

**UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CLÍNICA Y DE LA SALUD**



Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Psicología Clínica y de  
la Salud

Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la  
Dirección Contra Trata de Personas de Lima

**Autor:** Bach. Rojas Bardales, Erickson

**Asesora:** Mg. Vizcardo Salas, Soledad

LIMA- PERÚ

2021

**PÁGINA DEL JURADO**

**Dra. Quipas Belliza, Mariella Margot**  
**Presidente**

**Mg. Rivera Lynch, César Armando**  
**Jurado**

**Mg. Rodríguez Vásquez, Miguel Alberto**  
**Jurado**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se la dedico a mi familia, mis padres y hermanos por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar,  
dar gracias a Dios por la vida, en segundo lugar,  
a mi asesora de tesis Mg. Soledad Vizcardo  
Salas y a todos los docentes, quienes con sus  
conocimientos brindados me ayudaron a  
realizar la presente investigación.

Un merecido reconocimiento a mi esposa e hijas,  
quienes estuvieron animándome con sus  
palabras en momentos complicados, que  
tuve que enfrentar.

Por último, agradezco a mis padres por su apoyo  
incondicional y a mis amigos y colegas  
quienes me apoyaron para hacer posible  
que se cumpla mi sueño de ser un  
maestro competitivo profesionalmente.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Lista de tablas	VIII
Lista de figuras	IX
Resumen	X
Abstract	XI
Introducción	1
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>3</b>
1.1. Descripción del problema	3
1.2. Formulación del problema	9
1.2.1. Problema General	9
1.2.2. Problemas específicos	9
1.3. Importancia y Justificación del Estudio	9
1.3.1. Importancia	9
1.4. Delimitación del problema	13
1.5. Objetivos de estudio	14
1.5.1. Objetivo General	14
1.5.2. Objetivo específico	14
<b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
2.1. Marco Histórico	15
2.2. Investigaciones relacionadas con el tema	23
2.2.1. Antecedentes Nacionales	23
2.2.2. Antecedentes Internacionales.	25
2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio	27
2.3.1. Estrés Laboral	27
2.3.3. Modelo de demanda-control-apoyo (DCS)	28
2.3.4. Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI)	28
2.3.5. Modelo de ajuste persona-ambiente	28
2.3.6. Modelo de características del trabajo	29

2.3.7. Modelo de diátesis-estrés	29
2.3.8. Modelo de demanda de trabajo-recursos	29
2.3.9. Factores relacionados con los modelos psicológicos del estrés laboral mencionados anteriormente.	29
2.3.10. Estrés y los efectos en la salud.	30
2.3.11. Estrés y género	31
2.3.12. Causas del estrés en el trabajo	31
2.3.13. Signos y síntomas de estrés laboral	34
2.3.14. Estrés en el personal policial.	34
2.3.15. Policía y familia	36
2.3.16. Dimensiones de las restricciones laborales.	37
2.3.17. Afrontamiento del estrés	39
2.4. Definición de términos básicos	41
2.5. Fundamentos teóricos que sustenta las hipótesis	44
2.5.1. Teoría de Estrés Laboral (OIT, 2016)	44
2.5.2. Tipos de estrés laboral	44
2.5.3. Niveles de estrés	44
2.5.4. Las Causas:	45
2.5.5. Contenido del Trabajo	45
2.5.6. Contexto del Trabajo	46
2.5.7. La Protección de la salud mental en el trabajo	46
2.5.8. La Magnitud del problema	47
2.5.9. Dimensión: Superior y recursos	47
2.5.10. Dimensión: Organización y equipo de trabajo	47
2.5.11. Teoría de Estilos de Afrontamiento	49
2.6. Hipótesis	51
2.6.1. Hipótesis General	51
2.6.2. Hipótesis Específica	51
2.7. Variables (Dimensiones)	52
<b>CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>53</b>
3.1. Tipo, método y diseño de la investigación	53
3.1.1. Enfoque de investigación	53
3.1.2. Tipo de investigación	53
3.1.3. Método de investigación	53

3.1.4. Diseño de investigación	53
3.2. Población y muestra	53
3.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos	54
3.3.1. Técnica	54
3.3.2. Instrumentos	54
3.4. Descripción de procedimientos de análisis	58
4.1. Resultados descriptivos	60
4.1.1. Prueba de normalidad	62
4.1.2. Análisis inferencial	63
4.2. Análisis de resultados	67
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>72</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>74</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>86</b>
ANEXO 01: DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD (RECOMENDABLE)	86
ANEXO 02: AUTORIZACIÓN DE CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN (RECOMENDABLE)	87
ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA	88
ANEXO 04: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	90
ANEXO 05: PROTOCOLOS O INSTRUMENTOS U (OPCIONAL)	91
ANEXO 06: FORMATO DE INSTRUMENTOS O PROTOCOLOS UTILIZADOS	93

## LISTA DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla 1 Técnicas e instrumentos	57
Tabla 2 Matriz de análisis de datos	58
Tabla 3 Resultados promedio del estrés laboral	60
Tabla 4 Análisis descriptivo de los niveles de estrés	61
Tabla 5 Análisis descriptivo de afrontamiento	62
Tabla 6 Análisis de normalidad de la escala de estrés laboral	62
Tabla 7 Análisis de normalidad de la escala de afrontamiento	63
Tabla 8 Correlación entre los estilos de afrontamiento y el estrés laboral	64
Tabla 9 Correlación entre las dimensiones del estilo de afrontamiento y del estrés laboral.	65
Tabla 10 Correlación entre los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción y el estrés laboral	66
Tabla 11 Correlación entre los otros estilos de afrontamiento y el estrés laboral	67

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Página</b>
Figura 1. Estrés Laboral	48
Figura 2. Dimensiones y causas de estrés laboral	48
Figura 3. Estrés laboral policial	49
Figura 4. Estilos de afrontamiento al estrés laboral policial	51

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal policial de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima. La metodología utilizada se caracteriza por ser de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, emplea el método descriptivo correlacional y un diseño no experimental – transversal. Los instrumentos de recojo de información fueron: el Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento de Estrés - Forma disposicional, los cuales fueron aplicados a una muestra no probabilística conformada por 100 policías entre oficiales y suboficiales a los cuales se tuvo acceso. Los principales resultados determinan que, de manera general, no existe relación significativa entre las variables de estudio estrés laboral y estilos de afrontamiento. Sin embargo, en un análisis específico entre el estrés laboral y cada uno de los 3 estilos de afrontamiento, se halló que existe una relación positiva ( $r=200$ ) y significativa ( $p=.046$ ), entre el estrés laboral y la dimensión otros estilos de afrontamiento, cuyo indicador son las “conductas inadecuadas”, es decir que los efectivos policiales ante un nivel bajo 91% de estrés laboral utilizan muy pocas veces en un 89% “conductas inadecuadas”, lo cual indica que, puede dejar de lado sus metas cuando se enfrenta hacia situaciones de estrés, siempre y cuando dependa de las circunstancias.

**Palabras claves:** Estrés laboral, estilos de afrontamiento, afrontamiento centrado en el problema, afrontamiento centrado en las emociones, otros estilos de afrontamiento y policías.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine the relationship between work stress and coping styles in the police personnel of the Directorate Against Trafficking in Persons and Smuggling of Migrants of Lima. The methodology used is characterized by a quantitative, applied approach, employing the descriptive correlational method and a non-experimental - cross-sectional design. The instruments used to collect information were: the ILO-WHO Work Stress Questionnaire and the Stress Coping Modes Questionnaire - Dispositional Form, which were applied to a non-probabilistic sample of 100 police officers and non-commissioned officers to whom the researcher had access. The main results determine that, in general, there is no significant relationships between the study variables work stress and coping styles. However, in a specific analysis between work stress and each of the 3 coping styles, it was found that there is a positive ( $r=200$ ) and significant ( $p=.046$ ) relationship between work stress and the other coping styles dimension, whose indicator is "inappropriate behaviors", in other words, police officers in the face of a low level of work stress 91% use very few times in 89% "inappropriate behaviors, which indicates that they can set aside their goals when faced with stressful situations, as long as it depends of the circumstances.

**Key words:** work stress, coping styles, problem-focused coping, emotion-focused coping, other coping styles and police officers.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en efectivos de Dirección Contra la Trata de personas y Tráfico Ilícito de Migrantes en Lima” se realizó con el objetivo de determinar la relación que pudiera existir entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de la PNP en Lima, empleando para ello, un enfoque cuantitativo y una metodología de investigación caracterizada por ser de tipo aplicada, utilizar el método descriptivo correlacional y un diseño no experimental - transaccional. Una limitación que presenta esta investigación es estar circunscripta a la población del personal policial de la zona urbana de Lima.

Desde una perspectiva general, este estudio pretende hacernos reflexionar en torno a la dinámica del trabajo actual de los efectivos policiales de la muestra de estudio, quienes se ven enfrentados a múltiples factores estresores en la realización de sus actividades diarias que podrían conllevar al estrés laboral, así como, poder evidenciar sus posibles consecuencias. Estrés laboral, el cual se produce debido al desequilibrio entre la exigencia laboral (o la propia exigencia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente, y las consecuencias que afectan al bienestar físico y psicológico del trabajador y pueden deteriorar el clima organizacional.

Asimismo, propiciar una reflexión acerca de los estilos de afrontamiento que se utilizan para combatir el estrés laboral. Cada individuo tiene un patrón de acciones y conductas para hacer frente a sus problemas, que está básicamente relacionado a sus creencias, valores y personalidad entre otros factores. Ciertas personas dirigen sus estrategias al problema y con ello intentan minimizar los efectos negativos, lo que se denomina estilo de afrontamiento centrado en el problema; otro grupo de personas eligen controlar los efectos emocionales negativos del problema, intentando disminuir su impacto, lo que se conoce como estilo de afrontamiento centrado en las emociones; y, otras dejan de pensar en el problema, se distraen con otras actividades, esperan que se resuelva por sí solo, o lo atribuyen al error de otros, etc. Estas últimas formas de actuar se encuentran entre los otros estilos de afrontamiento.

Según el problema o situación que el sujeto tenga que enfrentar, se recomienda un determinado estilo de afrontamiento. El estilo de afrontamiento centrado en el problema (activo), será útil para aquel problema o situación que está bajo el control de la persona, por ejemplo: si tiene problemas económicos, pensar y buscar acceder a un crédito si

cuenta con los requisitos para ello. Por el contrario, el estilo de afrontamiento centrado en las emociones (pasivo), será útil para hacer frente a los problemas o situaciones que no están bajo el control de la persona, por ejemplo: frente a la muerte de un ser querido, ante lo cual nada puede hacer y sí le ayudaría buscar apoyo emocional, resignarse, etc. Y, por último, otros estilos de afrontamiento, serán útiles cuando la mejor opción es evitar la situación problema, y lo puede hacer de diferentes formas, por ejemplo: si tiene que resolver una situación con una persona y está se encuentra bajo los efectos del alcohol, mejor será postergarlo hasta que le pase el efecto en el organismo.

En suma, de lo que se trata es que la persona sea capaz de utilizar el estilo adecuado para hacer frente a los problemas o situaciones que le produzcan estrés, de una manera que sea capaz de resolverlos. Es decir, que los efectivos policiales de la muestra conozcan cómo se relacionan estas dos variables y que cuenten con estilos de afrontamiento adecuados para hacer frente al estrés producido específicamente en el ámbito laboral, para que disminuyan el riesgo de sufrir consecuencias que deterioren su salud, y viceversa. Claro está que, por las actividades propias que realizan, ellos deberán enfrentar los problemas o situaciones de estrés laboral, tomando además en consideración, el cargo que ostentan y el estricto cumplimiento de las normas y de sus funciones.

El presente trabajo está organizado y estructurado en 4 capítulos. En el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, donde se describe la problemática, se formula el problema, asimismo se precisa la importancia y la justificación de la investigación. En el segundo capítulo, se presenta el marco teórico, las definiciones de estrés laboral y estilos de afrontamiento, además de la hipótesis general y las hipótesis específicas. En el tercer capítulo, se señala el marco metodológico; el enfoque de la investigación, el tipo, el método y el diseño de la investigación, asimismo, la población y muestra, además de los instrumentos y técnicas utilizadas, así como el procedimiento de análisis. Por último, en el cuarto capítulo, se presentan los resultados y los análisis de estos, además de las conclusiones y las recomendaciones.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1.Descripción del problema

En primer lugar es preciso mencionar el concepto de estrés laboral como: “las diversas respuestas y/o reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales frente a ciertas exigencias en nuestros centros de labores, por lo que las personas manifiestan sentirse tensos, angustiados y tener pensamientos negativos de no poder controlar la situación, definiendo al estrés laboral como un trastorno que perjudica la salud psicológica, física, las finanzas, la producción, etc., de los trabajadores, corroborando que el estrés laboral está relacionado con las exigencias del ambiente e inclusive puede deteriorar la capacidad de resolución de problemas”. (OIT, 2016, p. 62).

La salud de los efectivos policiales frente al estrés laboral, es esencial para mantener en equilibrio a las respuestas y reacciones frente a las presiones de trabajo en las diversas investigaciones que realizan a diario, en la erradicación de los delitos contra la libertad de los ciudadanos peruanos. Es por ello que debemos de dotar de herramientas necesarias para que dichos efectivos policiales puedan estar preparados ante situaciones estresantes en sus unidades de trabajo.

A nivel mundial el estrés laboral es uno de los principales problemas de salud que encontramos en muchos países, presentando efectos negativos y manifestándose de diferentes maneras como: físicas, psicosomáticas, psicosociales y pueden incluir enfermedades circulatorias y gastrointestinales. La Organización Internacional del Trabajo (2016), calcula que a diario fallecen 1000 personas por accidentes laborales y otras 6500 mueren por enfermedades profesionales y 7500 mueren cada día debido a condiciones de trabajo inseguras e insalubres, 5 a 7% de las muertes a nivel mundial.

Los datos estadísticos señalan que la cantidad de ciudadanos muertos por consecuencias derivadas del rol laboral, aumentó de 2,33 millones en 2014 a 2,78 millones en el año 2017. Esta problemática además puede repercutir en la productividad de las empresas, provocar interferencias en sus procesos de producción y obstruye su competitividad. (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Según la Organización Internacional del Trabajo (2017) padecen accidentes en el trabajo cada año más de 374 millones de ciudadanos. Las pérdidas estimadas de días laborados asociados con la seguridad y la salud laboral, equivale alrededor del 4% del

Producto Interior Bruto mundial, un monto que puede incrementar hasta el 6% en algunas naciones. Así, unas tres cuartas partes de fallecidos vinculados con la actividad laboral se deben a malestares del sistema circulatorio, un 31%, cánceres de origen profesional, un 26% y otras de padecimientos respiratorios, un 17%.

La actividad laboral ejerce presión sobre las personas y las empresas son indiferentes de la responsabilidad de la salud de su personal. Esta situación hace que se eleven los niveles de estrés en el trabajo. En EEUU por ejemplo la desatención del estrés laboral viene generando un déficit anual que va de 5,000 a 10,000 millones de dólares americanos, que está relacionado con el 25% de los 75 mil infartos que se produce anualmente en ese país. (Jeffrey Pfeffer, 2019).

En Latinoamérica, La República de México está ubicada en el primer lugar en el mundo, en padecer de estrés laboral, alcanza al 75% de los trabajadores, le sigue China con un 73% y, en tercer lugar, EEUU con un 59% (Jeffrey Pfeffer, 2019).

En el Perú, encontramos que el 70% de empleados padecen estrés laboral, siendo los siguientes motivos: estrés por el trabajo 39%, desempleo 27%, responsabilidades 18%, familia 8% y estudio 8%. Los cuales les han generado depresión laboral al 71%. Por lo que las causas principales de los diagnósticos de depresión en un 28%, es la alteración entre el grado de esfuerzo y las compensaciones por el trabajo; 26% la falta de oportunidades de desarrollo profesional; 22% las largas jornadas o una excesiva carga de trabajo; 11% la reorganización del trabajo o la precariedad laboral; 7% las malas relaciones interpersonales; 6% la intimidación o acoso (Velarde, 2009; citado en Flores y Granados, 2018).

En la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima, debido a las funciones que desempeña el personal policial en el campo de investigación, inteligencia y operativos en los diversos lugares donde se suscitan y comenten delitos contra la libertad y dignidad de la persona humana, trabajan sometidos a una constante presión por parte del comando institucional. Dichas intervenciones policiales son: Trata de personas, explotación sexual, explotación laboral, mendicidad, tráfico ilícito de migrantes, extracción de órganos, búsqueda de personas desaparecidas, etc. donde el personal policial (oficiales y suboficiales) tienen que cumplir estrictamente sus funciones asignadas y en la brevedad posible resolver los casos mediáticos (Manual de Organización y Funciones de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito

de Migrantes, 2019). Esto lleva a que muchas veces dichos policías se vean afectados: sobrecargados, saturados, estresados, con dolor de cabeza, la moral baja, con dificultades para concentrarse, etc., teniendo que afrontar situaciones difíciles de los diversos casos de investigación, viajando al lugar de los hechos, arriesgando sus vidas e integridad en el cumplimiento de sus funciones.

Asimismo, esta labor policial está sujeta a constantes cambios como los horarios, los servicios, los operativos, comisiones de viaje, apoyos a otras unidades, etc. En cuanto al horario de trabajo, por ejemplo: las oficinas administrativas trabajan de lunes a viernes de 08:00 a 17:00 y días sábado de 08:00 a 13:00; el servicio de guardia, y los encargados de recepcionar las denuncias, así como, realizar las diligencias preliminares de investigación, atienden al público 24 horas (Reglamento de horarios y turnos de trabajo de la Policía Nacional del Perú, 2020).

Por otro lado, está la remuneración que perciben, que oscila entre S/3,000 a S/8,000 soles aproximadamente, dependiendo del grado y jerarquía, y la mayoría de ellos son casados, con carga familiar de 2 a 4 hijos, viven en lugares muy alejados (Chosica, Chaclacayo, Lurín, Callao, Ventanilla, Los Olivos, Puente Piedra, etc.), lo cual les demanda un importante tiempo del día y desgaste físico al tener que trasladarse diariamente a su centro de labores (Decreto Legislativo de ingresos aplicable al personal militar de las Fuerzas Armadas y policial, 2012).

Todo este escenario no solo podría afectar el desempeño laboral de los efectivos policiales, sino también las distintas áreas de su vida, como: familiar, social, económico y principalmente la salud. Además, se puede observar que ellos mismos no son conscientes de, cómo les pueda estar afectando las condiciones del trabajo, a su salud mental.

En un estudio realizado por Castaño y León del Barco (2010) describieron la relación entre estilos de comportamiento interpersonal autoinformado y las estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés interpersonal, en una muestra de 162 estudiantes (125 mujeres y 37 varones) de la Universidad de Extremadura (España), señalando haber encontrado diferencias estadísticamente significativas en referencia a las estrategias de afrontamiento empleadas por la muestra en ambas situaciones y correlaciones significativas entre modos interpersonales característicos y las estrategias de afrontamiento.

En otro estudio realizado por Puelles (2015) en un grupo de 837 servidores públicos del cuerpo nacional Policial de España, cuyo objetivo era conocer la exigencia emocional del personal policial de la U.I.P. (Unidades de Intervención Policial), asimismo indagar si existe caracteres de personalidad del agente que puedan servir de ayuda al momento de manejar la emotividad evocada por actividades o situaciones propias de su intervención; el investigador observó una relación significativa entre el afrontamiento de un evento emotivo personal (duelo) y la gestión del esfuerzo emotivo del trabajo. Además, se evidenció que el personal policial de personalidad resistente y de proximidad a ser resistente, realizan más respuestas adaptativas al afrontar un evento de vivencia personal dolorosa (duelo), que aquellas personas de personalidad menos resistente, no obstante, las estrategias no adaptativas son empleadas de manera parecida por todo el personal policial.

A nivel latinoamericano un estudio realizado en Buenos Aires, Argentina, sobre estrategias de afrontamiento en 770 oficiales de la policía, cuyos resultados fueron acorde al tipo de afrontamiento, en la dimensión enfocada a la emoción ( $M = 16.79$ ,  $D.E. = 3.83$ ), en comparación con la estrategia de aceptación ( $M = 10.75$ ,  $D.E. = 3.18$ ) y descarga emocional ( $M = 9.76$ ,  $D.E. = 2.66$ ). Además, se evidenció diferencias en las estrategias enfocada al problema. Por último, se concluye que los policías con menos de 30 años de edad, priorizan comportamientos como llorar, fumar y comer en exceso, entre otros. (Rodríguez, 2008; citado por Palomino, 2017).

En México, se realizó una investigación sobre clima laboral violento y el estado mental del personal de la policía del casco urbano de la ciudad de Guadalajara, en una muestra de 30 efectivos y se interrogó a 10 de ellos. Se obtuvo como resultado que los policías perciben eventos de violencia (puntaje 8.6) y las que no perciben acoso o violencia psicológica (puntaje 0.6), inmerso en la institución donde existe una dinámica de funcionamiento de organización conflictiva y generalizada (puntaje 13.83) por lo cual se concluye que los problemas de salud mental en los policías son ocasionados por un entorno laboral agresivo y escaso soporte psicológico en la labor. (Hyemin, 2011; citado por Palomino).

En la misma línea, Cruz y Puentes (2017) desarrollaron un estudio sobre la relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento, cuyo objetivo era identificar la presencia del síndrome del quemado y las estrategias de afrontamiento en 113 efectivos de seguridad de una institución privada en

Colombia, se halló que en eficacia profesional registraron niveles muy altos (78.8%) y altos (9.7%); agotamiento emotivo a nivel alto (10.6%) y medio alto (42.5%) y medio bajo (38.1%); y cinismo de niveles medio alto (39.8%) medio bajo (39.8%) y altos (20.4%), por lo que concluimos que la mayoría de la población evidencia niveles muy altos de autocontrol y respuestas afectivas en su desempeño laboral, y niveles medios en indiferencias y apatía, como también la pérdida de recursos emocionales. Se puede apreciar relaciones significativas ( $p < 0.001$ ,  $p < 0.005$ ) entre las diversas áreas del síndrome y las estrategias de reacción agresiva, solución de problemas, expresión de la dificultad de afrontamiento y reevaluación positiva.

En el Perú, los estilos de afrontamiento se han estudiado en poblaciones diversas.

Bazán y Cerna (2019) investigó el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en 184 policías de la Comisaría Central de Cajamarca, en cuya variable estilos de afrontamiento encontró los siguientes resultados: 79% de los policías emplean el estilo de afrontamiento centrado en las emociones, esta dimensión está relacionada con una mayor probabilidad de resolver las situaciones estresantes que puedan darse, y el 76% de los policías emplean el estilo de afrontamiento centrado en el problema, dando a conocer que evalúan, analizan y confrontan las circunstancias de forma objetiva.

Cárdenas (2019) investigó la asociación entre estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos en una muestra de 248 estudiantes de la Escuela Técnica Superior de la Policía de Puente Piedra, en la ciudad de Lima. En sus resultados halló que ambas variables se relacionan de manera positiva y significativa.

Linares y Poma (2016) investigó la relación entre los estilos de afrontamiento al estrés y el síndrome de burnout en 150 efectivos policiales de una entidad de la Policía Nacional del Perú, en la ciudad de Lima, en cuyos resultados encontraron una asociación inversa, altamente significativa y baja entre la realización personal y el estilo de afrontamiento enfocado en el problema y una relación significativa entre la despersonalización y el estilo de afrontamiento dirigidas en el problema.

Culqui (2016) investigó la relación entre estrés laboral y modo de afrontamiento en una muestra de 92 suboficiales de la División de Patrullaje a Pie de la Policía Nacional del Perú-Callao, encontrando que existen niveles altos de estrés laboral y modo de afrontamiento en suboficiales de DIVPATPIE de la PNP – Callao.

Siancas (2015) investigo la relación entre estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en 205 efectivos policiales de tránsito de la ciudad de Chiclayo, hallando una relación positiva y significativa entre ambas variables, es decir, si se mejoran los estilos de afrontamiento al estrés, se aumenta también el grado de bienestar psicológico en los efectivos policiales de tránsito de la ciudad de Chiclayo.

Todo estos estudios, nos muestran la estrecha relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en efectivos policiales; en el trabajo de investigación que realizan, los operativos, las comisiones, etc., por lo que necesitamos corroborar dicha relación en la muestra del presente estudio para realizar las acciones necesarias que minimicen el riesgo y contribuyan al mejoramiento de la salud mental y consecuentemente a una mejor atención por parte de los efectivos policiales y buen trato al ciudadano.

En el caso específico de los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes, éstos se encuentran en constante investigación de los diversos delitos contra la libertad y dignidad de las personas, etc., tanto a nivel de Lima y provincias, teniendo que comunicar constantemente a sus jefes de cada división sobre las investigaciones realizadas, y éstos a su vez puedan informar al comando policial. Las condiciones de trabajo de los efectivos policiales hacen que su labor sea altamente exigente cumpliendo todos los procedimientos y protocolos para las intervenciones e investigaciones, desarrollando como consecuencia un posible estrés laboral, que afecte su salud mental y deteriore diversas áreas de su personalidad.

Finalmente, se plantea la importante necesidad de investigar, cómo el personal afronta estas situaciones de estrés y las estrategias que desarrolla y utiliza, pues tal como lo señala Lazarus y Folkman (1986), la relación entre estrés y afrontamiento es recíproca, debido a que las acciones que realiza una persona para afrontar un problema afectan la valoración del mismo y el subsecuente afrontamiento. Y a partir de ello, podamos ayudarlos a mejorar su forma de enfrentar los problemas de estrés, lo cual redundará en el mejoramiento de su salud mental y así puedan contribuir con una mejor atención y buen trato al ciudadano.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?

### **1.2.2. Problemas específicos**

Problema 1: ¿Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?

Problema 2: ¿Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?

Problema 3: ¿Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?

## **1.3. Importancia y Justificación del Estudio**

### **1.3.1. Importancia**

Se conoce que un policía con niveles altos de estrés laboral tiende a presentar problemas de salud como: dolores de cabeza, cansancio, fatiga, malestares físicos, problemas emocionales, entre otros, y como consecuencia se produce ausencia en el trabajo, no reportar los casos, no realizar las diligencias correspondientes, acumulación de casos, no cumplir con las diligencias de investigación y otros documentos pendientes por tramitar.

Por lo tanto, cabe considerar que un efectivo policial que esté preparado ante los diversos estresores laborales y los estilos de afrontamiento estará en mejores condiciones para desempeñar eficientemente en su centro de labores, logrando optimizar y solucionar los diversos casos que se presentan a diario.

La relevancia de esta investigación está en dar a conocer la realidad de nuestros efectivos policiales, que, en cumplimiento a su labor en las diferentes investigaciones y

la sobrecarga de trabajo, son más vulnerables al estrés laboral; y, que al no recibir ningún apoyo psicológico para que puedan superar los momentos de estrés, están más propensos a producir problemas en su salud mental, afectando su vida cotidiana.

En cuanto a lo social nuestros efectivos policiales en cumplimiento a su función de prestar protección, ayuda a las personas y a la comunidad, tendrán la oportunidad de formar parte de la investigación, permitiendo que la relación entre la policía y los ciudadanos sea lo más cordial, saludable, asequible, etc., para poder ser atendidos en las diversas unidades policiales.

La investigación beneficiará directa e indirectamente a los efectivos policiales que laboran en la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes, quienes tendrán la oportunidad de ser modelo para las demás unidades policiales.

El beneficio que tendrá la población de estudio será determinar los grados de estrés laboral evidente en el efectivo policial y los estilos de afrontamiento al estrés, proporcionando información de los factores desencadenantes a nivel personal e institucional. Al terminar la investigación se proporcionará las sugerencias para las actividades de salud mental frente al estrés laboral.

Es relevante alcanzar el bienestar de salud mental en el personal policial, quienes realizan trabajos arduos concernientes a su unidad y cargo, lo que les genera un desgaste emocional y eleva sus niveles de estrés.

La falta de sensibilización de nuestra sociedad sobre la gran labor que cumplen los efectivos policiales, la indiferencia de nuestra propia institución respecto al estrés laboral, la carencia de conocimientos de los efectivos policiales y la falta de apoyo para poder abordar una situación estresante y tener los estilos de afrontamiento al estrés, que dificultan la optimización del desempeño policial, por lo cual se requiere conocimientos y herramientas necesarias para afrontar situaciones de estrés, que permitan disminuir los niveles de estrés con la finalidad de realizar un trabajo eficaz en su centro laboral policial.

A nivel institucional, la policía cuenta con un solo Hospital Nacional Luis N. Sáenz, hasta la fecha no ha organizado ninguna campaña masiva de impacto contra la lucha al estrés laboral que nuestros policías vienen atravesando, desde mi práctica profesional como interno de Psicología en el año 2010 pude observar la situación que nuestros policías no tienen la atención adecuada y las herramientas necesarias para poder

enfrentar al estrés laboral, por lo que fácilmente son vulnerables a presentar este cuadro de estrés laboral.

Siendo una característica de la enfermedad, ser silenciosa y al no ser detectada en su debido tiempo empieza a producir otros problemas personales, económicos, pareja, familiar, sexual, social, enfermedades, etc., siendo un factor importante en el incremento de los niveles de estrés laboral.

Además, muchos efectivos policiales no acuden a ninguna consulta psicológica, debido a que dan prioridad al servicio policial, no tienen el permiso y/o facilidad por parte de sus jefes.

De otra parte, para obtener una cita de atención psicológica en dicho nosocomio policial, se tiene que esperar por lo menos tres meses a más. Esto sucede debido a la falta de psicólogos para atender la necesidad real de la salud mental, lo cual desmotiva a los efectivos policiales a acudir al centro de salud policial.

Es evidente que la salud mental del personal policial se encuentra en riesgo definitivo, y en consecuencia la falta de atención primaria a lo mencionado, impactará en su desempeño laboral y ámbitos de su vida.

Esta investigación responde a las necesidades policiales, sociales, culturales y económicas, etc., aporta nuevos conocimientos con los resultados obtenidos respecto al estrés y los estilos de afrontamiento a partir de los cuales, los directivos de la Institución Policial, consideren la importancia de esta situación y logren que el personal policial, desarrolle o fortalezca mejores estilos de afrontamiento al estrés.

Los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima, no han sido ajenos frente a la Pandemia de COVID-19, ya que existió una influencia directamente e indirectamente en la recolección de la muestra de investigación, en el mes de agosto del 2020, se realizó la evaluación de los cuestionarios, por lo que muchos de los efectivos policiales se encontraban aislados por presentar diagnósticos médicos de diabetes, enfermedades respiratorias, hipertensión, etc., los cuales eran vulnerables a contagiarse. Mientras que los operativos policiales de nuestra Dirección Contra la Trata de Personas disminuyeron por el mismo hecho que el gobierno decreto un Estado de Emergencia, donde se prohibía todo tipo de reuniones y actividades, siendo afectado todo tipo de locales, clubes, antros, etc., donde se comenten

delitos contra la libertad de la persona humana, entre todas sus modalidades y demás delitos.

A pesar de todas las dificultades señaladas por la pandemia, mi vocación, motivación, liderazgo, resiliencia y profesionalismo como psicólogo, pude realizar mi investigación, y a la vez aportar en el campo científico mis conocimientos y resultados, que serán muy útiles para la Policía Nacional del Perú y la sociedad.

### **1.3.2. Justificación del estudio.**

#### **Práctica**

Desde el punto de vista práctico, esta investigación nos permite contar con datos reales y específicos sobre las variables de estudio que ayuden a los directivos de la institución a tomar mejores decisiones respecto al mejoramiento de la salud de los beneficiarios que incluyan actividades, tales como; realizar charlas de orientación, talleres de desarrollo de estrategias de afrontamiento e intervención en los casos que requieran tratamiento de la salud mental, etc.

#### **Teórica**

Se justifica teóricamente debido a que los resultados obtenidos brindan conocimientos acerca de los niveles de estrés laboral y estilos de afrontamiento del personal policial que labora en la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes, los cuales permitirán aceptar o rechazar las hipótesis de relación entre ambas variables.

#### **Metodológica**

La técnica de recolección de datos empleada, incluye la utilización de 2 importantes instrumentos psicológicos que han evidenciado su validez y confiabilidad en múltiples investigaciones, nos arrojan resultados también válidos y confiables.

#### **Económica**

Desde el punto de vista económico, aporta resultados importantes para optimizar la calidad del servicio a los seres humanos y ser un modelo claro para las demás direcciones policiales, realizando campañas preventivas, talleres, charlas, capacitaciones, etc., logrando reducir a futuro los costos económicos que ocasionan las enfermedades por el estrés laboral.

### **Jurídica**

La investigación se encuentra en concordancia con el Decreto Legislativo N°1175 Ley del Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú, que establece que los beneficiarios del régimen de salud de la policía Nacional del Perú, les asiste el derecho gozar de un conjunto de prestaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo, y de rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad.

### **Social**

La investigación es de gran utilidad para nuestra sociedad, porque aporta conocimientos que ayudarán al trabajo de prevención y cuidados de la salud mental de los efectivos policiales.

### **Ecológica**

La presente investigación permite promover programas de atención de salud mental y de disminución de los altos niveles de estrés laboral dirigidos a los miembros de la Policía Nacional del Perú, con el propósito de mejorar la convivencia de los efectivos policiales en los distintos ambientes sociales en que se desenvuelven, incluido en el ambiente laboral.

## **1.4.Delimitación del problema**

Espacial: El estudio se realizó en la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima de la Policía Nacional del Perú.

Temporal: Tuvo una duración entre los meses de enero a setiembre de 2020.

Teórica: Se basó en la Teoría de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), y en la Teoría de los Estilos de Afrontamiento al Estrés de Carver (1989).

## **1.5.Objetivos de estudio**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

### **1.5.2. Objetivo específico**

Objetivo 1: Identificar la relación que existe entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

Objetivo 2: Identificar la relación que existe entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

Objetivo 3: Identificar la relación que existe entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Marco Histórico**

La preocupación de la salud mental se inició después de la revolución industrial, donde se identificaron a personas que tenían problemas de estrés en su centro laboral. Una revisión documental de estas primeras informaciones, investigaciones publicadas, materiales, etc., para describir la situación actual de la salud mental ocupacional; han sugerido que se necesitan más indagaciones para aclarar la relación entre trabajo y salud mental. A continuación, se presenta información basada en estos aportes que destacan el desarrollo histórico de la salud mental ocupacional y el desarrollo de la medicina ocupacional.

Thackrah (1995) en el Reino Unido, los orígenes de la medicina del trabajo se encuentran en *The Effects of Arts, Trades, y profesiones sobre salud y longevidad*, y en un trabajo similar escrito, en el cual se describen los resultados físicos perjudiciales del trabajo.

Durante la última parte del siglo XX, el estrés laboral se convirtió en un problema social importante y se dio una gran cantidad de atención científica. Este documento de Thackrah, examina el proceso de formulación y definición del concepto de estrés laboral en las ciencias de la salud ocupacional y en la psicología industrial y organizacional desde principios de los años sesenta hasta fines de los noventa.

El estrés laboral viene a ser un concepto de estructuración de la vida, que ganó espacio como foco de estudio en las ciencias de la salud, en la psicosocial y ocupacional (y también en la comprensión laica), en la década de 1960, simultáneamente con el surgimiento de movimientos sociales reformistas que exigieron cambios fundamentales en las organizaciones laborales, democráticas y orientadas al ser humano. Con el paso del tiempo, sin embargo, el enfoque en la mejora estructural de la vida laboral disminuyó y el énfasis se desplazó hacia los aspectos apolíticos de la salud ocupacional del estrés laboral. Los investigadores con orientación psicológica enfatizaron las características a nivel micro como factores que afectan el estrés laboral, mientras que los epidemiólogos orientados al estrés recurrieron al estudio de modelos específicos de estrés ocupacional y/o factores de riesgo. El proceso, impulsado por un cambio gradual de los entornos industriales hacia marcos organizativos caracterizados por dimensiones sociales y psicológicas, reflejó el cambio general hacia la vida laboral democrática moderna y la

sociedad de la información en la que las emociones y el bienestar de los empleados se convirtieron en un problema.

El primer interés en los efectos psicológicos del trabajo surgió en el Comité de Salud de los Trabajadores de Municiones, creado en 1915, que reconoció que hubo una reducción en el desempeño de obreros fatigados debido a las largas horas de trabajo. Estos resultados permitieron el establecimiento de la Junta de Fatiga Industrial en 1918, donde se le pidió a dicha junta que observara la relación de horas y métodos de trabajo para el desarrollo de la fatiga, eficiencia y salud de los trabajadores.

Reconociendo la necesidad de estándares y mejores prácticas entre los médicos que trabajan en el entorno industrial, la Asociación de Industriales y funcionarios médicos fue fundada en 1935. En 1967 fue claro que hubo un cambio en la naturaleza del trabajo y la Asociación se convirtió en la Sociedad de Medicina Ocupacional. Este cambio reflejó el énfasis del trabajo de los oficiales médicos, que habían estado preocupados originalmente por las enfermedades que surgen de procesos industriales, pero ahora abarca todo tipo de enfermedades. Otros cambios de énfasis se han dado en respuesta al aumento del empleo en el sector servicios y la reducción de la base de fabricación. Más cambios recientes en la naturaleza del trabajo, como el aumento del empleo de mujeres, nuevas tecnologías y la cultura empresarial, parece haber resultado en un enorme aumento e interés en la incidencia de estrés ocupacional.

Los médicos ocupacionales primero comenzaron a demostrar un interés en los aspectos psicológicos del trabajo en la década de 1960. Un grupo informal de médicos de salud ocupacional, psiquiatras y psicólogos, que se conocieron como el Grupo de discusión sobre salud mental ocupacional se reunió en Londres (y luego en Manchester). Psiquiatras tales como; Roger Tredgold y Alexis Brook, y psicólogos como Donald Broadbent y Harold Bridger, lideraron la manera de relacionar la morbilidad psiquiátrica con los eventos laborales, ayudando a un pequeño grupo de médicos ocupacionales a desarrollar este aspecto de su trabajo. Cary Cooper del Instituto de Tecnología de la Universidad de Manchester y Richard Buzzard del Instituto Nacional de Psicología tuvo una influencia considerable en estos grupos.

Se hicieron contactos internacionales, tanto en Europa, donde Lennart Levi estuvo activo en el Instituto Karoliniano, y en los Estados Unidos con Alan McLean y Robert Kahn, cada uno de estos ha escrito extensamente sobre la asignatura de psicología en el

trabajo. En 1966 el Comité Internacional de Salud Mental Ocupacional -ahora el Foro Internacional de Organización Salud-se formó.

Kearns (1973), con la participación de muchos países europeos y Estados Unidos, la primera reunión importante de este grupo fue en Windsor en 1970. El informe de los procedimientos de conferencia, es la primera publicación de un médico en salud ocupacional que se pudo encontrar sobre este tema.

Desde la década de 1970, el trabajo de salud ocupacional, se ha preocupado por el personal y los aspectos psicológicos del trabajo. En el cuestionario de Miller (1998) de la Encuesta que forman la Facultad de Ocupación. La medicina psicológica más frecuente de problemas en sus prácticas fueron ansiedad / depresión (73%) y estrés (56%). Aunque está claro que los aspectos psicológicos del trabajo ahora forman una parte importante del papel de la salud ocupacional, esto no se refleja en programas de examen para médicos, donde quizás el 90% se preocupa por los riesgos físicos y la legislación Miller (1998).

Ha habido un cambio significativo en el enfoque de problemas de salud mental por médicos de salud ocupacional. Primero se centraron en el individuo con problemas, luego en formas de ayudar al individuo a sobrevivir en el medio ambiente. Ahora, han ampliado su enfoque para considerar los riesgos psicosociales en el entorno laboral, con miras a reducir estos riesgos.

Griffith, A. (1996), han sido los pioneros en el estudio de los riesgos psicosociales. En línea con el modelo establecido para controlar los riesgos de peligros físicos en el lugar de trabajo:

1. Identificación del peligro,
2. Evaluar el riesgo,
3. Reduciendo el riesgo.

Comprender las causas y los efectos del "estrés" en el lugar de trabajo se ha visto afectado por dilemas semánticos. Ha habido una singular falta de acuerdo sobre lo que el término significa. Es habitual comenzar con el trabajo de Hans Selye, en particular su libro "El estrés de la vida", aunque él mismo estaba confundido, usando indistintamente el término "Síndrome de adaptación general" y "Síndrome de estrés" Lazarus (1952).

Se describió este síndrome como consistente en trifásico de cambios fisiológicos no específicos en respuesta a estímulos graves, que conducen finalmente a trastornos “relacionados con el estrés”. Alivia estableció el concepto de una respuesta fisiológica no específica, pero ignoró la interacción sobre aspectos de la respuesta. Aunque Selye enfatizó que el desafío puede producir efectos positivos y negativos.

Los investigadores en el campo se han concentrado en gran medida en los efectos negativos más que salubres del trabajo como ser incapaz de decidir si el estrés fue una causa o un efecto; Selye sugirió usar la palabra 'estresor' como la causa y la palabra 'estrés' como el efecto. Esta es ahora la generalmente aceptada terminología. Por su parte, Lazarus introdujo el concepto de 'individual variabilidad' en respuesta a estresores, enfatizando el papel de la evaluación cognitiva, la motivación y el movimiento lejos de los efectos puramente fisiológicos.

Lader (1975), sugirió que el estrés ocurre cuando la estimulación aumenta la actividad del organismo más rápidamente que la adaptación puede adecuarlos.

Lazarus (1975), aclaró esto aún más al sugerir que el estrés se da cuando existe un desequilibrio entre demandas percibidas y la capacidad de respuesta percibida, los efectos negativos aumentan si se percibe que las secuencias de fracaso son graves. Ambos autores enfatizaron la importancia de procesos cognitivos en la determinación de los efectos de la presión. Este trabajo fue realizado en gran medida en el contexto del entorno total del individuo, pero pronto los investigadores desarrollaron estas ideas en relación con el entorno laboral.

Cox identificó cuatro aspectos de la transacción individual con el entorno de trabajo:

- Las demandas sobre ellos.
- Las limitaciones bajo las cuales tienen que hacer frente.
- El apoyo que reciben de otros para hacer frente.
- Sus características personales y recursos de afrontamiento.

Así como ha habido confusión sobre la terminología por los efectos de la presión psicológica en el lugar de trabajo, sigue habiendo muchos términos utilizados para describir estas presiones. Diferentes autores usan los términos: estresante, peligro psicosocial, presión y aún más confuso, estrés. El autor ha elegido usar el "peligro

psicosocial" más claramente descriptivo. Se sigue encontrando modelos para explorar la relación entre riesgos psicosociales en el trabajo y los resultados de salud. Ambas dimensiones han demostrado que son difícil de definir e incluso más difícil de demostrar una causa y relación de efecto.

Barón et al., (1976), realizó investigaciones tempranas sobre posibles riesgos para la salud, observando solo aquellas presiones producidas por el trabajo físico, medio ambiente, particularmente extremos ambientales.

Pell y D'Alonzo (1958), señalan que la atención se centró en los factores del diseño y la organización de trabajo, el ritmo de trabajo y la carga de trabajo. Allí se dio un énfasis en los resultados de salud física, particularmente la incidencia de enfermedad coronaria (CHD), relacionándolos con las características del trabajo y de la organización del lugar de trabajo, por ejemplo, comparando la incidencia de CHD trabajos físicos como mentales de los trabajadores.

Hinkel (1974), en una serie de estudios en la Compañía telefónica, no encontró ningún efecto significativo en Eventos de CHD por tipo de trabajo o cambio frecuente.

Theorell (1974), comparó pacientes con CHD con un grupo emparejado en la población general usando un horario de experiencia reciente. Diferencias significativas en el trabajo se mostraron presiones entre el grupo CHD y el grupo de control en términos de cierta experiencia de presiones de trabajo. Éstas eran:

- Cambiar a diferentes tipos de trabajo.
- Cambio importante en el horario de trabajo.
- Cambio en el nivel de responsabilidad.
- Problemas con el jefe.
- Problemas con colegas.

Es interesante notar que la jubilación y el desempleo también aumentaron el riesgo de CHD.

Clark (1998) en una compilación de datos del ISSP que evaluaron lo que era importante para los trabajadores, encontró que la seguridad laboral (59.3%) y un trabajo interesante (48.7%) fueron mucho más importantes que los altos ingresos, que se informó como importante en solo 24.1%.

Warr resumió estos como:

- Oportunidad de control personal.
- Oportunidad para el empleo de habilidades.
- Objetivos generados externamente.
- Variedad.
- Claridad ambiental.
- Disponibilidad de dinero
- Seguridad física.
- Supervisión de apoyo.
- Oportunidad de contacto interpersonal.
- Posición social valorada.

Warr señala que muy poco de estos factores pueden producir efectos adversos.

Desde 1979, el pensamiento y la investigación en esta área han sido dominado por el modelo de demanda / control de Karasek. En este modelo propone que la tensión psicológica resulta de las exigencias del entorno laboral y la discreción disponible para el trabajador para enfrentar estas demandas.

Ganster (1989), gran parte de la investigación subsiguiente que intenta relacionar la salud adversa, resultados a un desequilibrio entre demanda y control ha dado resultados contradictorios.

Kristensen (1995) el modelo ha sido criticado como siendo demasiado simple para describir el trabajo psicológico entorno y demasiado general para ser utilizado en el lugar de trabajo.

Desde la década de 1980, el efecto de los gurús de la gestión en la escena laboral actual ha introducido una nueva dimensión del desempeño laboral y presiones laborales. La cultura empresarial ha creado criterios fundamentales para el rendimiento laboral aceptable. Se esperan personas para mostrar un compromiso total con la misión de la organización, no solo en el día a día sino en discretas actividades que difuminan el margen entre la vida laboral y vida social. Estos incluyen horarios extendidos de trabajo, ciudadanía y desarrollo de habilidades. Una vez, tales actividades fueron consideradas

como comportamientos discrecionales, pero ahora se requiere que los trabajadores demuestren compromiso. Es obvio que esto aumenta la presión sobre las personas y reduce su capacidad para lograr un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida familiar.

En la misma época en que se produjeron los intentos de identificar a los psicópatas, para disminuir los riesgos sociales que esto significa en el ambiente de trabajo, y medir los efectos adversos a la salud, surgió el concepto de salud mental ocupacional.

El término "higiene mental" se utilizó por primera vez en la década de 1920. Poco a poco, la salud mental comenzó a verse como algo positivo como concepto, no simplemente la ausencia de enfermedad. Jahoda (1958) describe la salud mental positiva como una síntesis de quién persona es, dónde está y dónde desea estar.

Kornhauser (1965), definió la salud mental como la que comprende esos comportamientos, actitudes, percepciones y sentimientos que determinan la eficacia general del trabajador. Su estudio de trabajadores en las plantas automotrices en Detroit concluyó que había efectos desfavorables asociados con trabajos de rutina comparado con los más hábiles y variados y con ritmo trabajando. Sin embargo, sugirió que las razones de esto posiblemente no estaban directamente relacionadas con la actividad laboral sino con la ausencia de metas y desafíos, sentimientos de bajos y falta de oportunidades para el desarrollo personal y su 'Salud mental' es un término engañoso en este contexto, ya que se basa completamente en el modelo médico de salud / enfermedad. Refleja la participación temprana de la profesión médica en el reconocimiento de resultados adversos de eventos laborales. En los últimos años, con un interés creciente por parte de la psicología. Ogiestas, el término 'bienestar' ha entrado en uso.

Warr (1998), definió el concepto de bienestar laboral como los sentimientos de la gente sobre ellos mismos en relación con su trabajo. También incluye características como autoestima positiva, competencia, aspiración, autonomía y funcionamiento integrado. Lamentablemente esto agrega una etapa más al enigma.

- ¿Los riesgos psicológicos en el trabajo afectan el bienestar?
- ¿El bienestar reducido afecta la salud?
- ¿El bienestar reducido afecta el rendimiento?
- ¿La mala salud afecta el rendimiento?

En relación a la variable afrontamiento se puede definir como: “esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, esfuerzo que puede ser a nivel psicológico o conductual”. (Everly, 1989).

En el estudio del paradigma de la medicina, se planteó que el afrontamiento argüía que la supervivencia dependía en gran forma de la destreza para saber que su entorno ambiental es predecible y controlable, con el objetivo de detener, huir o manejar a elementos nocivos. (Amarís *et. al.*, 2011).

Desde la perspectiva del psicoanálisis se puede mencionar que el afrontamiento es sometido a la defensa, y los agentes estresores eran fundamentalmente de principio intrapsíquico (Casullo, 1998). En la misma línea, el psicoanálisis del ego en 1937, conceptualiza el afrontamiento como el grupo de manera de pensar y realizar acciones reales y reflexivas que logran solucionar los problemas, por ende, disminuir el estrés. (Park & Folkman, 1997; Pearling & Schooler, 1978).

Como modelo psicológico, se considera el afrontamiento, la manera de procedimientos psicológicos o psicosociales que la persona emplea al momento de abordar situaciones estresantes, lo cual involucra los rasgos de personalidad. (Burgos, Carretero, Elkington, Pascual-Marssetin & Lobaccaro, 2000; Hesselink et al., 2004).

En diversos estudios realizados mencionaron tres características de las estrategias personales, lo cual deben ser categorizadas según estén enfocados: “la primera; la valoración, el suceso en la búsqueda del significado, la segunda; el problema; posibilita confrontar la realidad, manejando los efectos; y, por último, la emoción; control de los áreas emocionales e intentos de gestionar la estabilidad afectiva. (Anarte, Ramírez, López & Esteve, 2001; Galán & Perona, 2001; Lazarus, 2000; Lazarus & Folkman, 1986).

Por tanto, es relevante diferenciar estilos de afrontamiento y estrategias de afrontamiento. Para Abascal (1997), los estilos de afrontamiento hacen mención a tendencias individuales para afrontar contextos y son responsables de la prioridad personal en el empleo de uno u otra forma de estrategia, como de su equilibrio temporal y situacional. Por otra parte, las estrategias de afrontamiento serían-consideradas como dinamismo concreto que se emplea en cada situación y pueden ser grandiosamente cambiantes, sujetas a contextos desencadenantes, por ende, los estilos de afrontamiento buscan establecer principios que trasladan al ser humano a reflexionar y ejecutar de manera tranquila ante varias circunstancias. (Sandín, Chorot, Santed y Jiménez, 1995).

Asimismo, Carver (1989), menciona que el afrontamiento es un mecanismo ante todo de orden psicológico que influye en las respuestas del sistema nervioso y del sistema endocrino. Puede perfeccionarse con el aprendizaje. Paralelamente a este aprendizaje, la repetición de estímulos estresantes idénticos conduce a la habituación: la intensidad de las respuestas hormonales disminuye.

## **2.2. Investigaciones relacionadas con el tema**

### **2.2.1. Antecedentes Nacionales**

Bazán & Cerna (2019) realizó una investigación en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca con el objetivo de determinar el nivel de Estrés laboral y estilos de afrontamiento en 184 agentes de la estación central de la policía de esta ciudad. Respecto a la metodología, siguió un tipo de investigación no experimental, con diseño descriptivo correlacional y los instrumentos utilizados fueron: el Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS) y el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento del estrés de COPE (Carver). Los resultados más importantes obtenidos fueron: En relación con el estrés laboral en los policías de la comisaría de Cajamarca, se conoció que los factores estresantes altamente considerados son en mayor nivel la estructura organizacional con 67%, respaldo grupal 60%; influencia de líder 59% y 60% para apoyar al grupo, siendo los otros, el nivel de estrés más bajo.

Vásquez (2018), realizó una investigación en la Universidad Autónoma del Perú en Lima, cuyo objetivo es identificar la asociación entre la satisfacción y el estrés laboral en una muestra de 157 policías del Departamento de Robos de la Dirección de Investigación Criminal de Lima, a quienes aplicó la escala de estrés laboral de la OIT y la escala de satisfacción laboral de Palma. Los resultados hallados muestran que el nivel de satisfacción laboral de los policías de la DIRINCRI, es bajo en el 20.4%, promedio bajo en el 23.6%, promedio en el 19.7%, promedio alto en el 24.8% y alto en el 11.5%. Mientras que el nivel de estrés laboral de los policías de la DIRINCRI, es bajo en el 24.8%, promedio bajo en el 17.8%, promedio en el 17.8%, promedio alto en el 22.3%, y alto en el 17.2%. Finalmente, no se halló relación significativa entre el nivel de satisfacción laboral y las dimensiones del estrés laboral.

Zuazo (2018), realizó una investigación en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas en Lima, cuyo objetivo era determinar la asociación entre el síndrome de

Burnout y la calidad de la vida laboral en 200 policías de Lima Metropolitana, incluyendo 55 mujeres y 145 hombres de 19 a 60 años, el tipo de estudio fue correlacional y transversal. Los cuestionarios empleados fueron el Inventario de Burnout de Maslach y el Inventario de Calidad de Vida Profesional. Los datos obtenidos mostraron una correlación negativa y significativa entre la dimensión de alejamiento emocional con apoyo gerencial y motivación intrínseca. Y, por el contrario, una relación positiva y significativa con la carga de trabajo. Además, se encontró una correlación positiva y significativa entre la dimensión de realización personal con apoyo gerencial y motivación intrínseca. Por último, una correlación negativa y significativa con la carga de trabajo.

Mas (2017), realizó una investigación en la Universidad César Vallejo, en la ciudad de Lima, con el objetivo de determinar los niveles de estrés laboral en una muestra de 48 agentes policiales de la Comisaria Sol de Oro, del distrito de Los Olivos en la ciudad de Lima, utilizando el inventario estrés laboral creado por Siegrist en 1998. Los resultados obtenidos muestran que el 64% de los agentes policiales de la Comisaría de Sol de Oro tienen un nivel medio de estrés laboral, el 19% tienen un nivel alto y el 17% un nivel bajo.

En la misma línea de estudio, Culqui (2016), realizó una investigación en la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la relación entre el estrés laboral y el modo de afrontamiento en 92 sub oficiales de la DIVPATPIE de la Policía Nacional del Perú, en la provincia constitucional del Callao, utilizando el cuestionario de estrés laboral de la OIT-OMS y el de modo de afrontamiento. Obtuvo como resultado que existe un nivel elevado de estrés laboral y modo de afrontamiento en los sub oficiales.

Palomino (2017), realizó una investigación en la Universidad Cesar Vallejo, en la ciudad de Lima, con el objetivo de determinar el afrontamiento al estrés laboral en una muestra de 65 policías de tránsito de la Base Norte II, utilizando el cuestionario de estilos de afrontamiento abreviado de Carver (1997). Halló que los estilos de afrontamiento al estrés laboral empleados por la población de estudio fueron; un 44.8% de los policías emplean el estilo de afrontamiento centrado en las emociones, el 35.6% direccionan y deciden tomar medidas en el contexto, es decir, utilizan el estilo de afrontamiento centrado en el problema y, el 19.6% afrontan los acontecimientos con buen sentido de humor (afrontamiento evitativo).

Arias y Jiménez (2016; citado por Mas, 2017), realizó una investigación en la Universidad Nacional de San Agustín en Arequipa, con el objetivo de identificar el grado de estrés laboral en 142 agentes policiales de las Comisarías de Santa Marta en dicha ciudad, utilizando el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados fueron que el 46% de los efectivos policiales mostraron un nivel de estrés laboral promedio, el 15% un nivel de estrés laboral alto y el 39% un nivel de estrés laboral bajo. Se concluyó que los efectivos policiales presentan mayormente niveles promedio de estrés laboral, debido a las demandas de horas de trabajo, lo que afecta directamente el desempeño laboral.

Romero (2015), realizó una investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la ciudad de Lima, con el objetivo de identificar la relación entre las dimensiones Burnout y cólera en una muestra de 59 agentes policiales de la Unidad de Emergencia de Lima, utilizando el Inventario Burnout de Maslach y el Inventario multicultural de la expresión de cólera – hostilidad. Se halló relación entre experiencia de cólera y niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, así como, expresión de cólera y baja realización personal. En relación a las dimensiones de burnout, se evidencia elevada predisposición a la despersonalización en el grupo examinado, principalmente entre quienes no tienen pareja, así como, bajos niveles de realización personal en el grupo que tienen más hijos y más tiempo de servicio de la institución policial.

### **2.2.2. Antecedentes Internacionales.**

Luceño (2016), realizó una investigación en la Universidad Complutense de Madrid en España, con el objetivo de relacionar el estrés en una muestra de 565 oficiales de la policía española por rango profesional de agente, cabo, sargento y jefe. Los resultados indican que los agentes de policía entrevistados tienen una percepción negativa de los factores de riesgo psicosocial. Específicamente, aquellos en los rangos más bajos con 63% que reciben pocas recompensas y poco apoyo. Se concluyó que existen diferencias significativas en la percepción de bajas recompensas, y pobre apoyo organizacional de parte de los policías españoles que ocupan un rango inferior.

Cabrera (2015), realizó una investigación en la Universidad Técnica de Ambato en Ecuador, con el objetivo de identificar la asociación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en una muestra de 80 miembros del servicio UPC en el área sur de la Policía Nacional de Tungurahua. Los instrumentos utilizados fueron, el Cuestionario

sobre estrés laboral de la OIT-OMS y una Encuesta para evaluar el desempeño laboral. Los resultados indican que el 85% tiene un alto nivel de estrés, el 9% tiene estrés por lo que ya presenta sintomatología, el 5% tienen un nivel intermedio de estrés, el cual podría manejar y evitar que avance, y solo el 1% tiene un nivel bajo de estrés, esto es, sabe manejar la situación y evitar tensionarse. Mientras que el desempeño laboral no es el más óptima puesto que se ve afectado su bienestar físico, social y emocional según la encuesta aplicada.

Sánchez (2014), realizó una investigación en la Universidad Nacional Autónoma de México, con el objetivo de determinar el grado de estrés profesional en una muestra de 244 policías de la agencia policial preventiva de la Ciudad de México, utilizando el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados mostraron que el 44,6% de los policías presentó un alto grado de burnout, mientras que el 55,4% de los policías no alcanza este nivel. Sin embargo, los resultados por dimensiones señalaron que las condiciones culturales o de la administración de la policía de la Ciudad de México ocasionan que se presente un bajo índice de realización personal, aunque no muestra índices altos en el agotamiento emocional y la despersonalización.

Matute y Gómez (2014), realizó una investigación en la Universidad Estatal Península de Santa Elena en Ecuador, con el objetivo de encontrar la influencia del estrés laboral en el maltrato doméstico en una muestra de 120 miembros del comando policial en la subzona de Santa Elena, en la jurisdicción Santa Elena. Las pruebas utilizadas fueron la escala de estrés percibido y la escala de control de impulsos. Como resultado obtuvo que el 70% de los oficiales de policía tienen un nivel de estrés promedio, el 15% un nivel alto y el 15% un nivel bajo. Además, el 72% son impulsivos, mientras que el 28% tiene control de la conciencia, lo que demuestra que el estrés en el trabajo provoca cambios de comportamiento.

Díaz y Tinoco (2012), realizaron una investigación en la Universidad de Antioquia en Colombia, con el objetivo de determinar los niveles de estrés en 213 miembros administrativos de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta. Los resultados hallados muestran de forma general un bajo nivel de estrés laboral en la población de estudio; el 56% tiene un nivel bajo de estrés laboral, el 35% un nivel intermedio y el 9% un nivel alto de estrés laboral. Se concluye de forma general un bajo nivel de estrés laboral en la muestra de estudio, así mismo, que el factor que más influye en el estrés laboral es el tecnológico.

## **2.3. Estructura teórica y científica que sustenta el estudio**

### **2.3.1. Estrés Laboral**

Hans Selye (1936), definió el estrés desde una perspectiva biológica como una respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier solicitud de cambio. Es decir, consideró que cualquier estímulo (un agente biológico, una condición ambiental, un agente endógeno o una circunstancia), podría derivar en un factor estresante siempre que provocase en el organismo su correspondiente respuesta biológica de reajuste. No incluía los estímulos psicológicos como agentes causales.

Lazarus (1981), afirma que los seres humanos no son víctimas del estrés, sino que su forma de apreciar los acontecimientos estresantes (interpretación primaria) y sus propios recursos y posibilidades de afrontamiento (interpretación secundaria) determina la naturaleza del mismo.

Folkman (1984), menciona que el estrés no pertenece a la persona o al entorno, ni tampoco es un estímulo o una respuesta, más bien se trata de una relación dinámica, particular y bidireccional entre el sujeto y el entorno, actuando uno sobre el otro. Es decir, se refiere al término de una manera más amplia y, frente a la posición biológica de Selye, basa su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa, previos a la activación de cualquier sistema ante todo proceso interno o externo, que implique una demanda del organismo.

Por su parte, la OIT (1984) plantea una definición más integradora, describe el estrés como una reacción fisiológica y psicológica a un daño ocasionado por una inestabilidad entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidas de un ser humano para hacer frente a dichas exigencias.

Karasek (1981), define el estrés laboral como: «una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas del trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador».

Organización Mundial de la Salud (2004) menciona: 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 afrontar la situación.

Para la OIT (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

### **2.3.2. Modelos psicológicos del estrés laboral**

Los siguientes modelos teóricos explican al menos en parte la aparición de estrés laboral: el modelo de demanda-control-apoyo, el modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa, el modelo de ajuste persona-ambiente, el modelo de características del trabajo, el modelo de estrés de diátesis y el modelo de recursos de demanda de trabajo.

### **2.3.3. Modelo de demanda-control-apoyo (DCS)**

Este es uno de los modelos teóricos más influyentes en la investigación del estrés laboral. (Schonfeld, 2017). Dice que las altas cargas de trabajo y los bajos niveles de libertad de decisión, ya sea en combinación o individualmente, pueden generar tensión laboral, siendo el término que se usa a menudo en el campo de la psicología de la salud ocupacional, para reflejar una peor salud mental o física (Karasek, 1979).

### **2.3.4. Modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (ERI)**

Este modelo explica el estrés laboral, como producto del desequilibrio entre los esfuerzos que realiza el trabajador en el desempeño de sus funciones y las recompensas que recibe por el trabajo que realiza. Las recompensas del trabajo pueden ser tangibles como el pago o intangibles como la apreciación y el trato justo. Otra faceta del modelo es que el compromiso excesivo con el trabajo también puede generar un desequilibrio, entendido como estrés laboral (Siegrist, 2014).

### **2.3.5. Modelo de ajuste persona-ambiente**

Este modelo subraya que debe haber coincidencia entre una persona y su entorno de trabajo. Es decir, para que las condiciones de trabajo sean saludables, es necesario que las actitudes, habilidades, capacidades y recursos de los empleados coincidan con las demandas de su trabajo. Cuanto mayor es la brecha o desajuste (ya sea subjetivo u objetivo) entre la persona y su entorno de trabajo, mayor es la tensión (Schonfeld, 2017).

### **2.3.6. Modelo de características del trabajo**

Este modelo se centra en factores como la variedad de habilidades, la identidad de la tarea, la importancia de la tarea, la autonomía y la retroalimentación. Estos factores laborales se consideran estados psicológicos, como la sensación de sentido y la adquisición de conocimiento. Hackman y Oldham (1980) desarrollaron la Encuesta de diagnóstico de trabajo para evaluar estas características del trabajo y ayudar a los líderes de la organización a tomar decisiones sobre el rediseño del trabajo.

### **2.3.7. Modelo de diátesis-estrés**

Este modelo analiza la susceptibilidad del individuo a las experiencias estresantes de la vida, es decir, la diátesis (Hart, 2011). Los individuos difieren en esa diátesis o vulnerabilidad. El modelo sugiere que la diátesis del individuo es parte del contexto en el que él o ella se encuentra con estresores laborales en varios niveles de intensidad (Henry, 2018). Sin embargo, si el factor estresante (p. Ej., Alta carga de trabajo, difícil relación de trabajo) supera la diátesis del individuo, entonces pueden surgir problemas de salud (Colligan, 2016).

### **2.3.8. Modelo de demanda de trabajo-recursos**

En el trabajo, el modelo de demanda de recursos se deriva tanto, de la teoría de la conservación de los recursos, como del modelo DCS. Las demandas se refieren al tamaño de la carga de trabajo, como en el modelo DCS. Los recursos se refieren a los recursos físicos (p. Ej., Equipos), psicológicos (p. Ej., Habilidades y conocimientos relacionados con el trabajo del titular), sociales (p. Ej., Apoyo de los supervisores) y recursos organizacionales (p. Ej., Cuánta discreción relacionada con la tarea se le da al trabajador) que están disponibles para realizar satisfactoriamente el trabajo (Demerouti, 2011).

### **2.3.9. Factores relacionados con los modelos psicológicos del estrés laboral mencionados anteriormente.**

El conflicto de roles implica que el trabajador enfrenta demandas incompatibles (Beehr, 1995). Los trabajadores son empujados en direcciones conflictivas al tratar de responder a esas demandas. (Gerber, 2016).

La ambigüedad de roles es la falta de claridad informativa con respecto a los deberes que requiere el rol de un trabajador en una organización (Katz, 1978). Al igual que el conflicto de roles, la ambigüedad de roles es una fuente de tensión.

Pearlin y Schooler (1998) adelantaron la opinión de que debido a que los roles de trabajo, a diferencia de los roles de padre y cónyuge, tienden a estar organizados de manera impersonal, los roles de trabajo no son un contexto propicio para un enfrentamiento exitoso.

El clima organizacional se refiere a la evaluación colectiva de los empleados del entorno laboral organizacional. (James, 1974). El clima organizacional tiene en cuenta muchas dimensiones del entorno laboral (p. Ej., Clima de seguridad, clima de maltrato, clima laboral y familiar).

Por último, se debe señalar que los factores relacionados con los modelos psicológicos del estrés laboral, que contribuyen a uno u otro tipo de clima organizacional son: la comunicación, el estilo de gestión y el grado de participación de los trabajadores en la toma de decisiones.

### **2.3.10. Estrés y los efectos en la salud.**

El estrés laboral puede conducir a tres tipos de tensiones: conductuales (p. Ej., Absentismo), físicas (p. Ej., Dolores de cabeza) y psicológicas (p. Ej., Estado de ánimo deprimido), (Jex, 1998). El estrés laboral se ha relacionado con una amplia gama de afecciones, incluidos trastornos psicológicos (p. Ej., Depresión, ansiedad, trastorno de estrés postraumático), insatisfacción laboral, conductas desadaptativas (p. Ej., Abuso de sustancias), enfermedades cardiovasculares, y trastornos musculoesqueléticos (Naghieh, 2015). Las condiciones de trabajo estresantes también pueden conducir a un bajo rendimiento laboral, mayor absentismo y lesiones.

El estrés laboral tiene efectos negativos para las organizaciones y los empleadores. El estrés laboral es la causa de aproximadamente el 40% de la rotación y el 50% de las ausencias en el lugar de trabajo (OMS, 2018).

Las reacciones fisiológicas al estrés pueden tener consecuencias para la salud con el tiempo. Los investigadores han estado estudiando cómo el estrés afecta el sistema cardiovascular, y cómo el estrés laboral puede conducir a la hipertensión y a la enfermedad de las arterias coronarias. Estas enfermedades, junto con otras enfermedades

inducidas por el estrés, tienden a ser bastante comunes en los lugares de trabajo (Primm, 2015).

### **2.3.11. Estrés y género**

Hombres y mujeres están expuestos a muchos de los mismos factores estresantes (Desmarais, 2015). Aunque los hombres y las mujeres pueden no diferir en las cepas generales, las damas son más predisponentes a experimentar trastornos psicológicos, mientras que hombres experimentan más tensión física.

### **2.3.12. Causas del estrés en el trabajo**

El estrés laboral resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Las causas incluyen carga de trabajo (carga de trabajo cuantitativa, carga de trabajo cualitativa y baja carga), autonomía reducida y bajos niveles de soporte, pago y reconocimiento inconmensurables con el esfuerzo, número de horas trabajadas, estado ocupacional, acoso escolar, acoso sexual, conflictos laborales, falta de equilibrio entre la vida laboral y personal, y el estado.

Condiciones generales de trabajo: Aunque no se puede ignorar la importancia de las diferencias individuales, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo son estresantes para la mayoría de las personas. Dicha evidencia aboga por un mayor énfasis en las condiciones de trabajo como fuente clave de estrés laboral, y por el rediseño del trabajo como estrategia de prevención primaria. En los diez años previos a 2015, (Parent, 2017).

Los trabajadores de la UE y los países afiliados han visto una mejora en la exposición al ruido, pero un empeoramiento en la exposición a los productos químicos. Aproximadamente, un tercio de los trabajadores de la UE experimentan plazos ajustados y deben trabajar rápidamente. Los del sector de la salud están expuestos a los niveles más altos de intensidad laboral. Para satisfacer las demandas laborales, un poco más del 20% de los trabajadores de la UE deben trabajar durante su tiempo libre. Aproximadamente un tercio de los trabajadores de la UE en trabajos de nivel inferior tienen cierta libertad de decisión. Por el contrario, alrededor del 80% de los gerentes tienen niveles significativos de latitud.

Carga de trabajo: En un entorno laboral, lidiar con la carga de trabajo puede ser estresante y servir como estresante para los empleados. Hay tres aspectos de la carga de trabajo que pueden ser estresantes.

- Carga laboral cuantitativa o sobrecarga: contar más empleo que realizar de lo que se puede obtener cómodamente.
- Carga laboral cualitativa: contar un empleo que es mayor complejo.
- Carga insuficiente: contar una labor que no emplea las habilidades y capacidades de un empleado. (Katz, 2018).

La carga de trabajo como demanda de trabajo es un componente importante del modelo de estrés de control de la demanda. (Karasek, 1979). Este paradigma recomienda que los empleos con altas demandas puedan ser estresantes, específicamente cuando el ser humano presenta escaso control sobre el trabajo. En otras palabras, el control sirve como un amortiguador o factor de protección cuando las demandas o la carga de labor es alta. Este paradigma se expandió al modelo de demanda-control-apoyo que recomienda que la combinación de elevado control y elevado apoyo social en la labor amortigüe las consecuencias de las elevadas demandas. (Johnson, 1988).

Como requerimiento de labor, la carga laboral también es importante para el modelo de estrés de demanda de recursos laborales que recomienda que las jornadas son estresantes cuando las demandas (p. Ej., La carga de trabajo) incrementan los recursos del ser humano para lidiar con ellas. (Demerouti, 2011).

Largas horas: Un meta análisis (Kivimäki, 2015) que involucró a más de 600,000 personas y 25 estudios indicaron que, controlando los factores de confusión, trabajar largas horas está relacionado con un riesgo pequeño, pero significativamente mayor de enfermedad cardiovascular y un riesgo ligeramente mayor de accidente cerebrovascular.

Estado: El estado de una persona en el lugar de trabajo está relacionado con el estrés ocupacional porque los trabajos asociados con un nivel socioeconómico más bajo (SES) generalmente proporcionan a los trabajadores menos control y una mayor inseguridad que los trabajos de mayor nivel de SES. (Schonfeld, 2017). Los niveles más bajos de control del trabajo y una mayor inseguridad laboral están relacionados con la reducción de la salud mental y física.

Salario: Los tipos de trabajos que pagan salarios más altos a los trabajadores tienden a proporcionarles una mayor autonomía relacionada con el trabajo. Como se

indicó anteriormente, la autonomía relacionada con el trabajo se asocia con una mejor salud. Un problema en la investigación sobre el estrés laboral es cómo "desconcertar" la relación entre las condiciones de trabajo estresantes, como los bajos niveles de autonomía y el salario (Sinclair, 2016). Debido a que los niveles más altos de ingresos compran recursos (por ejemplo, un mejor seguro, alimentos de mayor calidad) que ayudan a mejorar o mantener la salud, los investigadores necesitan especificar mejor en qué medida las diferencias en las condiciones de trabajo y las diferencias salariales afectan la salud.

**Acoso laboral:** El acoso laboral implica el maltrato crónico de un trabajador por parte de uno o más trabajadores o gerentes. La intimidación implica un desequilibrio de poder en el que el objetivo tiene menos poder en la unidad o la organización que el acosador o los acosadores (Rayner, 2016). La intimidación no es un episodio único. Tampoco es un conflicto entre dos trabajadores que son iguales en términos de poder. Tiene que haber un desequilibrio de poder para que haya intimidación. Las tácticas de intimidación incluyen abuso verbal, abuso psicológico e incluso abuso físico. Los efectos adversos del acoso laboral incluyen depresión para el trabajador y pérdida de productividad para la organización. (McTernan, 2013).

**Narcisismo y psicopatía:** Thomas recomienda que tiende a haber un mayor grado de estrés con los seres humanos que trabajan o interactúan con un narcisista, lo que a su vez incrementan el absentismo y la rotación del personal. Boddy (2011) hallan la misma dinámica donde existe un psicópata corporativo en la organización.

**Conflicto en el lugar de trabajo:** Se ha evidenciado que el conflicto interpersonal entre los individuos en el área laboral es uno de las variables estresantes más frecuentes para los trabajadores (Keenan, 1985). El conflicto puede ser precipitado por el acoso laboral (Bowling, 2016). El conflicto en el lugar de trabajo, también está asociado con otros factores estresantes, como: el conflicto de roles, la ambigüedad de roles y la gran carga de trabajo. El conflicto también se ha relacionado con tensiones como ansiedad, depresión, síntomas físicos y bajos niveles de satisfacción laboral.

**Acoso sexual:** Una revisión de la literatura indica que el acoso sexual, que afecta principalmente a las mujeres, afecta negativamente el bienestar psicológico de los trabajadores. Otros hallazgos sugieren que las mujeres que experimentan niveles más altos de acoso son más propensas a desempeñarse mal en el trabajo (Gyllensten, 2015).

Equilibrio trabajo-vida: El equilibrio entre el trabajo y la vida se refiere a la medida en que existe un equilibrio entre las demandas laborales y la vida personal fuera del trabajo. Los trabajadores enfrentan desafíos cada vez mayores para cumplir con las demandas del lugar de trabajo y cumplir con sus roles familiares, así como otros roles fuera del trabajo (Kossek, 2011).

Grupo ocupacional: Los grupos ocupacionales de menor nivel tienen un mayor riesgo de enfermedades relacionadas con el trabajo que los grupos ocupacionales más altos. Esto se debe en parte a las condiciones adversas de trabajo y empleo. Además, tales condiciones tienen mayores efectos sobre la mala salud para aquellos en posiciones socioeconómicas más bajas (Siegrist, 2014).

### **2.3.13. Signos y síntomas de estrés laboral**

- Ansiedad
- Estado de ánimo deprimido
- Irritabilidad
- Apatía, desinterés en el ámbito laboral.
- Problemas para conciliar el sueño
- Fatiga
- Problemas para prestar atención –concentración.
- Tensión del músculo
- Dolores de la cabeza
- Problemas del sistema gástrico.
- Alejamiento social
- Pérdida de la apetencia sexual.
- Uso desmedido de alcohol o drogas.

### **2.3.14. Estrés en el personal policial.**

Los factores estresantes organizacionales que incluyen el entorno o diseño organizacional (por ejemplo, autonomía de gestión, flexibilidad, participación en la toma de decisiones, etc.), pueden ser una fuente mayor de estrés para los efectivos de policía, ya que representan rutinas diarias. Sin embargo, están menos estudiados en comparación con los estresores operativos que dominan la literatura. Un estudio reciente de efectivos de policía mostró que dos estresores organizacionales específicos "compañeros efectivos que no hacen su trabajo" y que tienen "equipo inadecuado o de mala calidad" se

encontraban entre los cinco principales estresores más frecuentes. (Violanti et al., 2016). Un examen más detallado del impacto de los estresores operativos versus organizacionales en el desempeño policial, (Shane, 2010), mostraron que el 45 por ciento de la variación en el desempeño de la policía es atribuible a estresores organizacionales y las puntuaciones medias de estresores organizacionales fueron significativamente más altas en comparación con las puntuaciones medias de estresores operativos. Una revisión sistemática reciente también reveló hallazgos similares del impacto de los estresores organizacionales sobre el estrés laboral y el agotamiento. (Finney et al., 2013).

Los estresores organizacionales podrían dar lugar a respuestas fisiológicas y psicológicas negativas en los funcionarios, incluidas las ECV. (Goh et al., 2015; Kivimäki y Kawachi, 2015). Un metaanálisis de los factores estresantes en el lugar de trabajo y los resultados de salud mostró que los factores estresantes de la organización, como los conflictos entre el trabajo y la familia, la inseguridad laboral, la alta demanda laboral, el bajo control laboral y la falta de apoyo social, se asociaron con una mala salud física, mala salud mental y morbilidad diagnosticada por el médico (Goh et al., 2015). El estudio también mostró que las altas demandas laborales aumentaron las probabilidades de tener una enfermedad diagnosticada por un médico en un 35 por ciento. Otro estudio informó que la tensión laboral aumentó la probabilidad de ECV en un 23 por ciento. (Kivimäki, et al., 2012). Sin embargo, la literatura sobre asociaciones entre estresores organizacionales y resultados de salud es limitada entre los efectivos de policía. Comprender el impacto de los factores estresantes de la organización en la salud y el desempeño de los agentes de policía es importante, ya que permite a los encargados de formular políticas, sopesar la magnitud del efecto que en última instancia podría conducir a recomendaciones para una intervención. (Hartley, Violanti, Sarkisian, Fekedulegn, Mnatsakanova, Andrew y Burchfiel, 2014).

Pocos estudios epidemiológicos han investigado las asociaciones de estrés con síndrome metabólico (MetSyn) en la aplicación de la ley. El estrés percibido se asoció positivamente con la prevalencia de MetSyn (Janczura et al., 2015), y el estrés relacionado con el trabajo policial se asoció con el número de componentes de MetSyn (Hartley et al., 2011). Esta asociación también se ha observado en un estudio longitudinal (Garbarino y Magnavita, 2015). Sin embargo, la asociación significativa no se repitió en un estudio realizado en el departamento de efectivos de seguridad pública de Iowa. (Yoo, et al., 2009).

### **2.3.15. Policía y familia**

Los estresores laborales pueden afectar no solo al oficial, sino también a quienes los rodean: compañeros de trabajo, familiares y amigos, la parte física y psicológica. Los efectivos que experimentan altos niveles de estrés tienen más probabilidades de desconectarse de las actividades familiares y tienen problemas matrimoniales (Jackson y Maslach, 1982). Alexander y Walker (1994) descubrieron que más del 40 por ciento de los agentes de policía informaron haber eliminado su estrés en la familia. Burke descubrió que factores, como el trabajo por turnos, la falta de apoyo y las dificultades matrimoniales, estaban fuertemente relacionados con el aumento de los niveles de conflicto laboral-familiar en los agentes de policía, y, a su vez, el conflicto laboral-familiar se asoció positivamente con numerosos trabajos y salud. Mikkelsen y Burke (2004) descubrieron que el conflicto trabajo-familia era mayor en los efectivos más jóvenes y en aquellos que trabajaban regularmente por turnos. Los efectivos que informaron más preocupaciones sobre el trabajo y la familia tuvieron quejas de salud significativamente más subjetivas y una mayor ideación suicida (Mikkelsen y Burke, 2004). Un alto porcentaje de los cónyuges de la policía informaron que experimentaron estrés debido al trabajo del oficial, incluido el trabajo por turnos, las horas extra, el temor de que el oficial fuera lastimado o asesinado, y que el oficial compartiera muy poco o demasiado sobre su trabajo con ellos (Finn, 2000).

Las mujeres policías pueden verse más negativamente afectadas por los factores estresantes relacionados con el trabajo y los conflictos laborales y familiares que los agentes varones. Estudios indican que las mujeres continúan formando parte de un pequeño pero creciente porcentaje de efectivos en los EE. UU. (11,6 por ciento en 2013) (Delincuencia en los Estados Unidos, 2013). El porcentaje disminuye a medida que disminuye el tamaño de la agencia de policía, cayendo al 7,4 por ciento entre las agencias en los condados no metropolitanos. Como se discutió en Hartley, Mnatsakanova, Burchfiel y Violanti (2014), las mujeres experimentan factores estresantes únicos, incluidas las preocupaciones sobre su capacidad y habilidad para realizar sus tareas en comparación con los hombres, el acoso sexual, la discriminación, la falta de apoyo dentro de la agencia policial y mayor conflicto trabajo-familia.

Un enfoque para reducir el estrés es proporcionar o aumentar el apoyo. La cultura policial ha sido tradicionalmente resistente a aceptar el apoyo emocional, incluso viéndolo como riesgoso e interfiriendo con la reputación y los deberes laborales del oficial

(Evans et al., 2013). El humor, por otro lado, ha sido una forma ampliamente aceptada de afrontamiento, ya que conserva la apariencia masculina o machista típicamente asociada con la vigilancia (Evans et al., 2013). Sin embargo, algunos efectivos prefieren discutir eventos difíciles o desafiantes con otros que pueden tener experiencias similares (Waters y Ussery, 2007).

El apoyo de pares es particularmente importante para las mujeres y los efectivos de policía minoritarios que han encontrado numerosos obstáculos para unirse a una ocupación tradicionalmente masculina blanca (Hartley, Mnatsakanova, Burchfiel y Violanti, 2014). Los efectivos también pueden buscar el apoyo de familiares y amigos como vehículo para conversaciones más serias (Evans et al., 2013). Buscar apoyo de conexiones no policiales no está exento de limitaciones: del oficial, la preocupación por la capacidad del individuo para comprender y hacer frente a los detalles, y de familiares y amigos, sentimientos de incomodidad y preocupación por la seguridad del oficial (Waters y Ussery, 2007).

### **2.3.16. Dimensiones de las restricciones laborales.**

El estrés es la acción física y emocional al perjuicio generado por una inestabilidad entre las demandas percibidas y los recursos que la persona ve para responder a estas demandas, afirmando que la organización de la labor, la concepción de la labor, las relaciones de trabajo, tienen sus propios requisitos laborales que no coinciden con las habilidades, recursos y necesidades del trabajador o donde el saber y las habilidades de un trabajador o grupo cumplen estos requisitos no concuerdan con las expectativas de la cultura organizacional de una entidad (Organización Internacional del Trabajo OIT, citado por Mas 2017), (Suárez, 2013) en su investigación sobre la adaptación de la escala de estrés en el trabajo de la Organización Internacional del Trabajo - Organización Mundial de la Salud (OIT / OMS), ha implementado 7 dimensiones que miden el estrés en el trabajo en áreas organizacionales.

#### **1. Dimension1. Clima organizacional**

Está relacionado a la percepción que una persona tiene respecto al ambiente en que se desenvuelve laboralmente. Es el sentimiento de aceptación o rechazo respecto a las condiciones que brinda la institución para que el empleado realice de manera efectiva sus funciones y cumpla con sus objetivos individuales y organizacionales.

## **2. Dimensión 2. Estructura organizacional**

Es el nivel de sentimiento, aprecio y aceptación que tiene un colaborador de la institución a la que pertenece; en función a su cultura, estructura organizacional, formalidad y al marco de normas que regulan el comportamiento general de la institución.

## **3. Dimensión 3. Territorio organizacional**

Es la percepción de pertenencia que tiene el trabajador respecto al espacio en el cual realiza sus actividades laborales. Este sentido de pertenencia sobre el territorio hace que el empleado se sienta cómodo en el espacio laboral, o por el contrario al sentir el espacio como ajeno experimente una elevación en su nivel de estrés.

## **4. Dimensión 4. Tecnología**

Está relacionada a la forma como se siente y se adecua el empleado a los recursos tecnológicos que le provee la empresa para desarrollar las actividades inherentes a su puesto de trabajo. Es decir, cuanto aprovecha de estos recursos el trabajador para sentirse satisfecho de lo que realiza en la empresa, o por el contrario sentirse insatisfecho.

## **5. Dimensión 5. Influencia del líder**

Está relacionada a la forma como impacta e influye en el estado de ánimo general y emocional del empleado, las acciones y el estilo de liderazgo de su jefe. Uno de los factores más importantes en el comportamiento laboral es la forma como se ejerce el liderazgo al interior de una organización.

## **6. Dimensión 6. Falta de cohesión**

Esta referido a la falta de unión que experimenta el trabajador en relación a su grupo de trabajo; es la percepción que tiene respecto al trabajo colaborativo de los demás compañeros de la empresa. Está basado en el grado de protección que genera el grupo alrededor del colaborador y que está vinculado también al sentido de pertenencia.

## **7. Dimensión 7. Grupo de apoyo**

Esta dimensión está asociada al grado en que el empleado percibe que el grupo de compañeros le sirve de apoyo. Siente el apoyo de sus compañeros y jefe y en esta medida

podrá generar autoconfianza y confianza en los demás y por tanto bajar sus tensiones y niveles de estrés.

### **2.3.17. Afrontamiento del estrés**

Carver, (1989) sostiene que el afrontamiento es un mecanismo de protección vinculado a una serie de reacciones de los sistemas nervioso y endocrino. Este tipo de afrontamiento se puede mejorar con el tiempo por medio del aprendizaje, y con ello, también disminuir las reacciones hormonales.

Según Carver et al. (1989), hay numerosas acciones que se utilizan para enfrentar situaciones estresantes, pero por sí solas, ellas no configuran ningún tipo de afrontamiento. Los tipos de afrontamiento son estructuras más integrales y complejas tal como lo presenta el Cuestionario de Modos de Afrontamiento de Lazarus y Folkman. Este instrumento presenta tres categorías: el afrontamiento centrado en el problema, el afrontamiento centrado en la emoción, y otros estilos adicionales de afrontamiento; con 13 formas de afrontamiento al estrés en total, tres estilos con sus estrategias de afronte. Carver et al. (1989) plantean la existencia de dos posturas que explican las diferencias individuales, en el afrontamiento; estas son:

La primera postura establece que las estrategias de afrontamiento tienden a ser estables. Es decir, que las personas aprenden una serie de formas y procedimientos para enfrentar determinados problemas, lo que se constituye en sus estilos de afrontamiento, los cuales continúan inamovibles a pesar del tiempo y de las situaciones. La personalidad es un importante componente de los estilos de afrontamiento del individuo.

La segunda postura está centrada en las circunstancias, es decir, que la persona no actúa de la misma forma siempre, sino más bien actúa en función a como se presenta la situación en determinadas condiciones. Lazarus y Folkman (1986), consideran que al afrontamiento es flexible a cada coyuntura, donde las personas eligen combinar sus distintas estrategias según el entorno. Esto quiere decir que la mayor influencia no se encuentra en la personalidad del individuo sino más bien en la situación que nunca es la misma.

Según Kleikle (2007), refiere que los afrontamientos formulados por Lazarus y Folkman (1986), son dos: uno, centrado en el problema; y, el otro centrado en la emoción.

Afrontamiento centrado en el problema: Es cuando la persona pone en práctica una serie de mecanismos para hacer que el problema tenga el menor impacto negativo posible. Estos mecanismos están relacionados al uso de tácticas para resolver productivamente los problemas, como la búsqueda de información, de consejeros expertos, etc; estas tácticas están orientadas a la acción y tienen por propósito bajar los niveles de estrés de la persona.

Afrontamiento centrado en la emoción: Es cuando las acciones de la persona están orientadas a disminuir los efectos emocionales del problema. Aquí los mecanismos de acción o estrategias que se ejecutan para hacer frente al problema son de tipo cognitivo, ya que el individuo piensa que no es fácil que el estresor cambie y, por ello prefiere tomar medidas para hacerse más fuerte ante los embates del problema. (Folkman et al, 1991). Otras acciones importantes en el propósito de hacerse más fuerte emocionalmente son: el ejercicio físico, la meditación, y la búsqueda de asistencia profesional. (Kleinke, 2007).

**a) Estilos de afrontamiento enfocados en el problema:**

- **Afrontamiento activo:** Es la habilidad que presenta el individuo para hacer frente a la contingencia que produce el estrés, haciendo uso apropiado de sus esfuerzos para extinguir el estresor o reducirlo.
- **Planificación:** Está relacionado al uso que hace el individuo de sus capacidades para analizar y organizar acciones determinadas para hacer frente a la situación que produce estrés.
- **La supresión de otras actividades:** Está asociada a la capacidad de dejar de lado aquellas actividades irrelevantes para poner el esfuerzo en combatir la situación estresante.
- **La postergación del afrontamiento:** Dejar para el momento más adecuado las acciones y el esfuerzo para combatir la situación estresante.
- **La búsqueda de apoyo social:** Está relacionada con la búsqueda que hace la persona, de profesionales o de personas de confianza, para recibir consejos y hacer frente a la situación estresante.

**b) Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción:**

- **La búsqueda de soporte emocional:** Está vinculada a búsqueda que realiza el individuo de personas que le puedan brindar comprensión declarativa y emocional, para reducir la tensión producida por el estrés.

- **Reinterpretación positiva y desarrollo personal:** Tomar la situación estresante como una experiencia de aprendizaje hacia el futuro.
- **La aceptación:** Aceptar la situación que produce estrés como algo que no va a cambiar y lo que queda es adaptarse ya que se tendrá que convivir, con el estresor.
- **Acudir a la religión:** Hacer que el acercamiento a la fe religiosa alivie o disminuya las tensiones que producen las situaciones estresantes.
- **Análisis de las emociones:** Hacer consciente, a través de la razón, aquellos aspectos relacionados al malestar emocional que produce la situación estresante, y con ello descargar las tensiones.

c) **Otros estilos adicionales de afrontamiento**

- **Negación:** Ponerse en el pensamiento la idea que el factor estresante no existe y actuar en ese sentido.
- **Conductas inadecuadas:** Está vinculado a la falta de capacidad para desarrollar acciones efectivas para combatir la situación estresante.
- **Distracción:** Es disminuir el uso de recursos y el esfuerzo para hacer frente a la situación estresante, lo que implica que el individuo tenga que abandonar sus propósitos.

## 2.4. Definición de términos básicos

### **Estrés**

El estrés es el efecto no específico del cuerpo a un estímulo específico. El estrés es siempre una respuesta fisiológica, antes del estrés externo o interno, existe una segregación de hormonas que producirá cambios a distancia en varias partes del cuerpo (Selye, 1936).

### **Estrés laboral**

Es la respuesta proveniente de las diversas reacciones psicológicas, emocional, cognitivo y conductual ante algunas demandas, señaladas como agotadoras o exigentes en el centro de trabajo (OIT– OMS 2016).

### **Satisfacción laboral**

Es la predisposición relativamente equilibrada hacia la labor, fundamentada en creencias y valores evolucionado a partir de su práctica ocupacional (Palma, 2005).

### **Afrontamiento**

Son esos disparadores cognoscitivos y de comportamientos continuamente variantes que se desenvuelven para gestionar las demandas determinadas exógenas y endógenas, que son estimadas como 28 excedentes o desbordantes de los elementos de la persona. (Lazarus y Folkman, 1986).

### **Estrategias de afrontamiento**

Considerados como recursos cognitivos y conductuales usados por los individuos para enfrentar la situación de estrés o al estresor y que varían en función a las características de la situación estresante. (Valladares, 2017).

### **Dimensionalidad**

Dimensión única en el análisis factorial, se refiere al hecho de que un factor debe estar saturado única y exclusivamente por un solo elemento, y específicamente por aquellos que teóricamente explican la dimensión o factor de interés. (Suárez, 2013).

### **Clima organizacional**

Describe caracteres que evidencia el ambiente de trabajo, es decir, la atmósfera que surge de la interacción de diferentes factores dentro de la organización, que tiene una influencia decisiva en el comportamiento de los individuos. Estas condiciones aumentan o disminuyen el nivel de estrés experimentado por los trabajadores. (Suárez, 2013).

### **Estructura organizacional**

Está señalado por el diseño y varios aspectos formales, además de la posición jerárquica que el trabajador tiene dentro de la organización y el control del ejercicio de su trabajo. (Suárez, 2013).

### **Territorio organizacional**

Es el espacio donde el empleado lleva a cabo sus actividades diarias, en el que se conserva un cierto significado. En este punto, los territorios extranjeros o donde se invade la privacidad tienden a ser las principales fuentes de estrés. (Suárez, 2013).

### **Tecnología**

Estos son los elementos que la empresa da a establecer para el desarrollo de actividades, contando los requisitos, las necesidades laborales y la capacidad para el uso adecuado de dichos recursos. (Suárez, 2013).

### **Influencia del líder**

Se refiere a la forma en que el líder y sus estilos de liderazgo influyen en los niveles de estrés experimentados por los trabajadores. La influencia del líder es decisiva en el comportamiento de los trabajadores y en el logro de los objetivos organizacionales. (Suárez, 2013).

### **Falta de cohesión**

Es aquel que mide el nivel en que la desvinculación o la falta de pertenencia al grupo pueden influir y considerarse un factor estresante para el desempeño de las actividades del trabajador. En este sentido, la unión del grupo y el grado de cooperación entre los trabajadores representan un factor protector contra el estrés organizacional. (Suárez, 2013).

### **Grupo de apoyo**

Es aquel que valora el nivel de estrés generado inmerso dentro del grupo de trabajo en asociación con el apoyo y el apoyo que el empleado recibe de las personas que trabajan con él. En otras palabras, cuando un trabajador se siente más apoyado y apoyado por sus compañeros o sus supervisores, tiende a mostrar niveles de estrés más bajos; de lo contrario se convierte en una fuente de estrés. (Suárez, 2013).

## **2.5. Fundamentos teóricos que sustentan las hipótesis**

### **2.5.1. Teoría de Estrés Laboral (OIT, 2016)**

Según la OIT podemos definir al estrés como la respuesta física y emocional a un daño causado por una inestabilidad entre las demandas percibidas, recursos, capacidades de una persona para enfrentar una situación. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño de trabajo y las relaciones laborales, teniendo un lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos, necesidades, conocimiento, habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coincidiendo con las expectativas de una cultura organizativa de una empresa.

### **2.5.2. Tipos de estrés laboral**

Comín et al. (2013,) refieren que existen dos tipos de estrés laboral:

**Eutrés.** - Se trata de un estrés que se puede manejar en niveles controlables, donde el individuo es capaz de usar de manera productiva y provechosa los recursos y habilidades internos y externos y hacer que la situación estresante no repercuta de una manera negativa, sino, por el contrario, se pueda usar a su favor.

**Distrés.** - Es aquel estrés que sobrepasa las posibilidades de acción de los recursos y habilidades del individuo; es decir, que la persona no sabe cómo hacer frente a la situación estresante; donde las demandas laborales lo abruman considerablemente, disminuyendo sus posibilidades de tener éxito en la solución del problema que lo aqueja.

Por tanto, se puede inferir que un individuo posee estrés positivo al presentar habilidades prácticas para obtener resultados productivos frente a una situación estresante; donde el estrés le sirve como un activador de la conducta productiva. Por el contrario, el estrés se presenta negativo cuando el individuo no posee o no aprendió a usar adecuadamente sus recursos para salir airoso de una situación problemática.

### **2.5.3. Niveles de estrés**

Estos niveles serán descritos en función de la presentación del marco teórico cognitivo de Lazarus (1966) y el enfoque Taylor y Reeves (2007).

- Nivel de estrés alto: Se caracteriza por la baja valoración que realiza una persona sobre los recursos que posee para gestionar la situación que le produce

estrés; lo que sucede es que al no poder controlar el factor estresante se produce un alto nivel de estrés. (Taylor y Reeves, 2007).

- Nivel de estrés moderado: Donde se observa que el individuo considera o estima que sus recursos propios son adecuados para manejar las exigencias del entorno, aunque en la práctica exista un gran esfuerzo para hacerlo; lo que hace que alcance un nivel moderado de estrés. (Taylor y Reeves, 2007).
- Nivel de estrés bajo: Las personas producen este nivel de estrés cuando valoran que sus recursos son lo suficientemente efectivos para gestionar diversas situaciones estresantes que terminan por considerarlas como desafíos y retos.

#### **2.5.4. Las Causas:**

La OIT (1984) definió los factores de riesgo psicosociales en términos de interacciones entre el medio ambiente de trabajo, contenido de trabajo, condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura y consideraciones personales extremas al trabajo, lo cual pueden tener influencia en la salud, rendimiento y satisfacción laboral. Por lo que destaca la interacción dinámica entre medio ambiente de trabajo y factores humanos, si el caso fuese negativo puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neurohormonales, etc., que presuma riesgos adicionales de enfermedades físicas y mentales. En cambio, sí existe un equilibrio entre dichas condiciones produce una sensación de dominio y autoestima, aumenta la motivación, la capacidad de trabajo, satisfacción y mejora la salud.

#### **2.5.5. Contenido del Trabajo**

Hacemos mención a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y organización del trabajo. Tenemos que ver la sobrecarga cuantitativa es decir la cantidad de trabajo a realizar y cualitativa en cuanto a la dificultad del trabajo. La carga de trabajo tiene relación con el ritmo de trabajo es decir la velocidad a la cual se debe terminar el trabajo, la naturaleza y control de los requisitos de dicho ritmo. El contenido del trabajo incluye varios factores de riesgo como: escaso valor de trabajo, la infrautilización de las capacidades, falta de diversidad de tareas, repetitividad del trabajo, incertidumbre, falta de oportunidades de aprendizaje, elevadas exigencias de atención, exigencias conflictivas e insuficientes recursos. La incertidumbre puede ser

expresada de diferentes modos, incluidas la falta de información sobre los resultados, los comportamientos deseados y sobre el futuro.

### **2.5.6. Contexto del Trabajo**

El contexto nos hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y las relaciones laborales, como pueden ser la cultura y función organizativa, rol en la empresa, desarrollo en la carrera profesional, margen de decisión y control, relación entre vida familiar y laboral, y las relaciones interpersonales en el trabajo. Considerando algunos aspectos que resultan importantes: la organización como medio ambiente de desarrollo de las tareas, entorno de solución de tareas, entorno de solución de los problemas y medio ambiente de desarrollo.

La certeza disponible indica que, si la cultura de la organización se percibe como deficiente respecto de estos ambientes, entonces es probable que se asocie con elevados índices de estrés. Siendo identificado varios factores de riesgo del rol en una organización, como: la ambigüedad de roles y el conflicto de roles, así como la sobrecarga de roles, la insuficiencia de roles y la responsabilidad por otras personas.

La insuficiencia de roles se refiere cuando no se aprovechan al máximo las capacidades individuales y la formación, se asocia asimismo con baja satisfacción del trabajo y compromiso de la organización. Se han identificado cuatro situaciones de riesgo para el desarrollo de la carrera profesional, a saber:

- Las fusiones y adquisiciones,
- Las reducciones y recortes presupuestarios,
- La ambigüedad e inseguridad sobre el futuro del trabajo,
- El estancamiento profesional.

Es por ello que la participación en la toma de decisiones y el control son aspectos positivos importantes en el diseño y la organización del trabajo.

### **2.5.7. La Protección de la salud mental en el trabajo**

Según la OIT (2016) nos menciona que la protección de la salud mental en el trabajo presenta mayor impacto si se centra en las estrategias de prevención, tanto la salud en el trabajo como las medidas de promoción en el lugar de trabajo pueden aportar a

mejorar la salud mental y bienestar de mujeres y hombres y a la vez reducir trastornos mentales. Implicando la práctica de la salud en el trabajo, protegiendo la salud mediante la evaluación y gestión de los riesgos psicosociales permitiéndonos prevenir el estrés y los trastornos mentales en el trabajo.

#### **2.5.8. La Magnitud del problema**

En los últimos años la globalización y el progreso tecnológico transformaron al mundo del trabajo, implementando nuevas formas de organización del trabajo, relaciones laborales, modelos de empleo y contribuyendo al aumento del estrés relacionado con el trabajo y los trastornos asociados al mismo. La globalización ha llevado a cambios en los modelos de empleo a través de una mayor flexibilidad de los procesos de trabajo, más empleo a tiempo parcial y trabajo temporal. La tecnología y el internet trajeron muchos cambios e innovaciones en los procesos de trabajo, haciendo más difícil identificar la delimitación entre el trabajo y la vida personal.

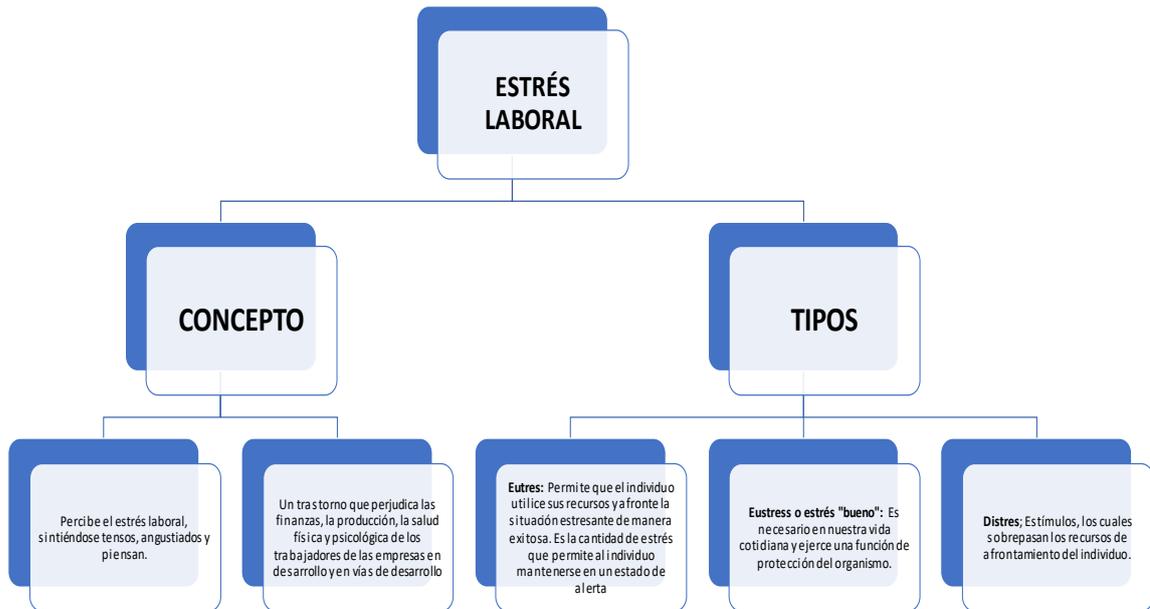
Los trabajadores pueden pensar que estando conectados más tiempo al trabajo y respondiendo rápidamente, es signo de realizar un buen rendimiento, realizando en la práctica su trabajo en casa y en horarios fuera del trabajo. La disconformidad de los roles del trabajo y familia, muchas veces es motivo de conflicto de comportamiento, tiempo y tensión en el trabajo, lo cual resulte difícil o imposible cumplir con las exigencias familiares y viceversa.

#### **2.5.9. Dimensión: Superior y recursos**

Esta dimensión refiere, a que toda institución organizativa cuenta con un líder, es decir, alguien que representa y posee la mayor jerarquía de un grupo de personas, quien conduce y guía la acción de los miembros del colectivo y dirige el suministro de recursos necesarios, para un adecuado rendimiento laboral; donde cada trabajador asume una responsabilidad según el rol que le toca cumplir dentro de la organización.

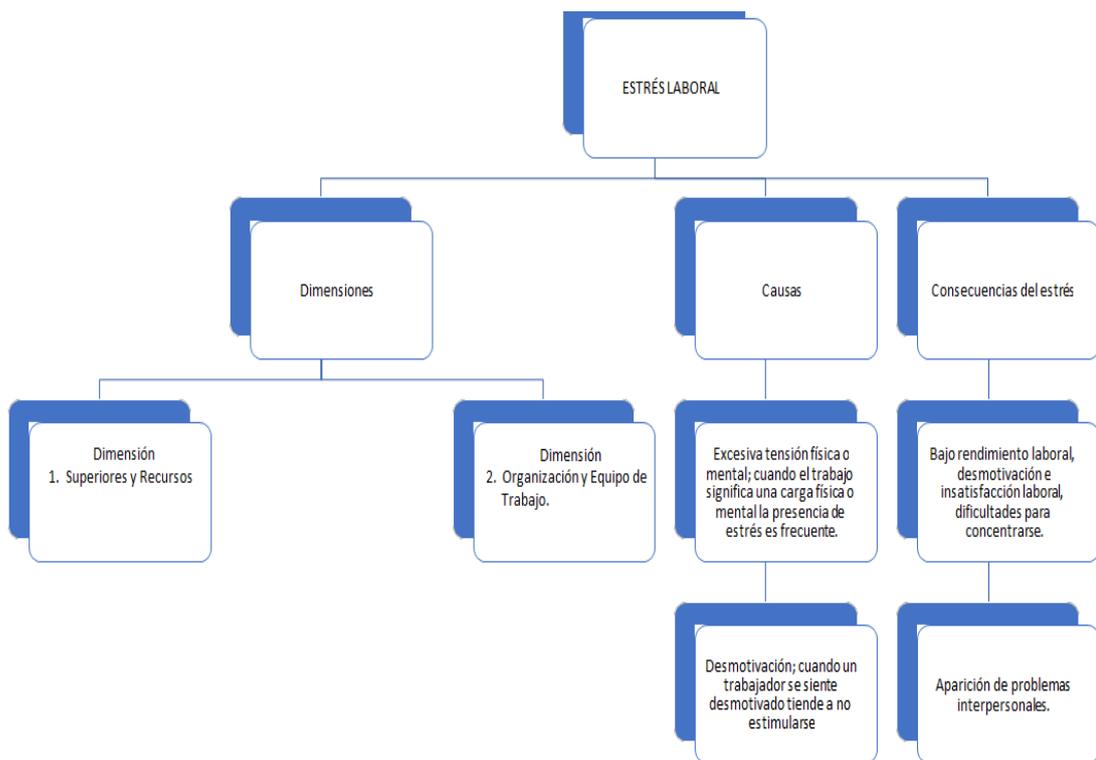
#### **2.5.10. Dimensión: Organización y equipo de trabajo**

Esta dimensión está relacionada al tipo de organización, trabajo en equipo y las normas que regulan las actividades de la institución o empresa, y cuan alineado se encuentra el trabajador con estas normas y sistemas de trabajo. Es decir, cuanto está adaptado el personal a la estructura de la organización y en qué nivel se practica el principio de ayuda mutua entre trabajadores, así como, entre los jefes y su personal; tan importante para menguar la presencia de estrés laboral.



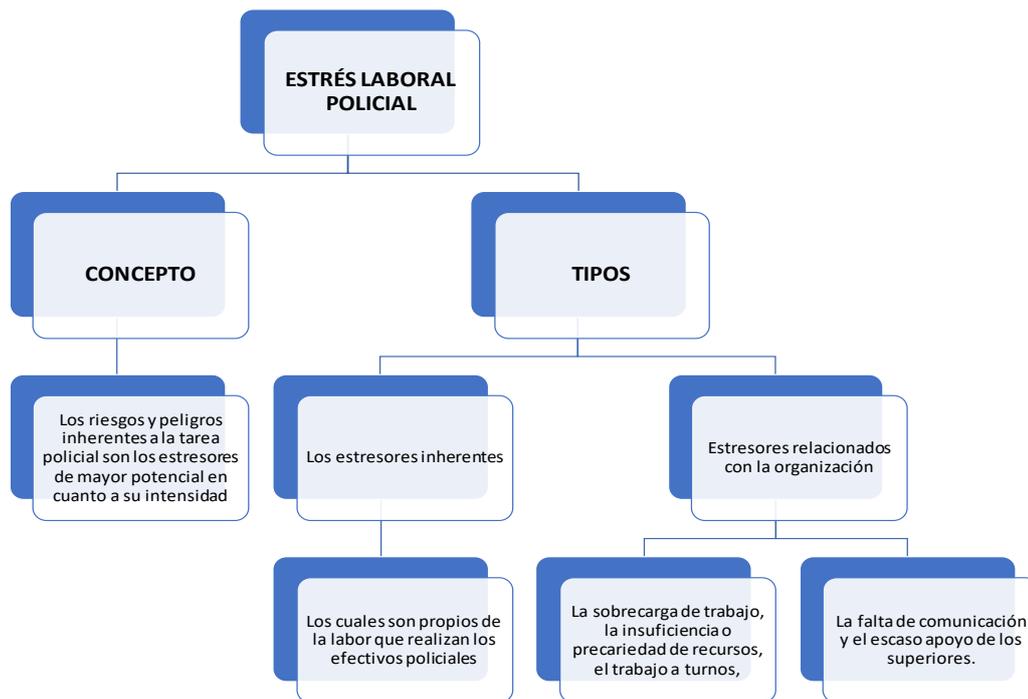
**Figura 1. Estrés laboral**

Fuente: Elaboracion Propia



**Figura 2. Dimensiones y causas de estrés laboral**

Fuente: Elaboracion Propia



**Figura 3. Estrés laboral policial**

Fuente: Elaboración Propia

### 2.5.11. Teoría de Estilos de Afrontamiento

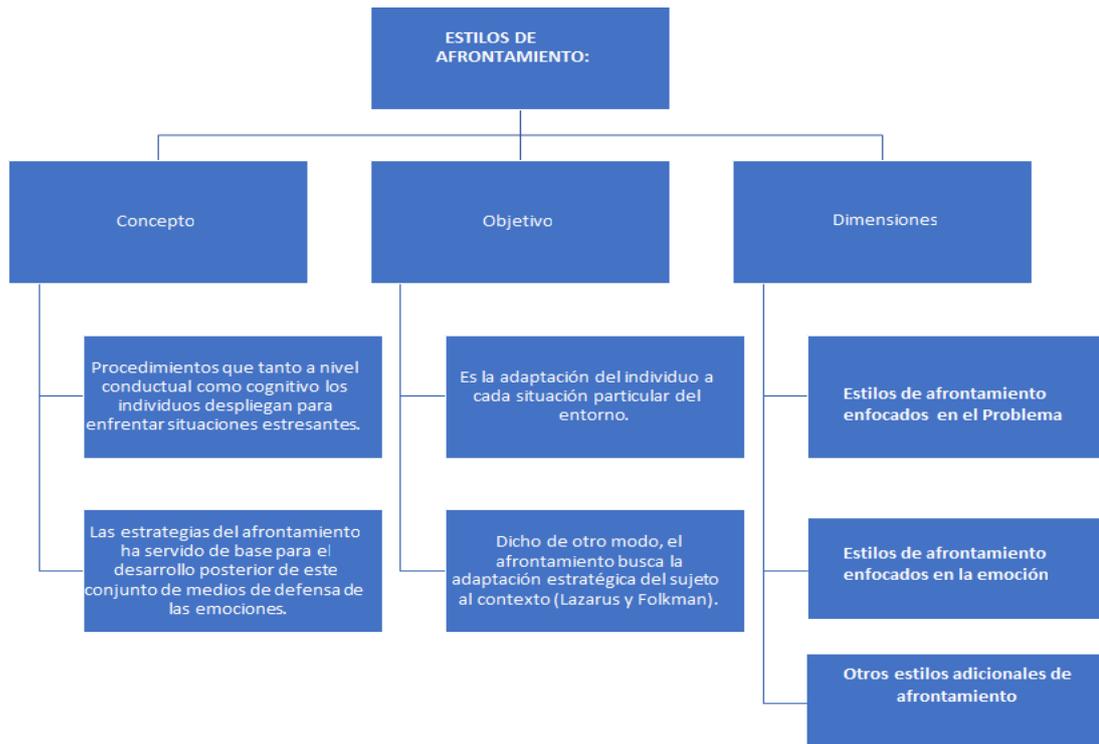
Para Lazarus y Folkman (1986), los estilos para afrontar el estrés están relacionados a los procesos cognitivos y a las distintas conductas que asumen las personas para manejar las demandas cotidianas del entorno, que perciben como estresantes.

Carver et al. (1989), desde su posición original hasta sus más recientes planteamientos consideran que el estrés es un constructo multidimensional que produce distintas respuestas o comportamientos y por tanto también exige un análisis multidimensional para identificar las diversas formas como los individuos responden a las situaciones de estrés. Los estilos para afrontar el estrés son reacciones somáticas y psicológicas particulares, que tiene una persona ante situaciones críticas de la vida cotidiana, donde juegan un papel importante la experticia, la estimación que le concede a sus propias habilidades y sus motivaciones. Junto a este planteamiento, estos autores, construyen el instrumento de medición que titularon COPE Inventory (Coping Orientations to Problems Experienced Inventory) en dos versiones distintas según se evalúe el afrontamiento disposicional o situacional. Las dos versiones identifican tres estilos de afrontamiento que agrupan una serie de estrategias:

1. Afrontamiento enfocado al problema: Es cuando la persona realiza diversas actividades orientadas a controlar los efectos de la situación crítica; es decir, que el individuo piensa o considera que el estresor puede ser manejado. Este tipo de afrontamiento está relacionado con una actitud positiva y de humor frente a los problemas; pero a la vez a una planificación y puesta en marcha de un conjunto de actividades orientadas a manejar la situación estresante.
2. Afrontamiento enfocado a la emoción: Este tipo de afrontamiento está dirigido a controlar las emociones dañinas producidas por el estresor. Aquí la persona busca, a través de otras personas cercanas, el apoyo emocional o instrumental, que requiere para gestionar la situación crítica.
3. Afrontamiento evitativo: Está relacionado a la desatención de los problemas; aquí la persona se descompromete y se aleja de las situaciones que producen estrés, intentando mantener su estado de confort y darle la espalda a realidad; además, asume una postura vinculada a la autodistracción con desentendimiento cognitivo-conductual; una forma de distracción podría verse plasmado en el consumo de drogas, entre otras distracciones.

Este es un modelo que sirve para identificar las formas como asumen las personas en general, el afrontamiento al estrés.

Para Costa y MacCrae (1996), los estilos de afrontamiento son reacciones individuales en que la persona busca adaptarse, a través de una serie de acciones y conductas, a escenarios que percibe estresantes. Por otra parte, Fierro (1996) resalta el valor del aspecto cognitivo en la construcción de los estilos y acciones de afrontamiento; debido que a través del componente cognitivo se analiza la información y se le confiere una valoración a cada demanda o circunstancia del entorno. Además, Morán, Landero y Gonzáles (2010), refieren que el afrontamiento funciona como un mecanismo que busca disminuir las consecuencias producidas por el estrés hasta el límite de tolerancia de la persona, a una situación amenazante. Por tanto, se puede decir que los estilos de afrontamiento son respuestas de nuestro organismo frente a una situación estresante para buscar que restablecer el equilibrio tanto psicológico, somático y social, que ha sido alterado justamente por la situación estresante.



**Figura 4. Estilos de afrontamiento al Estrés laboral policial**

Fuente: Elaboración propia

## 2.6. Hipótesis

### 2.6.1. Hipótesis General

Existe relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

### 2.6.2. Hipótesis Específica

H<sub>1</sub>. Existe relación entre estrés laboral y los estilos de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

H<sub>2</sub>. Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

H<sub>3</sub>. Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

## **2.7. Variables (Dimensiones)**

### **✓ Variable Independiente**

- Estrés laboral

### **✓ Dimensiones e Indicadores del Estrés Laboral**

- Superior y recursos
- Organización y equipo de trabajo

### **✓ Variable Dependiente**

- Estilos de afrontamiento del estrés

### **✓ Dimensiones e Indicadores de los Estilos de Afrontamiento al Estrés**

- Enfocado en el problema
- Enfocado en la emoción
- Enfocado a otros estilos adicionales

## **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1. Tipo, método y diseño de la investigación**

#### **3.1.1. Enfoque de investigación**

Es cuantitativa debido a que el conocimiento es obtenido por medio de la medición numérica y análisis estadístico inferencial y se prueban hipótesis anteriormente formuladas (Hernández; Hernández & Baptista, 2014).

#### **3.1.2. Tipo de investigación**

Es aplicada porque depende que los conocimientos y aporte de la investigación básica. Y se dirige a su aplicación inmediata y no al desarrollo de las teorías, confronta la teoría con la realidad (Tamayo, 2000) y porque sus resultados permitirán mejorar la realidad concreta referida a las variables en investigación. (Hernández, 2014).

#### **3.1.3. Método de investigación**

Es descriptivo porque indaga las propiedades y los perfiles de los individuos que intervienen en el estudio. Y es correlacional porque tiene la finalidad de determinar la existencia de una relación a un nivel de significancia específico entre variables de estudio (Vara, 2012).

#### **3.1.4. Diseño de investigación**

Es no experimental porque no se varían ni se manejan en forma intencional las variables que corresponden al hecho o fenómeno estudiado. Y, es transversal, debido a que permite describir las relaciones de las variables de estudio tal como se presentan en la realidad, en un espacio y determinado. (Hernández, 2014).

### **3.2. Población y muestra**

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Selltiz, et al, 1980). En este estudio la población estuvo conformada por los policías que laboran en la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico ilícito de Migrantes en Lima (N = 200 policías), cuyas edades oscilan entre 20 a 60 años, de ambos géneros.

La muestra es un subgrupo de la población, es decir un subconjunto de estos elementos que pertenecen al conjunto definido en sus características al llamado población. (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

El tipo muestra es no probabilística o dirigida por conveniencia y/o intencional, siendo la muestra elegida de manera deliberada por la persona que investiga por tanto están formadas por los casos disponibles al cual se ha tenido acceso. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

Es así como la muestra quedó conformada por los efectivos policiales (n=100) entre oficiales y suboficiales, habiendo superado el tamaño de la muestra, las cuales el investigador tuvo acceso.

### **3.3. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.3.1. Técnica**

Cuestionarios de evaluación

#### **3.3.2. Instrumentos**

##### **Primer instrumento:**

**Nombre:** Escala de Estrés laboral OIT – OMS.

**Autor:** Ivancevich y Matteson.

**Año:** 1980.

**Objetivo:** Establecer los estresores, análisis y estudio evidente en la empresa, departamento, sección o grupo determinado con una serie de opiniones correctivas y sugerencias para su reducción.

**Ámbito de aplicación:** 18 años a más.

**Tipo de aplicación:** Individual o grupal.

**Tiempo de aplicación:** 15 minutos aproximados.

**Estructura:** Incluye dos dimensiones y 25 ítems distribuido de la siguiente forma: la primera dimensión sindicatos Superiores y Recursos comprendido por los ítems 1,2,3,4,5,6,7,15, 17, 21, 24 y la segunda dimensión denominado

Organización y Equipo de Trabajo comprendido por los ítems 8, 9, 10, 11,12, 13,14, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 25.

**Escala de medición:** Cuantitativa de intervalo.

**Calificación:** Tipo Likert con 7 alternativas de respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera: 1 = si la condición ‘Nunca’ es fuente de estrés. 2 = si la condición ‘Raras veces’ es fuente de estrés. 3 = si la condición ‘Ocasionalmente’ es fuente de estrés. 4 = si la condición ‘Algunas veces’ es fuente de estrés. 5 = si la condición ‘Frecuentemente’ es fuente de estrés. 6 = si la condición ‘Generalmente’ es fuente de estrés. 7 = si la condición ‘Siempre’ es fuente de estrés.

**Niveles:** Promedio bajo, Bajo, Promedio alto y Alto.

**Evalúa:** Factores Internos y temporales del lugar.

**Utilidad:** Estudio y análisis de los estresores presentes en la empresa

### **Validez y Confiabilidad:**

La validez y confiabilidad de este instrumento fue obtenida por OIT-OMS, en una muestra de 203 empleados asesores telefónicos, 89 trabajadores del área de Atención al Cliente y 114 del área de Ventas de un Contact Center de la ciudad de Lima. A partir de ello, cuenta con apropiadas propiedades psicométricas:

- Validez de constructo: Presenta el grado de correspondencia entre las variables observadas y lo que se quiere medir.
- Validez de contenido: Presenta el grado en que el instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide.
- Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.966)
- Baremos para la ciudad de Lima.

### **Segundo instrumento:**

**Nombre:** Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés COPE

**Autor:** Carver, Scheier y Weintraub.

**Año:** 1989. En año 1997 los autores crearon esta versión abreviada del cuestionario original.

**Procedencia:** Estados Unidos

**Adaptación:** Casuso (1996), adaptó el instrumento en la versión disposicional, para ello, dicho instrumentos fue aplicado a 817 estudiantes de dos Universidades de Lima, una privada y una estatal obteniendo puntajes entre 0.40 y 0.86 al aplicar el alfa de Cronbach.

**Traducción al español:** Salazar y Sánchez (UPCH, 1993) tradujeron y valoraron este cuestionario para nuestro país, siendo propuesto al criterio de 4 jueces profesionales en el área de psicología con dominio de inglés lo cual admitió la comprobación de su correcta traducción y la validez de contenido de las escalas. Los datos de análisis de estos jueces eran estudiados para suplir algunas expresiones utilizadas en la traducción inicial.

**Objetivo:** Determinar la manera en que las personas emiten frente a contextos de tensión, mediante la identificación de alternativas que más usa.

**Ámbito de aplicación:** 16 años a más

**Tipo de aplicación:** Individual

**Tiempo de aplicación:** 20 minutos

**Estructura:** Incluye 3 Dimensiones, 13 áreas y 52 ítems distribuidos de la siguiente manera: 1. Estilos de afrontamiento enfocados en el problema: Afrontamiento activo (1, 14, 27,40); Planificación (2, 15, 28,41); Supresión de otras actividades (3, 16, 29, 42); Postergación del afrontamiento (4, 17, 30, 43); Búsqueda de apoyo social (5, 18, 31, 44). 2. Estilos de afrontamiento enfocados en la emoción: La búsqueda de soporte emocional (6, 19, 32, 45); Reinterpretación positiva y desarrollo personal (7, 20, 33, 46); La aceptación (8, 21, 34, 47); Acudir a la religión (9, 22, 35, 48); Análisis de las emociones (10, 23, 36, 49). 3. Otros estilos adicionales de afrontamiento: Negación (11, 24, 37, 50); Conductas inadecuadas (12, 25, 38, 51); Distracción (13, 26, 39, 52).

**Escala de medición:** Cuantitativa de intervalo.

**Calificación:** El puntaje de cada una de las 13 áreas se suma y se multiplica por la constante de 0.25, luego se identifica el puntaje en el Perfil y se multiplica por 10. Los puntajes obtenidos se pueden interpretar de la siguiente forma: 25 puntos significan que el sujeto muy pocas veces emplea esta forma de enfrentar el estrés; entre 50-75 puntos indica que depende de la circunstancia para que el sujeto utilice dicha estrategia para enfrentar el estrés mientras que 100 Puntos hace referencia a la forma frecuente de afrontar el estrés.

**Validez y confiabilidad:**

Salazar y Sánchez (1992) tradujeron y validaron este cuestionario para el Perú, siendo sometido al criterio de 4 jueces profesionales en psicología con manejo de inglés lo cual permitió la verificación de su correcta traducción y la validez de contenido de las escalas.

- Validez de contenido: Se determina antes de la aplicación del Instrumento mediante el Juicio de expertos.

- Confiabilidad: por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.78)

En la Tabla 1 se muestran las técnicas a emplear en el presente estudio; así como, los instrumentos a utilizar para cada una de ellas.

**Tabla 1**  
***Técnicas e instrumentos***

<b>Variable Independiente</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Estrés laboral	1. Metas de la organización.	Cuestionario	Escala de estrés laboral de la OIT – OMS, adaptación (Suárez, 2013).
	2. Informes.		
	3. Incomodidad en el trabajo.		
	4. Equipo Limitado		
	5. Mi supervisor no me defiende		
	6. No hay respeto.		
	7. No soy parte de un grupo.		
	8. No me respalda mi grupo.		
	9. No hay estatus grupal		
	10. Estrategias de políticas de la organización.		
	11. Carencias de organización		
	12. Poco control		
	13. No se preocupa por mí.		
	14. Falta de conocimiento técnico.		
	15. Control en mi área de trabajo.		
	16. Estructura formal		
	17. No me tiene confianza		
	18. Grupo desorganizado		
	19. No me brinda protección frente a mis superiores		
	20. Carencia de dirección y objetivos		
	21. Presión del grupo		
	22. Incomodidad con otros		
	23. Mi equipo no me apoya con ayuda técnica		
	24. Incomodidad en el trabajo		
	25. Falta de tecnología		
<b>Variable Dependiente</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Estilos de afrontamiento	1. Afrontamiento activo	Cuestionario	Cuestionario de Estilos de Afrontamiento del Estrés COPE (Forma Disposicional) Carver et al., (1989).
	2. Planificación de actividades		
	3. Supresión de otras actividades		
	4. Postergación del afrontamiento		
	5. Búsqueda de apoyo social		
	6. Búsqueda de soporte emocional		
	7. Reinterpretación positiva y desarrollo personal		
	8. Aceptación de la situación		
	9. Acudir a la religión		
	10. Análisis de las emociones		
	11. Negación del problema		
	12. Conductas inadecuadas		
	13. Distracción de la mente		

Fuente: Elaboración propia

Debido a la situación de pandemia por la COVID 19, se pudo recoger la información aplicando los cuestionarios o instrumentos mencionados de manera presencial manteniendo los cuidados y distanciamiento social.

### 3.4. Descripción de procedimientos de análisis

Con las variables y sus indicadores ya establecidos anteriormente, se pudo medir, analizar y verificar los datos, y así obtener la información suficiente y necesaria para el análisis de los resultados de la investigación. Para ello se desarrolló la matriz de análisis de datos que se muestra a continuación.

**Tabla 2**  
**Matriz de Análisis de datos**

Variable Independiente	Indicador	Escala de medición	Estadísticos descriptivos	Análisis inferencial	
Estrés laboral	Metas de la organización.		Media, moda y mediana		
	Estrategias de políticas de la organización.				
	Carencias organización.				
	Informes				
	Poco control				
	Estructura formal.				
	Incomodidad en el trabajo.				
	Control en mi área de trabajo				
	No hay espacio privado.				
	Incomodidad con otros.				
	Equipo limitado				
	Falta de conocimiento técnico.				
	Falta de tecnología.		Intervalo		Spearman, Kolmogorov-Smirnov.
	Mi supervisor no me defiende				
	No hay respeto				
	No se preocupa por mi				
	No me tiene confianza				
	No soy parte del grupo				
No hay estatus grupal					
Grupo desorganizado					
Presión del grupo					
No me respalda mi grupo					
No me brinda protección frente a mis superiores					
No se respeta a los superiores					
Mi equipo no me apoya con ayuda técnica.					
Variable Dependiente	Indicador	Escala de medición	Estadísticos descriptivos	Análisis inferencial	
Estilos de afrontamiento	Afrontamiento activo		Media, moda y mediana	Spearman, Kolmogorov-Smirnov	
	Planificación de actividades				
	Supresión de otras actividades				
	Postergación del afrontamiento				
	Búsqueda de apoyo social				
	Búsqueda de soporte emocional				
	Reinterpretación positiva y desarrollo personal	Intervalo			
	Aceptación de la situación				
	Acudir a la religión				
	Análisis de las emociones				
	Negación del problema				
	Conductas inadecuadas				
	Distracción de la mente				

Fuente: Elaboración propia

Para el procedimiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25.0.

En primer lugar, se hizo el análisis descriptivo de las variables. En el caso de la variable estrés laboral: el puntaje promedio y el nivel general de estrés laboral y el puntaje

promedio y el nivel en cada una de sus dos dimensiones. Y, en el caso de estilos de afrontamiento, el puntaje promedio en cada una de sus dimensiones.

En el segundo lugar, se hizo la prueba de ajuste de Kolmogorov- Smirnov con la finalidad de verificar si las puntuaciones obtenidas en cada una de las variables seguían o no una distribución normal.

Y, en tercer lugar, se trabajó el procedimiento de análisis de correlación Spearman entre variables de investigación estrés laboral y estilos de afrontamiento.

### **Dimensiones:**

#### **✓ Superior y recursos**

La presente dimensión nos indica que toda organización presenta un líder es decir un superior jerárquico encargado de un grupo de personas de una empresa y/o institución, proporcionando los recursos necesarios para un buen desempeño laboral. Por lo tanto, las personas tienen la responsabilidad de tener un comportamiento adecuado dentro de la organización.

#### **✓ Organización y equipo de trabajo**

La presente dimensión se refiere a la perspectiva de trabajo y organización de la institución y/o empresa, por lo que el trabajador tiene que tener pleno conocimiento de la función, normas, reglas, etc., y las relaciones que debe existir en el trabajo entre el gerente y trabajador, esperando un apoyo mutuo de ambas partes, para evitar incrementar los niveles de estrés laboral dentro de una organización.

## RESULTADOS Y ANALISIS DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Los resultados obtenidos por los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas de la PNP, en la variable Estrés Laboral.

La Tabla 3 presenta los puntajes promedios obtenidos por la muestra de estudio, en cada una de las dimensiones de estrés laboral, así como en la escala total. Es así que podemos observar que en la dimensión Superior y recursos, obtuvieron una media de 24.94, lo cual significa que la mayoría de los policías respetan al líder que comanda la institución en que laboran, proporcionándoles los recursos necesarios para poder cumplir sus funciones, mientras que en la dimensión organización y equipo de trabajo, alcanzaron una media de 32.86, es decir, la mayoría de los policías tienen pleno conocimiento de la labor que están cumpliendo dentro de la institución y las relaciones interpersonales que debe existir entre el líder y trabajador. Por último, la escala general nos muestra una media de 57.80 de estrés laboral, lo cual indica que los policías en general presentan adecuados recursos y organización frente a situaciones estresantes dentro de su centro laboral.

**Tabla 3**  
*Resultados promedio del Estrés Laboral*

Estrés Laboral	M	DS	Mín.	Máx.
Superior y recursos	24.94	12.55	11	66
Organización y equipo de trabajo	32.86	16.84	14	86
Estrés laboral	57.80	28.60	25	148

N=100

Por su parte la Tabla 4, presenta los niveles de estrés en el trabajo identificados en la muestra de estudio. En términos generales se puede observar, que el 91% de la muestra presenta bajos niveles de estrés en el trabajo, lo cual significa que los efectivos policiales tienen la capacidad de trabajar en situaciones estresantes, percibiendo a estos como desafíos y retos.

**Tabla 4**  
*Análisis descriptivo de los niveles de estrés*

Niveles	f	%
Bajo	91	91.00
Promedio Bajo	6	6.00
Promedio Alto	1	1.00
Alto	2	2.00
Total	100	100.0

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5, se presenta los resultados que caracterizan los estilos de afrontamiento de la muestra de estudio.

Estos nos muestran que los policías con mayor frecuencia utilizan la estrategia reinterpretación positiva (83%), seguida de la estrategia acudir a la religión dependiendo de las circunstancias (69%), mientras que la estrategia que muy pocas veces utilizan es el análisis de las emociones (65%), las mismas que caracterizan el estilo de afrontamiento centrado en las emociones, es decir, que los efectivos policiales regulan sus emociones obteniendo un buen balance afectivo, disminuyendo el malestar ante situaciones de estrés laboral.

Asimismo, respecto a lo que caracteriza el estilo de afrontamiento centrado en el problema de los policías, se observa que la estrategia que mayormente utilizan es la búsqueda de apoyo social (73%), la estrategia supresión de otras actividades dependiendo de las circunstancias (74%) y muy pocas veces utilizan la estrategia postergación del afrontamiento (53%) para hacer frente al estrés, es decir, que los efectivos policiales evalúan y seleccionan la mejor estrategia de restaurar el equilibrio afectado por el problema para hacer frente a situaciones de estrés laboral.

Por último, con respecto a lo que caracteriza a los policías en otros estilos adicionales se observa que muy pocas veces utilizan las conductas inadecuadas (89%), la estrategia distracción depende de las circunstancias (51%) y como estrategia frecuente utilizan la negación (3%), es decir, que los efectivos policiales tratan de contrarrestar el estrés laboral en menor proporción utilizando los estilos adicionales antes mencionado.

**Tabla 5**  
**Análisis descriptivo de Afrontamiento**

Afrontamiento	Estadísticos descriptivos				Muy pocas veces		Depende de las circunstancias		Estrategia frecuente	
	M	DS	Mín.	Máx.	f	%	F	%	f	%
<b>Estilos Enfocados en el problema</b>										
Afrontamiento Activo	84.00	20.88	25	100	3	3.00	41	41.00	56	56.00
Planificación	78.50	24.11	0	100	8	8.00	48	48.00	44	44.00
Supresión de Otras Actividades	59.25	21.80	25	100	17	17.00	74	74.00	9	9.00
Postergación del Afrontamiento	35.50	19.84	0	75	53	53.00	47	47.00	0	0.00
Búsqueda de Apoyo Social	89.50	21.08	0	100	4	4.00	23	23.00	73	73.00
<b>Estilos enfocados en la emoción</b>										
Búsqueda de soporte emocional	74.25	25.98	0	100	9	9.00	54	54.00	37	37.00
Reinterpretación positiva	94.25	14.59	25	100	2	2.00	15	15.00	83	83.00
Aceptación	75.75	25.49	0	100	8	8.00	49	49.00	43	43.00
Acudir a la religión	60.75	28.26	0	100	13	13.00	69	69.00	18	18.00
Análisis de las emociones	36.75	28.31	0	100	65	65.00	26	26.00	9	9.00
<b>Otros estilos adicionales</b>										
Negación	26.00	27.04	0	100	63	63.00	34	34.00	3	3.00
Conductas inadecuadas	18.25	19.42	0	100	89	89.00	10	10.00	1	1.00
Distracción	35.50	25.42	0	100	47	47.00	51	51.00	2	2.00

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.1. Prueba de normalidad

Como se puede observar en la Tabla 06, los resultados en las dimensiones, como el resultado en la puntuación total de la variable Estrés Laboral, no muestran una distribución normal. Esto significó, que para realizar análisis inferenciales con esta variable se debía utilizar una “Prueba no paramétrica”.

**Tabla 6**  
**Análisis de Normalidad de la Escala de Estrés Laboral**

Escala de Estrés Laboral	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	G1	Sig.
Superior y recursos	.133	100	.000
Organización y equipo de trabajo	.131	100	.000
Estrés laboral	.126	100	.001

<sup>a</sup> Corrección de significación de Lilliefors

De igual forma, en la Tabla 07, se pudo apreciar que los resultados en cada uno de los estilos de la variable afrontamiento, tampoco seguían una distribución normal, por consiguiente, también se debía utilizar una prueba no paramétrica para los análisis inferenciales.

**Tabla 7**  
**Análisis de Normalidad de la Escala de Afrontamiento**

Afrontamiento	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	Gl	Sig.
<b><i>Estilos Enfocados en el problema</i></b>			
Afrontamiento Activo	.338	100	.000
Planificación	.254	100	.000
Supresión de Otras Actividades	.215	100	.000
Postergación del Afrontamiento	.238	100	.000
Búsqueda de Apoyo Social	.421	100	.000
<b><i>Estilos enfocados en la emoción</i></b>			
Búsqueda de soporte emocional	.232	100	.000
Reinterpretación positiva	.483	100	.000
Aceptación	.259	100	.000
Acudir a la religión	.222	100	.000
Análisis de las emociones	.311	100	.000
<b>Otros estilos adicionales</b>			
Negación	.262	100	.000
Conductas inadecuadas	.254	100	.000
Distracción	.246	100	.000

<sup>a</sup> Corrección de significación de Lilliefors

#### 4.1.2. Análisis inferencial

Luego de realizado el análisis de normalidad y dado que la distribución de los datos en cada una de las variables, no se ajustaron a la curva normal, se procedió a realizar las pruebas de hipótesis a través de la prueba estadística no paramétricos “Coeficiente de Correlación de Spearman”. La regla de decisión es: Si  $p$  menor o igual a 0,05 entonces se rechaza  $H_0$ .

#### Hipótesis General

Hg: Existe relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

Ho: No existe relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima

En la tabla 08, se determinó que no existe relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento enfocados: en el problema, ni en las emociones; pero, si se halló una relación positiva ( $r=200$ ) y significativa ( $p=.046$ ), entre el estrés laboral y el estilo de afrontamiento orientado a “conductas inadecuadas”, es decir, a menor estrés laboral menor empleo de conductas inadecuadas y viceversa. En consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se concluye que los efectivos policiales tienen bajo nivel de estrés laboral; son capaces de manejar eventos estresantes, percibir los estresores como desafíos y retos y muy pocas veces utilizan conductas inadecuadas como no cumplir su servicio con responsabilidad en las investigaciones o funciones que desempeña.

**Tabla 8**  
***Correlación entre los Estilos de Afrontamiento y el Estrés Laboral***

Afrontamiento	Estrés laboral	
	$r_s$	Sig.
<b><i>Estilos Enfocados en el problema</i></b>		
Afrontamiento Activo	-.109	.282
Planificación	-.151	.133
Supresión de Otras Actividades	.053	.600
Postergación del Afrontamiento	.099	.325
Búsqueda de Apoyo Social	.086	.396
<b><i>Estilos enfocados en la emoción</i></b>		
Búsqueda de soporte emocional	.086	.392
Reinterpretación positiva	-.103	.308
Aceptación	-.015	.884
Acudir a la religión	.116	.252
Análisis de las emociones	.156	.121
<b><i>Otros estilos adicionales</i></b>		
Negación	.091	.368
Conductas inadecuadas	<b>.200*</b>	.046
Distracción	.153	.128

\*  $p < .05$

Fuente: Elaboración propia

Se plantean las siguientes hipótesis estadísticas para cada una de las hipótesis específicas:

**Para la hipótesis específica 1:**

H1: Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

Ho: No existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

En la Tabla 09, los resultados nos muestran que no existe relación entre ambas variables y sus dimensiones. Por lo que se acepta la hipótesis nula, entendiéndose que los estilos de afrontamiento enfocado en el problema no se ven influenciados por las dimensiones del estrés laboral. Es decir, que los efectivos policiales no utilizan los estilos enfocados en el problema como afrontamiento activo, planificación, supresión de otras actividades, postergación del afrontamiento, búsqueda de apoyo social, frente a las dimensiones de estrés laboral superior y recursos, y organización y equipo de trabajo.

**Tabla 9**  
**Correlación entre las dimensiones del estilo de afrontamiento y del Estrés Laboral.**

Afrontamiento	Superior y recursos		Organización y equipo de trabajo		Estrés laboral	
	$r_s$	Sig.	$r_s$	Sig.	$r_s$	Sig.
<b><i>Estilos Enfocados en el problema</i></b>						
Afrontamiento Activo	-.138	.169	-.075	.457	-.109	.282
Planificación	-.180	.073	-.124	.220	-.151	.133
Supresión de Otras Actividades	.072	.474	.051	.612	.053	.600
Postergación del Afrontamiento	.116	.251	.095	.348	.099	.325
Búsqueda de Apoyo Social	.134	.182	.061	.545	.086	.396

Fuente: Elaboración propia

**Para la hipótesis específica 2:**

H2: Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

Ho: No existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

En la tabla 10, los resultados nos muestran que no existe relación entre ambas variables y sus dimensiones. Por lo que se acepta la hipótesis nula, entendiéndose que el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones, no se ve influenciado por las dimensiones del estrés laboral. Es decir, que los efectivos policiales no utilizan el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones que incluye estrategias como: búsqueda de soporte emocional, buscar el lado positivo del problema, aceptación, acudir a la religión, ser consciente del malestar emocional frente a las dimensiones del estrés laboral superior y recursos y organización y equipo de trabajo.

**Tabla 10**  
**Correlación entre los Estilos de Afrontamiento enfocados en la emoción y el Estrés Laboral**

Afrontamiento	Superior y recursos		Organización y equipo de trabajo		Estrés laboral	
	$r_s$	Sig.	$r_s$	Sig.	$r_s$	Sig.
<b><i>Estilos enfocados en la emoción</i></b>						
Búsqueda de soporte emocional	.090	.372	.081	.423	.086	.392
Reinterpretación positiva	-.061	.547	-.123	.222	-.103	.308
Aceptación	-.017	.866	-.019	.849	-.015	.884
Acudir a la religión	.062	.541	.142	.159	.116	.252
Análisis de las emociones	.143	.155	.175	.081	.156	.121

Fuente: Elaboración propia

### **Para la hipótesis específica 3:**

H3: Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

Ho. No existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.

En la tabla 11, los resultados nos muestran que no existe relación entre ambas variables y sus dimensiones. Por lo que se acepta la hipótesis nula, entendiéndose que los otros estilos de afrontamiento no se ven influenciados por las dimensiones del estrés laboral. Sin embargo, se halló que existe una relación positiva ( $r=200$ ) y significativa

( $p=.046$ ), entre el estrés laboral y la dimensión otros estilos de afrontamiento, cuyo indicador son las “conductas inadecuadas”, lo cual indica que, puede dejar de lado sus metas y/o funciones del trabajo cuando se enfrenta hacia situaciones de estrés, siempre y cuando dependa de las circunstancias.

**Tabla 11**  
***Correlación entre los otros Estilos de Afrontamiento y el Estrés Laboral***

Afrontamiento	Superior y recursos		Organización y equipo de trabajo		Estrés laboral	
	$r_s$	Sig.	$r_s$	Sig.	$r_s$	Sig.
<b><i>Otros estilos adicionales</i></b>						
Negación	.082	.418	.080	.427	.091	.368
Conductas inadecuadas	.179	.075	.189	.059	<b>.200*</b>	.046
Distracción	.108	.285	.184	.067	.153	.128

\*  $p < .05$

Fuente: Elaboración propia

#### **4.2. Análisis de resultados**

El fin primordial de este estudio fue hallar la relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Trafico Ilícitos de Migrantes de Lima.

Haciendo alusión en primer lugar al estrés laboral como contestación derivada de las diversas respuestas psicológicas, aspectos emocionales, cognoscitivas y de conducta ante situaciones demandantes, indicadas como exigentes en las instituciones de trabajo, además se define como un trastorno que afecta la economía y aspectos financieros, la generación de producción, la salud en la esfera física y psíquica de empleados de las empresas en camino al desarrollo. (OIT, 2012).

En relación al objetivo general, el cual fue hallar la relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Trafico Ilícitos de Migrantes de Lima, no se halló relación estadísticamente significativa entre ambas variables, por lo que se acepta la hipótesis nula; aunque de manera específica encontramos una relación estadísticamente significativa y positiva ( $r_s = .200$ ,  $p < .05$ ) entre conductas inadecuadas y estrés laboral. Ello implica que, aunque las personas

puedan verse sometidas a nivel de estrés laboral alto, no necesariamente tendrán altos niveles en todos sus estilos de afrontamiento.

En relación a los objetivos específicos, no se halló relación entre el estilo de afrontamiento dirigido al problema y el estrés laboral; tampoco se halló relación significativa entre los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción y estrés laboral. Finalmente, en relación a otros estilos de afrontamiento y estrés laboral, se evidenciaron una correlación positiva únicamente entre conductas inadecuadas y estrés laboral.

En una investigación realizada por Mas (2017) en policías de la Comisaría Sol de Oro -Los Olivos (Lima) sobre la determinación de grados de estrés laboral, evidencio que el 64% de efectivos policiales presentan un grado medio de estrés laboral. En la misma línea de estudio Culqui (2016), encontró niveles altos de estrés laboral y manera de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la PNP del Callao. Estas investigaciones difieren del resultado hallado en el presente estudio, debido al contexto en el cual los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes se encontraban al momento de ser evaluados, por lo que el gobierno peruano declaró Estado de Emergencia Sanitaria ante el COVID19, habiendo influido de manera directa e indirectamente en los resultados de nuestra investigación. Los servicios policiales, operativos e intervenciones habían disminuido, con la finalidad de evitar ser contagiados.

En otro estudio sobre estrés laboral y estilos de afrontamiento en efectivos policiales de la comisaría central de Cajamarca, realizado por Bazán & Cerna (2019), se halló que éstos presentan un alto nivel de estrés en el área de estructura organizacional. Y, en cuanto a los estilos de afrontamiento, hallaron que el 79% de los policías emplean estilos de afrontamiento dirigidos en la emoción y la otra parte el 76% del personal policial emplea el estilo de afrontamiento enfocado en el problema, por lo que buscan saber, analizar y confrontar diversos contextos. Estos resultados difieren de lo hallado en el presente estudio debido a que los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes mostraron un nivel bajo de estrés laboral y en cuanto a los estilos de afrontamiento, solo obtuvieron en otros estilos adicionales que muy pocas veces en un 89% enfrentan un problema o situación estresante con “conductas inadecuadas” como: no realizar las diligencias de investigación y búsqueda, no solicitar información a las demás instituciones, no realizar la inspección técnica policial en el lugar de los hechos, etc., para soportar el estrés laboral.

En contraste con los efectos obtenidos en los grados de estrés laboral y estilos de afrontamiento, en esta presente investigación se encontró que la mayoría de los policías de Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima, presenta un bajo nivel de estrés laboral (91%). Así mismo, en relación a los estilos de afrontamiento, utilizan en su mayoría la estrategia reinterpretación positiva (83%), la cual caracteriza el estilo de afrontamiento centrado en las emociones y la estrategia búsqueda de apoyo social (73%), que caracteriza el estilo de afrontamiento centrado en el problema, las cuales permiten generar probabilidades de resolución ante situaciones estresantes, mientras que el (89%) de los policías, muy pocas veces utiliza la estrategia conductas inadecuadas, la cual caracteriza a otros estilos de afrontamiento.

En la misma dirección, la investigación desarrollada por Palomino (2017) en una muestra de policías de tránsito de la Base Norte II, halló que el 44.8% de la muestra, utiliza el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones y el 35.6% direccionan y deciden tomar medidas en el contexto (afrontamiento dirigido al problema), 19,6% dirigen de buen humor la situación que les sucede (afrontamiento evitativo). En este caso, difieren con la presente investigación hallados donde los efectivos policiales dependiendo de las circunstancias en un 46.6% utilizan los estilos enfocados en el problema, un 42.6 % dependiendo de las circunstancias utilizan los estilos enfocados en la emoción y muy pocas veces en un 66.3% utilizan otros estilos adicionales. Por lo que resalta que los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes, se desempeñan exclusivamente en el campo de la investigación policial, mientras que los efectivos policiales de tránsito, constantemente se encuentran laborando en las calles, controlando el tránsito en la vía pública, es decir, estarían expuestos a otros estresores.

Asimismo, Cárdenas (2019) en una investigación sobre la relación entre estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela Técnica Superior de Policía, Puente Piedra; halló que un 81,05% de los alumnos tienen un nivel regular y un 18,95% indica un nivel bueno respecto a las estrategias centradas en la emoción; 6,45% de los alumnos tienen un nivel regular mientras que un 93,55% tienen un nivel bueno con relación a las estrategias centradas en el problema; 13,71 % señalan un nivel malo, 78,63% señalan un nivel regular y un 7,66% un nivel bueno respecto a la resolución de conflictos; 11,29% presentan un nivel malo, 68,15% un nivel regular y un 20,56% un nivel bueno con relación al control emocional; 13,71% tienen un nivel malo, 6,048% tienen un nivel regular y un 80,65% un nivel bueno con relación a la

competencia comunicativa; 13,71% un nivel malo, 35,08% nivel regular y un 51,21% un nivel bueno con relación a la evaluación de resultados de los alumnos.

En este caso, difieren con la presente investigación hallados donde los efectivos policiales en un 42,6 % dependiendo de las circunstancias utilizan los estilos enfocados en la emoción, un 46,6% dependiendo de las circunstancias utilizan los estilos enfocados en el problema y muy pocas veces en un 66,3% utilizan otros estilos adicionales. Por lo que resalta que los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes se encuentran laborando en el campo de la investigación y mientras que los alumnos de la Escuela Técnica Superior se encuentran en formación, es por ello que los niveles de estilos de afrontamiento enfocados en la emoción y enfocados en el problema, varían según el contexto en que se encuentran los dos grupos de investigación.

En otra investigación desarrollada por Esquivel (2019), cuyo objetivo fue identificar la asociación entre modos afrontamiento y síndrome de burnout en policías de Chimbote, obtuvo como resultados de  $r = 0.301$ ,  $p < 0.05$ , siendo una relación moderada positiva entre ambas variables. Se halló que un 64,1 % es más común que los policías utilizan los estilos de afrontamiento enfocado al problema dependiendo de las circunstancias; en un 74,4% es más recurrente que los policías utilizan los estilos de afrontamiento enfocados en la emoción dependiendo de las circunstancias y finalmente un 75,1% utilizan otros estilos de afrontamiento muy pocas veces. En este caso, difieren con la presente investigación, donde los efectivos policiales de la Dirección Contra La Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes presentan diferentes resultados en cuanto a los estilos de afrontamiento, dependiendo de las circunstancias en un 46.6% utilizan los estilos enfocados en el problema, un 42.6 % dependiendo de las circunstancias utilizan los estilos enfocados en la emoción y muy pocas veces en un 66.3% utilizan otros estilos adicionales. Esto quiere decir que ambas investigaciones emplean muy pocas veces un afrontamiento activo para enfrentar situaciones estresantes dentro de sus centros de labores policiales.

Por otro lado, en una investigación realizada por Linares y Poma (2016), cuyo objetivo fue determinar la relación entre modos de afrontamiento al estrés y síndrome burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú, halló que existe una relación inversa, alta significancia, pero baja en las dimensiones de realización de la persona y modo de afrontamiento dirigido en el problema ( $r = -.266$ ) ( $p < 0.01$ ) y una asociación significativa entre las dimensiones de despersonalización y modos de afrontamiento

enfocados en el problema ( $\rho=,169$ .  $p=.039$ ), lo cual no evidenció una asociación entre dimensiones del síndrome de burnout y modos de afrontamiento dirigido en la emoción. Presentando los siguientes resultados la mayoría de los policías utilizan ambos estilos de afrontamiento dependiendo de las circunstancias, observándose que los policías prefieren utilizar el estilo de afrontamiento enfocado en el problema de forma frecuente en un 18,7% antes que los estilos de afrontamiento enfocado en la emoción en un 12%, por lo que podemos concluir que los efectivos policiales ante situaciones estresantes, optan un afrontamiento activo antes que regular sus emociones a partir de evaluaciones cognitivas que le permitan revalorizar la amenaza. En este caso, difieren con la presente investigación, donde encontramos resultados en cuanto a los estilos de afrontamiento: dependiendo de las circunstancias en un 46.6 % utilizan los estilos enfocados en el problema, un 42.6 % dependiendo de las circunstancias utilizan los estilos enfocados en la emoción y muy pocas veces en un 66.3% utilizan otros estilos adicionales. Esto quiere decir que los efectivos policiales de la muestra de estudio ante un problema actúan en el momento oportuno y apropiado ante situaciones estresantes; buscan el lado positivo del problema por lo que asumen como un aprendizaje valioso y muy pocas veces utilizan conductas inadecuadas para sentirse mejor o soportar el estresor laboral.

Al terminar el análisis de resultados se puede destacar que la presente investigación se ha realizado en una coyuntura relacionada a la pandemia mundial del COVID19, que cambio de manera directa o indirecta la forma de vida y trabajo en todas las instituciones públicas y privadas, es el caso que los efectivos policiales se han visto afectados en sus labores, disminuyendo la operatividad en las intervenciones policiales e investigaciones, etc., y muchos de los efectivos policiales han sido aislados a sus domicilios por encontrarse en estado de vulnerabilidad, con diagnósticos médicos:

Hipertensión, diabetes, obesidad, asma, etc. A pesar de dichos acontecimientos se logró tener una muestra de 100 efectivos que colaboraron en la investigación.

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos obtenidos y a la interpretación estadística respectiva, apoyada en las hipótesis planteadas, se proponen las siguientes conclusiones, teniendo en consideración que toda la investigación se realizó en tiempo de pandemia y a través de encuestas y cuestionarios, concluimos:

1. No existe relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en los efectivos policiales de la Dirección contra la Trata de Personas y Tráfico ilícito de migrantes de Lima. Solo existe una relación positiva y estadísticamente significativa, entre el estrés laboral y la estrategia de afrontamiento “conductas inadecuadas” que forma parte de otros estilos de afrontamiento.
2. No existe una relación entre las dimensiones del Estrés Laboral (Superior y Recursos /Organización y Equipo de Trabajo) y los estilos de afrontamiento enfocados en el problema (afrontamiento activo, planificación, supresión de otras actividades, postergación del afrontamiento y búsqueda del apoyo social) en policías de la Dirección de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.
3. No existe una relación entre las dimensiones del estrés laboral (Superior y Recursos /Organización y Equipo de Trabajo) y los estilos de afrontamiento enfocados en las emociones (Búsqueda de soporte emocional, reinterpretación positiva, aceptación, acudir a la religión, análisis de las emocionales) en policías de la Dirección de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.
4. En cuanto a la relación entre las dimensiones del Estrés Laboral (Superior y Recursos /Organización y Equipo de Trabajo) y otros estilos de afrontamiento adicionales; no existe relación entre las dimensiones de estrés laboral y otros estilos de afrontamiento, tales como; la negación y la distracción. Sin embargo, si existe relación estadísticamente significativa entre las dimensiones de estrés laboral y otro estilo de afrontamiento, denominado “conductas inadecuadas” en policías de la Dirección de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.
5. El 91% de los efectivos policiales que conformaron la muestra de estudio presentan bajos niveles de estrés, es decir que los efectivos policiales realizan un proceso de valoración de recursos propios, siendo capaces de enfrentar eventos estresantes y percibiendo los sucesos como desafíos y retos.

6. Los efectivos policiales de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes dependiendo de las circunstancias en un 46.6% utilizan los estilos enfocados en el problema, un 42.6 % dependiendo de las circunstancias utilizan los estilos enfocados en la emoción y muy pocas veces en un 66.3% utilizan otros estilos adicionales. Los estilos de afrontamiento que utilizan los efectivos policiales para hacer frente al estrés, son: El 73% buscan el apoyo social frecuentemente; 74% dependiendo de las circunstancias suprimen otras actividades; 53% muy pocas veces postergan el afrontamiento; 83% utilizan frecuente la reinterpretación positiva; 69% dependiendo de las circunstancias acuden a la religión; 65% muy pocas veces analizan las emociones; 3% frecuentemente emplea el estilo de negación; 51% dependiendo de las circunstancias utiliza la distracción; 89% muy pocas veces lo afronta con conductas inadecuadas.

## RECOMENDACIONES

A continuación, señalamos las siguientes recomendaciones:

1. Que los jefes de las Direcciones de la Policía Nacional del Perú sean capacitados en temas de manejo de estrés y estilos de afrontamiento en el ámbito laboral, para que puedan realizar réplicas de los programas de intervención a las demás unidades policiales a nivel nacional.
2. Para las posteriores investigaciones se recomienda ampliar la muestra de estudio para lograr mayores niveles de inferencias en los resultados.
3. Construir instrumentos psicológicos para lograr medir variables propias de la realidad de las actividades laborales del policía.
4. Promover la difusión de este estudio por diversos medios con el objetivo que otras personas o instituciones conozcan y se pueda realizar mayores investigaciones, ampliando dicho estudio.
5. Que exista un presupuesto económico e incentivo para apoyar y motivar a los policías que realizan investigaciones científicas, que aportan al bienestar integral de la Salud Mental.
6. La Salud Mental de los efectivos policiales deben ser evaluados periódicamente para un buen desempeño dentro de sus labores, logrando de esta manera prevenir y controlar los niveles altos de estrés laboral.
7. Promover la participación de los efectivos policiales en acciones de sensibilización frente al estrés laboral ante la sociedad y la familia policial.
8. Realizar campañas de Salud Mental (entrevistas, evaluaciones y tratamientos psicoterapéuticos a los efectivos policiales) a nivel nacional, sobre temas de estrés laboral, estilos de afrontamiento y/o otros de interés.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcoser, A. (2012). *Estrategias de afrontamiento en adolescentes de 12 a 15 años con embarazos no planificados, usuarios del Centro de Atención integral del adolescente del área 17 del Cantón Duran*. (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6004/1/TESIS%20DE%20GRADO%20Alexandra.pdf>
- Bazán, S. y Cerna, M. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca, Perú.
- Beehr, TA (1995). *Estrés psicológico en el trabajo*. Nueva York, NY: Routledge.
- Bittel, L. (1984) *Habilidades de gestión para el éxito*. Alexander Hamilton Institute Incorporated.
- Boddy, psicópatas corporativos de CR: destructores de organización (2011)
- Bowling, NA. y Beehr, TA (2016). "Acoso laboral desde la perspectiva de la víctima: un modelo teórico y metaanálisis". *Revista de Psicología Aplicada*. 91 (5): 998-1012. doi: 10.1037/0021-9016.91.5.998. PMID 16953764.
- Cabrera, A. (2015). *El estrés laboral y el desempeño laboral en los miembros del servicio de los UPC Zona Sur de la Policía Nacional Tungurahua*. (Tesis pregrado). Universidad técnica de Ambato. Ambato, Ecuador.
- Carver, S. y Weintraub, H. (1989). Evaluación de estrategias de afrontamiento: un enfoque basado en la teoría. *Revista de Personalidad y Psicología Social*, 56, 269-283.
- Carver, Charles S.; Connor-Smith, Jennifer (2016). "Personalidad y afrontamiento". *Revisión anual de psicología*. 61: 679-704. doi: 10.1146/annurev.psych.093008.100352. PMID 19572784.
- Castaño, E. & León del Barco, B. (2010). Estrategias de afrontamiento del estrés y estilos de conducta interpersonal. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 10 (2), 245-257. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/560/56017095004.pdf>

- Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. (2019). *Psicología de la Salud Laboral (OHP)*. Atlanta: autor.
- Colligan, Thomas W; Colligan MSW; Higgins M. (2016). "Estrés laboral - etiología y consecuencias" (PDF). *Revista de salud conductual en el lugar de trabajo*. 21 (2): 89–97. doi: 10.1300/J490v21n02\_07.
- Comín, E., De la Fuente, I. y Gracia, A. (2013). *El estrés y riesgo para la salud*. Madrid: Maz.
- Cooper, CL (1998). *Teorías del estrés organizacional*. Oxford, Reino Unido: Oxford University Press.
- Córdova, J. & Sulca, L. (2018). *Estilos de afrontamiento y felicidad en estudiantes de la facultad de psicología de una universidad particular de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo palma. Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1424/TESIS%20FINAL%20SULCA-CORDOVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Culqui, M. (2016). *Estrés laboral y modo de afrontamiento en sub oficiales de la DIVPATPIE de la PNP –Callao* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1144>
- Cruz, D. & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente*, 20(38), 268-281. <http://doi.org/10.17081/psico.20.38.2548>
- Demerouti, Evangelia; Bakker, Arnold B.; Nachreiner, Friedhelm; Schaufeli, Wilmar B. (2011). "El trabajo demanda modelo de agotamiento de recursos". *Revista de Psicología Aplicada*. 86 (3): 499-512. doi: 10.1037/0021-9016.86.3.499.
- Desmarais, S. y Alksnis, C. (2015). Cuestiones de género. En J. Barling, EK Kelloway y MR Frone (Eds). *Manual de estrés laboral*. (págs. 455–485). Thousand Oaks, CA: Sabio
- Demerouti, E.; Bakker, AB; Nachreiner, F.; Schaufeli, WB (2011). "El trabajo demanda modelo de agotamiento de recursos". *Revista de Psicología Aplicada*. 86 (3): 499-512. doi: 10.1037/0021-9016.86.3.499.

- Díaz, J. y Tinoco, V. (2012). *Nivel de estrés laboral en efectivos policiales: Una aproximación secuencial*. (Tesis pregrado). Colombia: Facultad de Psicología. Universidad de Ciencias Humanas.
- Elyse, S., Hegewisch, A. y Hess, C. (2018). Acoso sexual y agresión en el trabajo: comprensión de los costos. Instituto de Investigación de Políticas de la Mujer. Washington DC.
- Escuela de medicina de Harvard. (2018) Comprender la respuesta al estrés: la activación crónica de este mecanismo de supervivencia perjudica la salud.
- Esquivel, F. (2019). *Afrontamiento y síndrome de Burnout en personal Policial de Chimbote*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Perú.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and coping processes: A theoretical analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 839-852.
- Flores, D y Granados, M. (2018). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores del área asistencial de la clínica salud integral farmédica, distrito de Trujillo en el año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Gajendran, Ravi; Harrison, David (2018). "Teletrabajo ganar-ganar para empleados y empleadores". *Revista de Psicología Aplicada*. 92 (6): 1524–41. CiteSeerX 10.1.1.335.257. doi: 10.1037/0021-9016.92.6.1524. PMID 18020794.
- Ganster, Daniel C.; Schaubroeck, John (1991). "Estrés laboral y salud de los empleados". *Revista de Gestión*. 17 (2): 235–271. doi: 10.1177/014920639101700202
- Gerber, Linda M.; Macionis, John J. (2016). Sociología (7ª ed. Canadiense). Pearson Canada. pag. 129. ISBN 978-0-13-800270-1.
- Goetzel, RZ, Anderson, DR, Whitmer, RW, Ozminkowski, RJ, Dunn, RL, Wasserman J [1998]. La relación entre los riesgos de salud modificables y el gasto en atención de salud: un análisis de la base de datos de riesgos y costos de salud HERO de múltiples empleadores. *J Occup Environ Med*40: 843–854.
- Griffiths, A. (1996). Intervenciones organizativas: afrontando los límites de las ciencias naturales paradigma. *Revista escandinava de medio ambiente laboral y salud*, 25, 589-596.

- Gyllensten, K. (2015). "El papel del género en el estrés laboral: una revisión crítica de la literatura". *Revista de educación sanitaria*. 64 (3): 271–288. doi: 10.1177/001789690506400307.
- Hardy, S., Carson, J. y Thomas, B. (1998). *Estrés ocupacional: enfoques personales y profesionales*. Nelson Thornes. pag. 170. ISBN 978-0-7487-3302-6.
- Hart, PM y Cooper, CL (2011). *Estrés ocupacional: hacia un marco más integrado*. En N. Anderson, DS Ones, HK Sinangil y C. Viswesvaran (Eds), *Manual de Psicología Industrial, Laboral y Organizacional (vol 2: Psicología del personal)*. Londres: sabio.
- Hayes, Nicky (2016). *Comprender la psicología aplicada: enséñese*. John Murray Press. ISBN 978-1-4441-3104-8.
- Henry, O. y Evans, AJ (2018). "Estrés ocupacional en las organizaciones". *Revista de Investigación de Gestión*. 8 (3): 123-135.
- Huamán, E. (2019). *Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal asistencial de la Red de Salud Conchucos Sur- Huari*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43544>
- Ira, W. Kent; Elliot, Diane L.; Bodner, Todd; Olson, Ryan; Rohlman, Diane S.; Truxillo, Donald M.; Kuehl, Kerry S.; Martillo, Leslie B.; Montgomery, Dede (2015). "Efectividad de las intervenciones de salud total de los trabajadores". *Revista de Psicología de la Salud Laboral*. 20 (2): 226–247. doi: 10.1037/a0038340. PMID 25528687.
- James, L. y Jones, A. (1974). "Clima organizacional: una revisión de la teoría y la investigación". *Boletín psicológico*. 81 (12): 1096–1112. doi: 10.1037/h0037511.
- Jeffrey, P. (2019). "El trabajo está matando a la gente y a nadie le importa". Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47656050.54>
- Jex, SM (1998). *Estrés y desempeño laboral: teoría, investigación e implicaciones para la práctica gerencial*. Thousand Oaks, CA: Sabio.
- Johnson, JV; Hall, EM (1988). "Tensión laboral, apoyo social en el lugar de trabajo y enfermedades cardiovasculares: un estudio transversal de una muestra aleatoria de

- la población laboral sueca". *Revista estadounidense de salud pública*. 78 (10): 1336–1342. doi: 10.2105/ajph.78.10.1336. PMC 1349434. PMID 3421392.
- Johnson, Jeffrey V.; Hall, EM; Theorell, Töres (1989). "Efectos combinados de tensión laboral y aislamiento social sobre la morbilidad y mortalidad por enfermedad cardiovascular en una muestra aleatoria de la población laboral masculina sueca". *Revista escandinava de trabajo, medio ambiente y salud*. 15 (4): 271–279. doi: 10.5271/sjweh.1852. PMID 2772582.
- Jones, J., Barge, B., Steffy, B., Fay, L., Kunz, L., y Wuebker, L. (1988). "Estrés y negligencia médica: evaluación e intervención del riesgo organizacional". *Revista de Psicología Aplicada*. 73(4): 727–35. doi: 10.1037/0021-9016.73.4.727. PMID 3209582.
- Karasek, R. (1979). "Demandas de trabajo, latitud de decisión de trabajo y tensión mental: implicaciones para el rediseño de trabajo". *Ciencias Administrativas Trimestral*. 24 (2): 285–308. doi: 10.2307/2392498. JSTOR 2392498.
- Karasek, R. (1981). «Job Socialisation and Job Strain: The Implications of Two Related Psychosocial Mechanism for Job Design». En *Working Life* de B. Gardell y C. Johansson. (75-94). Chichester: John Wiley and Sons.
- Katz, D. y Kahn, R. (1978). *La psicología social de las organizaciones* 2ed. Nueva York: Wiley.
- Katz, D. y Kahn, R. (2018). *La psicología social de las organizaciones* 2ed. Nueva York: John Wiley.
- Keenan, A. y Newton, T. (1985). "Eventos estresantes, estresores y tensiones psicológicas en jóvenes ingenieros profesionales". *Revista de comportamiento ocupacional*. 6 (2): 151-156. doi: 10.1002/job.4030060206.
- Kivimäki, Mika; Jokela, Markus; Nyberg, Solja T.; Singh-Manoux, Archana; Fransson, Eleonor I.; Alfredsson, Lars; Bjorner, Jakob B.; Borritz, Marianne; Burr, Hermann; Casini, Annalisa; Arcillas, Els; De Bacquer, Dirk; Dragano, Nico; Erbel, Raimund; Geuskens, Goedele A.; Hamer, Mark; Hooftman, Wendela E.; Houtman, Irene L.; Jöckel, Karl-Heinz; Kittel, Francia; Knutsson, Anders; Koskenvuo, Markku; Lunau, Thorsten; Madsen, Ida E H.; Nielsen, Martin L.; Nordin, Maria; Oksanen, Tuula; Pejtersen, Jan H.; Pentti, Jaana; et al. (2015)

- "Largas horas de trabajo y riesgo de enfermedad coronaria y accidente cerebrovascular: una revisión sistemática y meta-análisis de datos publicados y no publicados para 603 838 individuos". *The Lancet*. 386(10005): 1739-1746. doi:10.1016/S0140-6736 (15) 60295-1. PMID 26298822
- Kossek, Ellen Ernst; Pichler, Shaun; Bodner, Todd; Martillo, Leslie B. (2011). "Apoyo social en el lugar de trabajo y conflicto trabajo-familia: un metanálisis que aclara la influencia del supervisor general y trabajo-familia-específico y apoyo organizacional". *Psicología del personal*. 64 (2): 289–313. doi: 10.1111/j.1744-6570.2011.01211. x. PMC 3116443. PMID 21691415.
- Kleinke, C., Monat, A., Lazarus, R y Reeve, G (2007). What does it mean to cope? The praeger handbook on stress and coping 1(1) (pp.300-360). EE.UU. Editorial Praeger
- Lacarte, V. y Hayes, J. (2018). Ingresos medios de las mujeres como porcentaje de los hombres, 1985-2018 (trabajadores a tiempo completo durante todo el año) con proyecciones de equidad salarial, por raza/etnia. Instituto de Investigación de Políticas de la Mujer. Washington DC.
- Lazarus, R. (1981). The stress and coping paradigm. In C. Eisdorfer (Ed.), *Models for clinical psychopathology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Linares, A., & Poma, Z. (2016). *Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión. Lima. Perú.
- Luceño L. (2016). *El estrés en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial*. (Tesis postgrado España: Facultad de Psicología. Universidad de Málaga.
- Martillo, Leslie B.; Johnson, Ryan C.; Crain, Tori L.; Bodner, Todd; Kossek, Ellen Ernst; Davis, Kelly D.; Kelly, Erin L.; Buxton, Orfeu M.; Karuntzos, Georgia; Chosewood, L. Casey; Berkman, Lisa (2016). "Efectos de intervención sobre el cumplimiento de la seguridad y los comportamientos de ciudadanía: evidencia del estudio de trabajo, familia y salud". *Revista de Psicología Aplicada*. 101 (2): 190-208. doi: 10.1037/apl0000047. PMC 4564872. PMID 26348479.
- Macías, M., Madariaga, C., Valle, M., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico.

*Psicología desde el Caribe*, 30(1) ,123-145. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=213/21328600007>

Mas, LL. (2017). *Estrés laboral en agentes de la policía nacional del Perú comisaria Sol de Oro- Los Olivos*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.

Mark, GM, y Smith, Andrew Paul. 2018. Modelos de estrés: una revisión y nueva dirección sugerida. *Psicología de la salud en el trabajo, Perspectivas europeas sobre investigación, educación y práctica, vol. 3*. Nottingham: Nottingham University Press, págs. 111-144.

Menaghan, Elizabeth G.; Merves, Esther S. (1984). "Lidiando con problemas ocupacionales: los límites de los esfuerzos individuales". *Revista de Salud y Comportamiento Social*. 25 (4): 406–23. doi: 10.2307/2136379. JSTOR 2136379. PMID 6520361.

McTernan, Wesley P.; Dollard, Maureen F.; Lamontagne, Anthony D. (2013). "Depresión en el lugar de trabajo: un análisis de costo económico de la pérdida de productividad relacionada con la depresión atribuible a la tensión laboral y la intimidación". *Trabajo y estrés*. 27 (4): 321–338. doi: 10.1080/02678373.2013.846948.

Naghieh, Ali; Montgomery, Paul; Bonell, Christopher P; Thompson, Marc; Aber, J Lawrence; Naghieh, Ali (2015). "Intervenciones organizacionales para mejorar el bienestar y reducir el estrés laboral en los maestros" (PDF). *La base de datos Cochrane de revisiones sistemáticas*. 4 (4): <https://www.cochranelibrary.com/es/cdsr/doi/10.1002/14651858>. CD016306. doi: 10.1002/14651858.CD016306.pub2. PMID 25851427.

Organización Internacional del Trabajo. Estrés en el trabajo- un reto colectivo [publicación periódica en línea]. 1ª edición.2016 abril. [Citada: 2016 abril]; [aproximadamente 5pp.]. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf).

OMS (2015) "Estrés en el lugar de trabajo". [www.who.int](http://www.who.int).

OMS (2004) "Organización del trabajo y estrés".

[https://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf](https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf)

- Organización de trabajo de NIOSH y trastornos relacionados con el estrés". Instituto Nacional de los Estados Unidos para la Seguridad y Salud Ocupacional. Consultado el 1 de diciembre de 2017.
- Palomino, D. (2017). *Estrategias de afrontamiento del estrés laboral empleada por policías de tránsito que trabajan en el sector II Pro Lima Norte*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
- Parent-Thirion, A., Biletta, I., Cabrita, J., Vargas Llave, O., Vermeulen, G., Wilczyńska, A., y Wilkens, M. (2017). Sexta encuesta europea sobre las condiciones de trabajo: informe general (actualización de 2017). Luxemburgo: Oficina de Publicaciones de la Unión Europea; Eurofund.
- Pearlin, Leonard I.; Schooler, Carmi (1998). "La estructura de afrontamiento". *Revista de Salud y Comportamiento Social*. 19 (1): 2–21. doi: 10.2307/2136319. JSTOR 2136319. PMID 649936.
- Primm, Dave (2015). "Lo que la investigación de estrés en el lugar de trabajo les dice a los comunicadores técnicos". *Comunicación técnica*. 52(4): 449–55.
- Policía Nacional Del Perú (2019). Manual de funciones de la Dirección Contra Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes.
- Policía Nacional Del Perú (2020). Reglamento de horarios y turnos de trabajo en el régimen de servicio a dedicación exclusiva de la Policía Nacional del Perú. Recuperado de [https://lpderecho.pe/pnp-reglamentos-de-horarios-y-turnos-de-trabajo-en-el-regimen-de-servicio-a-dedicacion-exclusiva/?fbclid=IwAR3ydGaM9gnjCrmJyF19hswGIHvgTLkey26yodBwlDBA0v\\_0-5kapdsHbCs](https://lpderecho.pe/pnp-reglamentos-de-horarios-y-turnos-de-trabajo-en-el-regimen-de-servicio-a-dedicacion-exclusiva/?fbclid=IwAR3ydGaM9gnjCrmJyF19hswGIHvgTLkey26yodBwlDBA0v_0-5kapdsHbCs)
- Policía Nacional Del Perú (2012). Reglamento del Decreto Legislativo N° 1132, Decreto Legislativo que aprueba la nueva estructura de ingresos aplicable al personal militar de las Fuerzas Armadas y policial de la Policía Nacional del Perú. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-nueva-estructura-de-ingre-decreto-legislativo-n-1132-876205-1/>
- Puelles, C. (2015). *Exigencia emocional de trabajo y estilos de afrontamiento en las unidades de intervención policial* (tesis de doctor). Universidad complutense de

Madrid, Madrid, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=49252>

Rayner, C. y Cooper, CL (2016). Acoso laboral. En Kelloway, E., Barling, J. y Hurrell Jr., J. (eds.), *Manual de violencia en el lugar de trabajo* (pp. 47-90). Thousand Oaks, CA: Sabio.

Reglamento de horarios y turnos de trabajo en el régimen de servicio a dedicación exclusiva de la Policía Nacional del Perú, 2020.

Richardson, Katherine M.; Rothstein, Hannah R. (2018). "Efectos de los programas de intervención de gestión del estrés laboral: un metanálisis". *Revista de Psicología de la Salud Laboral*. 13: 69-93. doi: 10.1037/1076-8998.13.1.69.

Roberts, Rashaun; Grubb, Paula L.; Grosch, James W. (2012). "Aliviar el estrés laboral en enfermeras". NIOSH: Seguridad y salud en el lugar de trabajo. Medscape y NIOSH.

Romero, A. (2015). *Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.

Ruotsalainen, Jani H.; Verbeek, Jos H.; Mariné, Albert; Serra, Consol (07/04/2015). "Prevención de estrés laboral en trabajadores de la salud". *La base de datos Cochrane de revisiones sistemáticas* (4): <https://www.cochranelibrary.com/es/cdsr/doi/10.1002/14651858>. CD002892. doi: 10.1002/14651858.CD002892.pub5. ISSN 1469-493X. PMC 6718215. PMID 25847433.

Ruotsalainen J, Serra C, Marine A, Verbeek J (2018). "Revisión sistemática de intervenciones para reducir el estrés laboral en trabajadores de la salud". *Scand J Trabajo Entorno Salud*. 34 (3): 169–78. doi: 10.5271/sjweh.1240. PMID 18728906.

Sauter, S., Hurrell, J., Murphy, L. y Levi, L. (1997). Factores psicosociales y organizativos. En: Stellman J, ed. *Enciclopedia de Salud y Seguridad Laboral*. Vol. 1. Ginebra, Suiza: Oficina Internacional del Trabajo, págs. 34.1–34.77.

Selye, H. (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32.

- Sinclair, Robert R.; Cheung, Janelle H. (2016). "El dinero importa: recomendaciones para la investigación de estrés financiero en psicología de la salud ocupacional". *Estrés y salud*. 32 (3): 181–193. doi: 10.1002/smi.2688. PMID 27400815.
- Siancas, M., & Uriarte, D. (2015). *Estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en policías de tránsito de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Perú.
- Siegrist, Johannes; Starke, Dagmar; Chandola, Tarani; Godin, Isabelle; Marmota, Michael; Niedhammer, Isabelle; Peter, Richard (2014). "La medición del desequilibrio esfuerzo-recompensa en el trabajo: comparaciones europeas". *Ciencias sociales y medicina*. 58 (8): 1483–1499. doi: 10.1016/S0277-9536 (03) 00351-4. PMID 14759692.
- Siegrist, J., Montano, D. y Hoven, H. (2014). Informe científico final de DRIVERS: Condiciones de trabajo y desigualdades en salud, evidencia e implicaciones políticas. Informe producido como parte del proyecto 'DRIVERS for Health Equity'. Düsseldorf: Centro de Salud y Sociedad, Facultad de Medicina, Heinrich Heine-Universität.
- Schill, Anita L.; Chosewood, Lewis Casey (2013). "El programa NIOSH Total Worker Health™". *Revista de Medicina Ocupacional y Ambiental*. 55 (Supl. 12): S8 – S11. doi: 10.1097/JOM.000000000000037. PMID 24284752.
- Schonfeld, IS, y Chang, C.-H. (2017) *Psicología de la salud laboral: trabajo, estrés y salud*. Nueva York: Springer Publishing Company.
- Spector, Paul E. (2012). "Psicología de la salud ocupacional: los psicólogos de IO se reúnen con colegas interdisciplinarios para discutir este campo emergente" (PDF). *El psicólogo industrial-organizacional*. 39(4): 139-142.
- Sulsky, L. y Smith, C. (2015). *Estrés laboral*. Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Taylor, J y Reeves, M. (2007). Structure of borderline personality disorder symptoms in a nonclinical sample. *Journal of clinical Psychology*, 63(9), 805-816. doi:10.1002/jclp.20398. 1.
- Tsutsumi, Akizumi; Kayaba, Kazunori; Kario, Kazuomi; Ishikawa, Shizukiyo (2019). "Estudio prospectivo sobre el estrés laboral y el riesgo de accidente

cerebrovascular". Archivos de medicina interna. 169 (1): 56–61. doi: 10.1001/archinternmed.2018.503. PMID 19139324.

Urbano, E. (2019). *Estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en adolescentes de la escuela de líderes escolares de Lima Norte* (Tesis de maestría). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Perú. Recuperado de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/6441>

Valladares, I. (2017). *Síndrome de Burnout en agentes policías de la división policial de Huaral* (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.

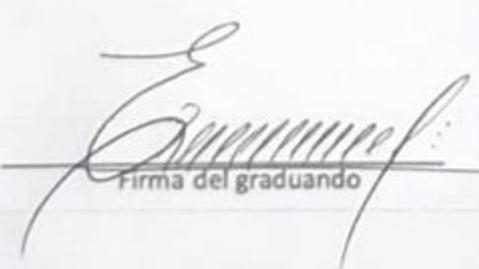
Vásquez, J. (2018). *Satisfacción y Estrés Laboral en Policías de la Dirección de Investigación Criminal de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad autónoma del Perú. Lima, Perú.

Vinchur, AJ y Koppes, LL (2016). Una encuesta histórica de investigación y práctica en psicología industrial y organizacional. En S. Zedeck (Ed.), *APA manual de psicología industrial y organizacional*. Washington, DC: Asociación Americana de Psicología.

Zuazo (2018). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa de Lima Metropolitana, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad privada del Norte. Lima, Perú.

## ANEXOS

### Anexo 01: Declaración de Autenticidad (recomendable)

	<b>Universidad Ricardo Palma</b>	<b>Escuela de Posgrado</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO</b>		
<b>DECLARACIÓN DEL GRADUANDO</b>		
Por el presente, el graduando: <i>(Apellidos y nombres)</i>		
ROJAS BARDALES ERICKSON		
en condición de egresado del Programa de Posgrado:		
PSICOLOGIA CLÍNICA Y DE LA SALUD		
deja constancia que ha elaborado la tesis intitulada:		
ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN POLICÍAS DE LA DIRECCIÓN CONTRA LA TRATA DE PERSONAS Y TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES DE LIMA.		
<p>Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.</p> <p>Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.</p> <p>Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.</p> <p>En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.</p>		
 Firma del graduando		Lima, 10 de Marzo del 2020 Fecha

**Anexo 02: Autorización de consentimiento para realizar la investigación (recomendable)**

 <b>Universidad Ricardo Palma</b>	<b>Escuela de Posgrado</b>
<b>AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN</b>	
<b>DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL AREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZARA LA INVESTIGACIÓN</b>	
Dejo constancia que el área o dependencia que dirijo, ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:	
<b>ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS EN POLICÍAS DE LA DIRECCIÓN CONTRA LA TRATA DE PERSONAS Y TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES DE LIMA.</b>	
el mismo que es realizado por el Sr./Srta. Estudiante (Apellidos y nombres):	
<b>ROJAS BARDALES, ERICKSON</b>	
, en condición de estudiante - investigador del Programa de:	
<b>PSICOLOGIA CLINICA Y DE LA SALUD</b>	
Así mismo señalamos, que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos.	
En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:	
Nombre de la empresa: <b>DIRECCION CONTRA LA TRATA DE PERSONAS Y TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.</b>	Autorización para el uso del nombre de la Empresa en el Informe Final <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
Apellidos y Nombres del Jefe/Responsable del área: <b>GRAL. PNP LUIS ALBERTO VERA LLERENA</b>	Cargo del Jefe/Responsable del área: <b>DIRECTOR CONTRA LA TRATA DE PERSONAS Y TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ.</b>
Teléfono fijo (incluyendo anexo) y/o celular: <b>943847374</b>	Correo electrónico de la empresa: <b>lvera@pnp.gob.pe</b>
 Firma OA- 224583 <b>Luis Alberto VERA LLERENA</b> <b>GENERAL PNP</b> <b>DIRECTOR CONTRA LA TRATA DE PERSONAS Y TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES</b>	<b>Lima, 10 de Marzo del 2020</b> Fecha

### Anexo 03: Matriz de Consistencia

Problema Principal	Objetivos General	Hipótesis General	Variable Independiente	Indicador V.I.	Variable Dependiente	Indicador V.D.
¿Cuál es la relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?	Determinar la relación que existe entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.	Existe relación entre estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.	Estrés laboral	<p>Metas de la organización. Estrategias de políticas de la organización. Carencias de organización. Informes. Poco control. Estructura formal. Incomodidad en el trabajo. Control en mi área de trabajo No hay espacio privado. Incomodidad con otros. Equipo limitado Falta de conocimiento técnico. Falta de tecnología. Mi supervisor no me defiende No hay respeto No se preocupa por mi No me tiene confianza No soy parte del grupo No hay estatus grupal Grupo desorganizado Presión del grupo No me respalda mi grupo No me brinda protección frente a mis superiores No se respeta al superior Mi equipo no me apoya con ayuda técnica.</p>	Estilos de afrontamiento del estrés.	<p>Afrontamiento activo Planificación de actividades Supresión de otras actividades Postergación del afrontamiento Búsqueda de apoyo social Búsqueda de soporte emocional Reinterpretación positiva y desarrollo personal Aceptación de la situación Acudir a la religión Análisis de las emociones Negación del problema Conductas inadecuadas Distracción de la mente</p>

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección de la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre estrés laboral y los estilos de afrontamiento enfocado a la resolución de problemas en policías de la Dirección de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección de la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre estrés laboral y los estilos de afrontamiento enfocado en las emociones en policías de la Dirección de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección de la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre estrés laboral y el estilo de afrontamiento enfocado en otros estilos adicionales en policías de la Dirección de Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima.</li> </ul>



**Anexo 05: Protocolos o Instrumentos u (opcional)  
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL OIT – OMS**

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL								
INFORMACIÓN PERSONAL								
Sexo:				Edad:				
Estado civil:				Nivel de estudios:				
Número de hijos:				Año de Servicios:				
Grado:				Religión:				
Cargo:				Unidad:				
<b>INSTRUCCIONES</b>								
El presente cuestionario sirve para medir el nivel de <b>ESTRÉS LABORAL</b> . Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales. Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué <b>frecuencia</b> la condición descrita es una fuente actual de estrés. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:								
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.</li> <li>2. Si la condición <b>RARA VECES</b> es fuente de estrés.</li> <li>3. Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.</li> <li>4. Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés.</li> <li>5. Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.</li> <li>6. Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés.</li> <li>7. Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.</li> </ol>								
		Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
	Preguntas	Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
1	¿Que no comprenda las metas y misión de mi Institución Policial me causa estrés?							
2	¿El tener que rendir informes a mis superiores y a mis subalternos de mi Institución Policial me estresa?							
3	¿Que no esté en condiciones de controlar las actividades que realizo en mi trabajo me produce estrés?							
4	¿Que el equipo tecnológico disponible para realizar mi trabajo a tiempo sea limitado me estresa?							
5	¿Que mi jefe de grupo no me respalde ante los demás, me estresa?							
		Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
	Preguntas	Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuente	Generalmente	Siempre
6	¿Que mi jefe de grupo no me respete me estresa?							
7	¿Que no sea parte de un grupo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	¿Que mi grupo de trabajo no me respalde en cumplir mis labores me causa estrés?							
9	¿Que mi grupo de trabajo no sea reconocido por las acciones loables dentro de la Institución Policial me causa estrés?							
10	¿Que no tenga claro la estrategia de organización de mi Institución policial me estresa?							

11	¿Que las políticas generales de mi Institución Policial impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿Que las personas que están a mi nivel dentro de la Institución Policial tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿Que mi jefe de grupo no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la Institución policial me estresa?							
15	¿El no tener un espacio personal en mi trabajo me estresa?							
16	¿Que se maneje mucho la estructura formal (papeleo) dentro de la Institución policial me causa estrés?							
	Preguntas	Alternativas						
		1	2	3	4	5	6	7
		Nunca	Rara veces	Ocasionalmente	Algunas veces	Frecuentemente	Generalmente	Siempre
17	¿Que mi jefe de grupo no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿Que mi grupo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							
19	¿Que mi grupo no me brinde apoyo en relación con las altas demandas de trabajo asignados por mi jefe, me causa estrés?							
20	¿Que mi Institución Policial carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿Que mi grupo de trabajo me presione demasiado para cumplir mis labores me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con policías de otras unidades y/o departamentos me estresa?							
23	¿Que mi grupo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿Que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

## Anexo 06: Formato de instrumentos o protocolos utilizados

### CUESTIONARIO DE MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS FORMA DISPOSICIONAL

#### INSTRUCCIONES

Nuestro interés es conocer cómo las personas responden cuando enfrentan a situaciones difíciles o estresantes. Con este propósito en el presente cuestionario se pide indicar qué cosas hace o siente con más frecuencia cuando se encuentra en tal situación. Seguro que diversas situaciones requieren respuestas diferentes, pero piense en aquellos QUE MAS USA. No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO)

SIEMPRE (SI)

N°	PREGUNTA	SI	NO
01	Ejecuto acciones adicionales para deshacerme del problema		
02	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema		
03	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema		
04	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.		
05	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron		
06	Hablo con alguien sobre mis sentimientos		
07	Busco algo bueno de lo que está pasando.		
08	Aprendo a convivir con el problema.		
09	Busco la ayuda de Dios.		
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones		
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12	Dejo de lado mis metas		
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente		
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema		
15	Elaboro un plan de acción.		
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades		
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita		
18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema		
19	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares		
20	Trato de ver el problema en forma positiva		
21	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado		
22	Deposito mi confianza en Dios		
23	Libero mis emociones		
24	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente.		

25	Dejo de perseguir mis metas		
26	Voy al cine o miro la TV, para pensar menos en el problema		
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse		
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema		
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema		
30	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.		
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema		
32	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.		
33	Aprendo algo de la experiencia		
34	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido		
35	Trato de encontrar consuelo en mi religión		
36	Siento mucha perturbación emocional y expreso esos sentimientos a otros		
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema		
38	Acepto que puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado		
39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionen al problema		
40	Actúo directamente para controlar el problema		
41	Pienso en la mejor manera de controlar el problema		
42	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema		
43	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto		
44	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema		
45	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.		
46	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia		
47	Acepto que el problema ha sucedido		
48	Rezo más de lo usual		
49	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema		
50	Me digo a mí mismo: "Esto no es real"		
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema		
52	Duermo más de lo usual.		