



**ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA**  
**AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**



**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS AGENTES  
POLICIALES PNP DE LA COMISARÍA DE  
MONTERRICO - SURCO**

**Tesis para optar el Título Profesional de  
Licenciada en Enfermería**

**Carla Lizet Zapata Pelaez**

**Lima - Perú**

**2019**

**Carla Lizet Zapata Pelaez**

**CALIDAD DE VIDA LABORAL DE LOS AGENTES  
POLICIALES PNP DE LA COMISARÍA DE  
MONTERRICO, SURCO**

**Felipe Armando Atuncar Quispe**

**Asesor**

**Lima - Perú**

**2019**

### **DEDICATORIA:**

A mi hermosa familia, mi esposo y mis hijos que día a día me apoyan y me dan fuerzas para seguir adelante cumpliendo mis metas.

## **AGRADECIMIENTO**

- Agradezco a mi asesor por su apoyo infinito y constante, que me ha guiado para poder concluir con mi tesis.

## ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	viii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	x
RESUMEN .....	xi
SUMMARY.....	xi
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>CAPÍTULO 1: PROBLEMA .....</b>	<b>01</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	01
1.2. Formulación del problema.....	04
1.3. Objetivos .....	05
1.3.1. Objetivo general.....	05
1.3.2. Objetivos específicos .....	05
1.4. Justificación.....	06
1.4. Limitaciones .....	07

<b>CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	08
2.1. Antecedentes internacionales.....	08
2.2. Antecedentes nacionales.....	09
2.3. Base teórica .....	10
2.4. Definición de términos.....	29
2.5. Variables y operacionalización de variables.....	30
2.5.1. Variables.....	30
2.5.2. Operacionalización de variables .....	30
 <b>CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA</b> .....	 31
3.1. Enfoque de la investigación .....	31
3.2. Tipo y método de la investigación .....	31
3.3. Diseño de la investigación.....	31
3.4. Lugar de ejecución de la investigación .....	32
3.5. Población, muestra, selección y unidad de análisis .....	33
3.6. Criterios de inclusión y exclusión .....	33
3.6.1. Criterio de inclusión .....	33
3.6.2. Criterio de exclusión .....	34
3.7. Instrumentos y técnicas de recolección .....	34
3.8. Procedimiento de recolección de datos .....	36
3.9. Análisis de datos .....	37
3.10. Aspectos éticos .....	37
 <b>CAPÍTULO 4: RESULTADOS</b> .....	 39
4.1. Resultados .....	39
4.2. Discusión.....	48

<b>CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	56
5.1. Conclusiones .....	56
5.2. Recomendaciones .....	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	60
ANEXOS .....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Gráfico N° 1:</b> Calidad de Vida Laboral de los agentes policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, 2018.....	40
<b>Gráfico N° 2:</b> Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Soporte Institucional para el Trabajo, 2018.....	41
<b>Gráfico N° 3:</b> Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Seguridad en el Trabajo, 2018 .....	42
<b>Gráfico N° 4:</b> Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Integración al Puesto de Trabajo, 2018.....	43
<b>Gráfico N° 5:</b> Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Satisfacción por el Trabajo, 2018 ....	44
<b>Gráfico N° 6:</b> Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-	

Surco, según dimensión Bienestar logrado a través del Trabajo, 2018..... 45

**Gráfico N° 7:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Desarrollo Personal, 2018 ..... 46

**Gráfico N° 8:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Administración del Tiempo Libre, 2018..... 47

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo N° 01:</b> Operacionalización de variables .....	68
<b>Anexo N° 02:</b> Cuadro de distribución de los agentes policiales de la Comisaría de Monterrico-Surco. Diciembre 2018 .....	71
<b>Anexo N° 03:</b> Datos sociodemográficos de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Santiago de Surco, 2018 .....	72
<b>Anexo N° 04:</b> Cuestionario sobre Calidad de Vida Laboral.....	73
<b>Anexo N° 05:</b> Validez del Instrumento .....	80
<b>Anexo N° 06:</b> Confiabilidad del Instrumento .....	81
<b>Anexo N° 07:</b> Autorización de la Comisaría de Monterrico .....	82
<b>Anexo N° 08:</b> Escala de Valoración del Instrumento .....	83
<b>Anexo N° 09:</b> Aprobación del Comité de Ética.....	84
<b>Anexo N° 10:</b> Consentimiento Informado.....	85

## RESUMEN

**Introducción:** Los Agentes Policiales en su ámbito laboral se someten a múltiples riesgos por la función que desempeñan al enfrentar situaciones peligrosas generadas por la inseguridad y violencia social, exponiendo sus vidas al enfrentar estos problemas generados por los ciudadanos, esta situación a veces los conduce a un estrés laboral, pudiendo generar desequilibrios que afectan su calidad de vida familiar y laboral. **Objetivo:** Determinar la Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales PNP de la Comisaria Monterrico - Surco, 2018. **Metodología:** El estudio es de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, método no experimental, el diseño descriptivo simple, el estudio se realizó en la Comisaria de Monterrico, la población lo conformaron 102 agentes policiales y la muestra estuvo conformada por 90 agentes policiales; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento que se empleó fue el Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO, conformado por 74 preguntas de opción múltiple que evaluó 7 dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración de tiempo libre. **Resultados:** Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa que la calidad de vida laboral es de satisfacción media en un 56,67%, baja en un 23,33% y alta en un 20%. **Conclusión:** Los agentes policiales de la PNP de la Comisaria de Monterrico en su mayoría obtuvieron una satisfacción media sobre la calidad de vida laboral.

**Palabras Claves:** Calidad de vida, agente policial.

## SUMMARY

**Introduction:** Police Agents in their workplace are subject to multiple risks to the care of their life, since this profession is extremely dangerous for their life and that of the community; which leads them to work stress, having an imbalance in their daily life, family and work that affects their quality of life.

**Objective:** To determine the Quality of Work Life of the Police Agents PNP of the Commissioner Monterrico - Surco, 2018. **Methodology:** The study is of quantitative approach, applied type, non-experimental method, simple descriptive design, will be carried out at the Commissioner of Monterrico , the population and sample will be made up of all: officers, non-commissioned officers and civilians of the Monterrico Police Station, the technique used will be the survey and the instrument that will be used will be a CVT - GOHISALO Work Quality of Life Questionnaire, formed for 74 multiple-choice questions that evaluate 7 dimensions. **Results:** Of the 100% (102) of PNP police officers surveyed, it is observed that the quality of work life is of average satisfaction 62,74% (64), high 18,63% (19) and low 16,7% (19). **Conclusion:** The police officers of the PNP of the Monterrico Commissioner mostly obtained average satisfaction on the quality of working life.

**Keywords:** Quality of life, police officer.

## **INTRODUCCIÓN**

En nuestro país, el trabajo policial es considerado una de las ocupaciones con mayores riesgos, con un alto nivel de esfuerzo, responsabilidad y exposición a acontecimientos dolorosos, bajo esta premisa se elaboró la tesis titulada “Calidad de vida laboral de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico, Surco”, la que tuvo como objetivo determinar la calidad de vida laboral de los agentes policiales PNP de la comisaría de Monterrico-Surco 2018, así como identificar en los agentes policiales la calidad de vida laboral en la dimensión: seguridad en el trabajo, soporte institucional para el trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, integración al puesto de trabajo, administración del tiempo libre y desarrollo personal.

El presente estudio pertenece a la línea de investigación propuesto por la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza, denominada: Calidad de vida y al área: salud y bienestar de la persona.

El trabajo de investigación se ha desarrollado en cinco capítulos, siendo que:

El **Capítulo I**, abarca lo referente al: planteamiento y formulación del problema, objetivo general y objetivos específicos, la justificación y las limitaciones encontradas en el estudio.

En el **Capítulo II**, se hace referencia al marco teórico el cual comprende: antecedentes internacionales y nacionales, la base teórica relacionada a la variable en estudio, la definición de términos empleados, la descripción de las variables y su respectiva operacionalización.

En el **Capítulo III**, se describe la metodología de la investigación, la que precisa sobre: el enfoque y tipo de investigación, así como el método y diseño de investigación, el lugar de ejecución del trabajo de investigación; la población, muestra, selección y unidad de análisis; así como los criterios de inclusión y exclusión; los instrumentos, técnicas y procedimientos de recolección de datos; el análisis de datos y los aspectos éticos.

En el **Capítulo IV**, se exponen los resultados obtenidos mediante gráficos, tablas y se desarrolla la discusión en base a los resultados.

En el **Capítulo V**, se culmina con la formulación de las conclusiones y recomendaciones a partir de los resultados encontrados en toda la investigación.

# **CAPÍTULO 1**

## **PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La Organización Mundial de la Salud<sup>1</sup> (OMS) define la calidad de vida como “la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes”. Dicha definición que es muy extensa se encuentra influenciada de manera complicada por el estado psicológico, la salud física, sus relaciones sociales y su nivel de independencia del individuo, así como su dependencia con su ambiente.

La OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) afirman que año a año mueren un aproximado de 2 millones de personas entre hombres y mujeres producto de enfermedades, accidentes o heridas vinculadas con el trabajo; también ocurren accidentes no mortales en el centro laboral que suman alrededor de 278 millones de ocurrencias y ocasionan por lo menos 3 días laborables desaprovechados por discapacidad y cerca de 170 millones de casos nuevos con enfermedades afín al trabajo. Complementariamente, el 8% de la tasa global de trastornos depresivos están relacionados con riesgos

ocupacionales. Estos datos, expresan únicamente las enfermedades y accidentes que suceden en los centros laborales formales y debidamente registrados.<sup>2</sup>

Según Hernández<sup>3</sup> en el ámbito laboral, la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO) es considerada como uno de los mecanismos de acción de nivel primario que busca contribuir en la seguridad, salud y bienestar de todos los obreros, y concibe la calidad de vida laboral como “el resultado de los aprendizajes obtenidos a lo largo de la vida laboral que se transforman en hábitos y estructuran el estilo de vida de los trabajadores”; asimismo, es un elemento de influencia positiva en la forma de vivir, ya que contribuye al individuo proporcionándole control y herramientas necesarias para el cuidado de su vida y de lo que está a su alrededor.

Un ambiente laboral saludable resulta esencial, no solamente para conseguir una buena salud en los trabajadores, sino también para lograr una contribución positiva a la motivación laboral, la productividad, la satisfacción en el trabajo, el espíritu de trabajo y en general la calidad de vida de los trabajadores; pero, a pesar de los beneficios demostrados que presenta, un ambiente de trabajo saludable no resulta real para la mayoría de los grupos de trabajo de Latinoamérica y el Caribe.<sup>3</sup>

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad de España están constituidos por el Cuerpo Nacional de Policía, que corresponde a un Instituto armado de índole civil y dependen de las Comunidades Autónomas y el Ayuntamiento, respectivamente, piensan que el trabajo policial suele ser peligroso y estresante, por la exhibición que se realiza hacia la confrontación, la violencia y

los incidentes traumáticos, incorporando la probabilidad de terminar lesionado o muerto. Entre las diligencias que realizan los policías destacan: la denuncia de infracciones, la detención de delincuentes, pero sobre todo hacer cumplir las leyes del estado; pero al mismo tiempo dedican gran parte de su tiempo a realizar actividades asistenciales y resolver conflictos que se producen entre particulares o en la comunidad.<sup>4</sup>

Según Casenave<sup>5</sup>, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional señala que después de los taxistas, los agentes policiales son la segunda ocupación con el índice más elevado de homicidio ocupacional; mientras que, para el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Manchester, los policías ocupan la segunda posición en relación a los niveles de estrés profesional.

Para la Política Nacional de Salud Ocupacional, un derecho fundamental en las relaciones laborales son las circunstancias y el ambiente laboral que asegure la salud, el bienestar y la seguridad de los trabajadores; corresponde al Estado por su parte, ejercer de forma coordinada y responsable la ordenanza que le otorga el marco jurídico y vigilar de forma efectiva por el amparo a dicho derecho.<sup>6</sup>

Los agentes policiales de la Policía Nacional del Perú, en su lucha contra la delincuencia tienen que enfrentar muchos obstáculos, incrementándose el gasto público en actividades de prevención y sanción frente a la delincuencia, evitándose que los patrimonios del Estado se utilicen en el área de educación y salud; la ejecución de esta ilegal actividad genera al mismo tiempo, el blanqueo

o lavado de capitales ocasionando un clima de violencia generalizada y la clausura de actividades productivas importantes.<sup>7</sup>

La labor del agente policial es calificada como una profesión de mucho estrés, debido a que se encuentran expuestos a escenarios nocivos, exigentes y de mucha violencia. El estado de estrés excesivo del agente policial se caracteriza por generar manifestaciones de índole psicológico y físico que afectan directamente su labor, así como su vida personal y familiar.<sup>8</sup>

Por su parte, Bejarano y Durán<sup>8</sup> definen el estrés laboral como un “desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo y una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral”.

La labor del agente policial, es una profesión que exige alta responsabilidad y una gran expectativa en la sociedad, poco a poco se ha discutido si el estrés procedente de la ejecución del trabajo es una de las causas principales de ausentismo y enfermedad laboral, lo que da inicio a muchos accidentes.<sup>8</sup>

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cuál es la calidad de vida laboral de los agentes policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico del distrito de Santiago de Surco, 2018?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la calidad de vida laboral de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la calidad de vida laboral según dimensión soporte institucional para el trabajo de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.
- Identificar la calidad de Vida laboral según dimensión seguridad en el trabajo de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.
- Identificar la calidad de vida laboral según dimensión integración al puesto de trabajo de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.
- Identificar la calidad de vida laboral según dimensión satisfacción por el trabajo de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.
- Identificar la calidad de vida laboral según dimensión bienestar logrado de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.
- Identificar la calidad de vida laboral según dimensión desarrollo personal de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.
- Identificar la calidad de vida laboral según dimensión administración de tiempo libre de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco 2018.

#### **1.4. Justificación**

Actualmente la calidad de vida, es un intento de supervivencia, de vivir más y en mejores condiciones físicas, sociales y mentales, buscando fortalecerla para impedir el estrés laboral y la posibilidad de enfermarse. En el caso de los agentes policiales en nuestro país, su trabajo es apreciado con frecuencia como una labor dura, que requiere de mucho esfuerzo, responsabilidad y estar expuesto a acontecimientos crueles y/o tristes, que muchas veces puede resultar perjudicial para su vida y su salud.

En ese sentido, el aporte de Enfermería es de reconocer los problemas que afectan la calidad de vida de los agentes policiales en el ámbito laboral, identificando cuáles son los problemas relacionados a su calidad de vida con la finalidad de prevenir algunas enfermedades, promocionar una buena salud y propiciar su bienestar personal y laboral. El enfermero(a) como profesional capacitado en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, cumple con un rol protagónico y multidisciplinario de evaluar la calidad de vida laboral para poder proponer estrategias y/o mecanismos que permitan mejorar el desempeño, controlar situaciones de estrés y una mejor nutrición en los agentes policiales a fin de lograr una mejora en su calidad de vida laboral.

El presente estudio centra su interés en la necesidad de realizar una valoración de los factores influyentes de la calidad de vida laboral de los agentes policiales, para poder planificar, organizar y ejecutar planes de ayuda para quien lo necesita, así como fomentar estrategias de promoción de la salud para el logro del bienestar de los agentes policiales en su ámbito laboral.

Es necesario tomar en cuenta que las políticas de Estado en algunas comisarías no están bien implementadas, lo que conduce a los agentes policiales a realizar otro tipo de actividades ajenas a su labor policial, tales como brindar servicio a entidades privadas, brindar servicio de taxi, entre otras; además de que tiene que desempeñar su función policial frente a las falencias como no contar con combustible para movilizarse, escasos de uniformes, etc.

Por todo lo expuesto, es importante mencionar que los resultados obtenidos en la presente investigación se darán a conocer a los directivos de la Comisaría de Monterrico, con el fin de favorecer y fomentar herramientas para mejorar el cuidado de la salud de los agentes policiales así como a mejorar la calidad de vida laboral, al identificar la dimensión que más repercute en ellas y proponer estrategias de calidad de vida laboral que permitan disminuir incidencias de enfermedades, administrar el tiempo libre, desarrollo personal, bienestar físico, mejorar su salud, crecimiento de sus capacidades individuales, entre otros aspectos relacionados a la calidad de vida laboral de los agentes policiales.

### **1.5. Limitaciones**

Los resultados del estudio solo serán aplicados a la muestra estudiada, no pudiéndose generalizar a los agentes policiales de las otras Comisarías de Lima y del Perú. No se han encontrados estudios específicos sobre calidad de vida laboral en agentes policiales, gran parte de la información están relacionadas a la satisfacción laboral.

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **2.1. Antecedentes internacionales**

Manrique MC y Zurian VJ<sup>4</sup> (España-Valencia; 2012) realizaron un estudio sobre la “Calidad de Vida en Policías: Avances y los factores que son determinantes para su mejora, son relevantes para ampliar la actuación de la psicología policial”. El objetivo fue explorar el conocimiento sobre calidad de vida en los policías; las variables asociadas a la calidad de vida, los instrumentos de medición utilizados, y las propuestas para optimizar la calidad de vida. Respecto a la metodología de la investigación, se realizó una revisión narrativa de artículos publicados en bases de datos como: Pub Med, ISI Web of Knowledge, e ISOC de Ciencias Sociales y Humanidades. Los resultados muestran que las investigaciones de calidad de vida en policiales son escasos a nivel internacional e inexistente en España. Se concluyó que entre las variables pronosticas o asociadas a la calidad de vida están los estresores organizacionales y operacionales del trabajo, la percepción de lo traumático del desastre, la exposición a desastres, estilos de afrontamiento del estrés, los rasgos de personalidad, padecer una enfermedad física y la depresión.

## **2.2. Antecedentes nacionales**

Romero A<sup>9</sup> realizó un estudio titulado “Burnout y Cólera en Policías de una Unidad de Emergencia de Lima”. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y la manera cómo se expresa, experimenta y controla la cólera en un grupo de agentes policiales que pertenecieron a una unidad de emergencia de la ciudad de Lima. En cuanto a la metodología de investigación, se tomó en cuenta la participación de 59 suboficiales de la Policía Nacional del Perú, a quienes se evaluó empleando el Inventario Burnout de Maslach (MBI) que fue adaptado en su versión peruana y el Inventario Multicultural de la Expresión de Cólera-Hostilidad (IMECH). Se concluyó que existen factores innatos de la profesión y organización policial y factores que responden a la realidad nacional de la Policía Nacional del Perú que lograrían persuadir a los agentes policiales a sufrir el síndrome de burnout, y a expresar y experimentar cólera de forma desadaptativa.

Sánchez V<sup>10</sup> elaboró una investigación titulada “Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad de un establecimiento penitenciario de Lima”. El objetivo de la investigación fue analizar la relación que existe entre el Síndrome de Agotamiento Profesional y Bienestar en un conjunto de técnicos de un establecimiento penitenciario de Lima. La metodología empleada en el estudio permitió evaluar a 131 técnicos de seguridad a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout (Maslach y Jackson, 1986) y las Escalas de Bienestar (Diener et al., 2010). Complementariamente se lograron analizar algunas variables laborales y sociodemográficas. Los resultados revelaron que existe una correlación inversa entre las dimensiones agotamiento emocional y despersonalización del

Síndrome de Agotamiento Profesional y las escalas de florecimiento y afecto positivo, y también se encontró que existe una correlación negativa entre las variables realización personal y las escalas de florecimiento y afecto positivo, pero una correlación inversa con el afecto negativo.

Sulca G<sup>11</sup> realizó en Lima una investigación titulada “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial”. Se planteó como objetivo determinar de qué manera las estrategias de motivación influyen en la efectividad de las comisarías de la Policía Nacional del Perú. De acuerdo a la metodología empleada, se logró investigar 10 comisarías de las Secciones de Investigación Criminal (SEINCRIs) cuya dependencia es la División Policial - 1 Lima Cercado (Región Policial Lima). El estudio estuvo conformado por una población de 120 efectivos policiales que laboran en las SEINCRIs, de quienes por muestreo no probabilístico intencionado se eligieron a un total de 93 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario para medir el impacto de la motivación en su labor diaria que desarrolla. Los resultados obtenidos, permitieron aprobar las hipótesis de dichas variables en estudio, y se demostró que existe relación directa entre los indicadores Factor Motivador y Factor Higiene de la variable Motivación con los indicadores Procesos Operativos y Procesos Administrativos de la variable Efectividad.

## **2.3. Base teórica**

### **2.3.1. Agente Policial**

La Policía Nacional del Perú está conformada por los Oficiales de Armas y de Servicios, Suboficiales de Armas de Servicios, así como los estudiantes de las Escuelas de Formación Profesional Policial.<sup>12</sup>

Todos los miembros que conforman la Policía Nacional del Perú están sometidos a lo dispuesto por la Constitución Política del Perú, los tratados internacionales que han sido ratificados por el Estado Peruano, así como las leyes, el Código Penal Militar Policial y las normas reglamentarias existentes.<sup>12</sup>

Tanto el personal policial de armas como el personal policial de servicios está impedido de integrar, ser afiliado o tener algún vínculo con las organizaciones sindicales, las agrupaciones políticas, ni los organismos o instituciones cuyos objetivos o principios sean discordantes con lo formulado en el presente Decreto Legislativo.<sup>12</sup>

#### **2.3.1.1. La Policía Nacional del Perú**

La Policía Nacional del Perú (PNP) es concebida como un “órgano de carácter civil al servicio de la ciudadanía, que depende del Ministerio del Interior; con competencia administrativa y operativa para el ejercicio de la función policial en todo el territorio nacional”, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 166° de la Constitución Política del Perú.<sup>12</sup>

La PNP cumple una de las funciones del estado, logrando concretizarse en una institución de administración positiva encaminado a ejecutar las prohibiciones que la ley impone a las libertades de las personas y de las sociedades a fin de salvaguardar y conservar el orden público, en todas sus manifestaciones: la seguridad de las personas, la seguridad de la

propiedad, la tranquilidad de los conglomerados y la protección de cualquier otro bien tutelado con disposiciones penales.<sup>12</sup>

#### **2.3.1.2. Misión de la PNP**

La Policía Nacional del Perú, como institución del Estado Peruano, tiene la misión de:

“Garantizar, mantener y restablecer el orden interno, prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia; vigilar y controlar las fronteras; con el propósito de defender a la sociedad y a las personas, a fin de permitir su pleno desarrollo, en el marco de una cultura de paz y de respeto a los derechos humanos”.<sup>2</sup>

#### **2.3.1.3. Visión de la PNP**

La institución del Estado de la Policía Nacional del Perú, tiene la visión de ser una:

“Policía moderna, eficiente y cohesionada al servicio de la sociedad y del Estado, comprometida con una cultura de paz, con vocación de servicio y reconocida por su respeto irrestricto a la persona, los derechos humanos, la Constitución y las leyes, por su integración con la comunidad, por su honestidad, disciplina y liderazgo de sus miembros”.<sup>2</sup>

#### **2.3.1.4. Funciones**

Los agentes policiales de la Policía Nacional del Perú, cumplen las siguientes funciones:

- ✓ “Mantener la seguridad, tranquilidad pública y garantizar el libre ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución Política del Perú.
- ✓ Prevenir, combatir, investigar y denunciar los delitos y faltas previstos en el Código Penal y leyes especiales, perseguibles de oficio.
- ✓ Garantizar la seguridad ciudadana.
- ✓ Brindar protección al niño, al adolescente, al anciano y a la mujer que se encuentran en situación de riesgo de su libertad.
- ✓ Investigar la desaparición de personas naturales.
- ✓ Garantizar y controlar la libre circulación ferroviaria, vehicular y peatonal en la vía pública y en las carreteras.
- ✓ Intervenir en el transporte aéreo, marítimo, fluvial y lacustre en acciones de su competencia.
- ✓ Vigilar y controlar las fronteras, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre control migratorio de nacionales y extranjeros.
- ✓ Brindar seguridad al Presidente de la República en ejercicio o electo, a los Jefes de Estado en visita oficial y Presidentes de los Poderes Públicos.

- ✓ Cumplir con los mandatos escritos del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Jurado Nacional de Elecciones, Ministerio Público y de la ONPE.
- ✓ Participar en la seguridad de los establecimientos penitenciarios, así como en el traslado de los procesados y sentenciados de conformidad con la ley.
- ✓ Participar en el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente.
- ✓ Velar por la seguridad de los bienes y servicios públicos, en coordinación con las entidades estatales correspondientes.
- ✓ Participar en la Defensa Nacional, Defensa Civil y en el desarrollo económico y social del país.
- ✓ Ejercer la identificación de las personas con fines policiales.
- ✓ Ejercer las demás funciones que se señalen la Constitución y las leyes”.<sup>2</sup>

#### **2.3.1.5. Estructura orgánica de la PNP**

La Policía Nacional del Perú, en su estructura orgánica, está conformada por:

- A. “Órgano de dirección
  - a) Dirección General
- B. Órganos de control
  - a) Tribunales Administrativos Disciplinarios
  - b) Inspectoría General

C. Órganos consultivos

- a) Consejo Superior
- b) Comisión Consultiva
- c) Consejo Económico
- d) Consejo de Calificación
- e) Consejos de Investigación

D. Órgano de asesoramiento

- a) Estado Mayor General

E. Órganos de apoyo

- a) Secretaría General
- b) Dirección Ejecutiva de Administración
  - Dirección de Economía y Finanzas
  - Dirección de Logística
  - Dirección de Recursos Humanos
  - Dirección de Bienestar
  - Dirección de Salud
- c) Dirección de Aviación Policial
- d) Dirección de Criminalística
- e) Dirección de Telemática
- f) Dirección de Inteligencia
- g) Dirección de Información
- h) Oficina Central Nacional - INTERPOL

F. Órgano de instrucción y doctrina

- a) Dirección de Educación y Doctrina Policial

G. Órganos de ejecución

- a) Dirección Ejecutiva de Operaciones Policiales Especiales

- Dirección de Operaciones Especiales Lima
  - Direcciones Descentralizadas de Operaciones Especiales
  - Dirección de Apoyo Especial
- b) Dirección Ejecutiva de Orden y Seguridad
- Dirección de Seguridad del Estado
  - Dirección de Protección de Carreteras
  - Dirección de Seguridad de Penales
  - Dirección de Defensa Nacional y Control de Fronteras
  - Dirección de Seguridad Aeroportuaria
  - Dirección de Participación y Seguridad Ciudadana
  - Direcciones Territoriales Policiales
  - Frentes Policiales
- c) Dirección Ejecutiva contra el Crimen Organizado
- Dirección de Investigación Criminal y Apoyo a la Justicia
  - Dirección Contra el Terrorismo
  - Dirección Contra la Corrupción
  - Dirección Antidrogas
  - Dirección de Policía Fiscal
  - Dirección Contra los Delitos Ecológicos y el Ambiente”.<sup>13</sup>

Las funciones y organización interna de los órganos y unidades orgánicas que integran la estructura orgánica de la PNP se establecen en el respectivo Reglamento del actual Decreto

Legislativo y se registrarán de acuerdo a los lineamientos implantados en las normas que reglamentan la organización y funciones de las Entidades del Estado.<sup>13</sup>

#### **2.3.1.6. Grados de instrucción**

##### **a) Oficiales<sup>12</sup>**

Están conformados por:

- General
- Coronel
- Comandante
- Mayor
- Capitán
- Teniente
- Alférez

##### **b) Suboficiales<sup>12</sup>**

Está integrado por:

- Superior
- Brigadier
- Técnico de primera
- Técnico de segunda
- Técnico de tercera
- Suboficial de primera
- Suboficial de segunda

#### **2.3.2. Calidad de vida**

Hoy en día, la calidad de vida es un concepto que representa un término multidimensional de las políticas sociales que significa contar con

buenas condiciones de vida y un grado alto de bienestar que incluye una a la satisfacción individual y colectiva de necesidades por medio de políticas sociales.<sup>16</sup>

Según la OMS, citado por Valencia (2013), se define a la calidad de vida como “la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes”.<sup>17</sup>

Las necesidades básicas que hacen a la calidad de vida de toda persona es que goza de salud, vivienda, alimentación, trabajo, educación y descanso.<sup>16</sup>

Hoy en día, se viene estimulando un gradual interés por el estudio de la calidad de vida relacionada con la salud (CVrS), tanto en el ámbito de Enfermería como también en el área de la Salud Pública.<sup>17</sup>

### **2.3.2.1. Calidad de vida laboral**

La calidad de vida laboral se encuentra fuertemente vinculada con las condiciones de trabajo, en ese sentido está relacionada con características referidas a riesgos para la seguridad y salud del trabajador. Asimismo, se define el riesgo laboral como la “posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo, con lo cual, este último término hacemos referencia a enfermedades, patologías y lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”; por

consiguiente, dichas patologías mentales están referidas por lo general al estrés laboral o al síndrome de burnout.<sup>18</sup>

Una calidad de vida laboral dañada por una gestión de determinados factores psicosociales supone considerarlo como dinámica dentro de una organización laboral.<sup>18</sup>

Este proceso dinámico debería lograr mantener y aumentar el bienestar psicológico de los trabajadores, con el propósito de lograr el aumento de su rendimiento. Todo trabajo puede tomar 2 destinos que pueden ser opuestos completamente, uno de ellos que puede estar destinado hacia la adversidad, o llegar a conseguir una mejora en la salud y en la identidad personal.<sup>18</sup>

Para los trabajadores que desarrollan su faena en una cadena, el desconocimiento del significado de su trabajo supone, además, que dicha faena necesita de significado humano, algo que resulta peor aún. ¿Qué puede pensar un trabajador si la labor que desarrolla le devuelve el sentido de lo que hace?. Esto significa variedad de tareas e identidad, en definitiva, calidad de vida laboral.<sup>18</sup>

### **2.3.2.2. Dimensiones de la calidad de vida laboral**

#### **A) Soporte institucional en el trabajo**

Según el Ministerio de Educación, el Estado adopta el modelo de gestión descentralizada de la educación para

ofrecer servicios educativos a la población. El soporte institucional se realiza a través de componentes que conforman los pilares de un sistema de gestión educativa que brinda soporte para mejorar los aprendizajes y el desarrollo de los docentes para que pueda lograrse una educación de calidad y con equidad.<sup>19</sup>

Los seis componentes de la dimensión de soporte institucional<sup>19</sup> son:

- ✓ Sistema de gestión educativa
- ✓ Relación intergubernamental
- ✓ Desarrollo y fortalecimiento de capacidades
- ✓ Desarrollo organizacional y mejora continua
- ✓ Desarrollo y fortalecimiento de capacidades
- ✓ Comunicación social y participación ciudadana
- ✓ Ética de la función pública y transparencia

## **B) Seguridad en el trabajo**

Las condiciones de trabajo tienen que estar relacionadas a la seguridad en el centro de trabajo, a la higiene industrial, así como a la ergonomía y a la psicología; en la mayoría de casos se toma en cuenta la seguridad y salud como un ámbito de participación y reflexión de interés común que se da entre las empresas y los delegados de prevención de dicha empresa, añadiéndose dinámicas de modelos

negociadores cuando lo que se protege es la mejora de las condiciones laborales, el mismo objeto y el método de trabajo, en ello debe radicar el consenso.<sup>20</sup>

En este marco, las nuevas formas de organización del trabajo (NFOT), buscan la competitividad, planean cambios en el mercado en relación a nuevas formas de producción, comunicación y gestión con distintas características<sup>20</sup>, tales como:

- ✓ *Subcontratación*: las empresas grandes realizan subcontratación de servicios o procesos que no les son primordiales.
- ✓ *Flexibilidad horaria*: se originan adaptaciones en polivalencia, pero también en jornada para que los horarios faciliten prestar el mejor servicio/producto en relación a las necesidades de producción/clientela pudiendo conllevar prolongación de las jornadas.
- ✓ *Deslocalización*: se reubican empresas o procesos a otros lugares con costas más reducidos.
- ✓ *Incorporación de nuevas tecnologías*: originan requerimientos mayores en procesamiento de información (procesos de memoria, atencionales y aprendizaje), perturbando el control en el trabajo ejecutado.
- ✓ *Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*: han provocado cambios en los trabajos,

disminuyendo la calidad de algunas y modificando e impulsando las relaciones en el trabajo (desde el personal por cuenta ajena hacia el personal por cuenta propia).

- ✓ *Organización del trabajo:* vinculadas con la segmentación de los procesos y la pérdida completa de objetivo del proceso.

### **C) Integración del puesto de trabajo**

Los centros laborales marchan debido al trabajo en equipo y la comunicación que ejecutan, si alguno de esos factores no camina bien, los resultados no resultan óptimos.<sup>21</sup>

Todos esos elementos consiguen funcionar de forma normal, si cada miembro del centro laboral muestra preocupación por crear buenas relaciones con sus pares, lo que al mismo tiempo genera un buen clima laboral.<sup>21</sup>

Para lograr una integración buena, es importante considerar algunos factores<sup>21</sup>, tales como:

- ✓ *Todos juegan:* Los responsables de la inducción son por lo general los trabajadores delegadas de la selección del personal y los comprometidos de la permanente capacitación del personal, aunque para

alcanzar un éxito completo, el centro laboral debe estar predestinada a la inducción incluso a la gerencia.

- ✓ *Manual:* Existen muchos centros laborales que proporcionan a sus trabajadores un manual de bienvenida, donde se les comunica sobre las políticas internas y externas, los objetivos, los logros, las fortalezas y todos los pormenores prácticos y logísticos de la empresa. Asimismo, los trabajadores reciben información sobre los horarios, días de pago, formas de ascensos, breve historia de la empresa y objetivos que el trabajador debe interiorizarlos.
- ✓ *Grupo de integración:* Edifique un “escritorio de integración”, constituido por trabajadores de diferentes áreas de trabajo con diversos enfoques.
- ✓ *Intranet:* Los especialistas recomiendan instaurar un sitio Intranet, que sirva para proporcionar información sobre los proyectos y las compañías, de tal forma que dicho medio permita interactuar entre los empleadores. El objetivo es fomentar dentro la red una especie de red social.
- ✓ *Promoción desde dentro:* Está referido principalmente a promocionar e invertir por los buenos elementos con los que cuentas. Se debe promocionar cuando el trabajador cuenta con las competencias suficientes para acceder a un cargo

mayor, y cuando tiene la suficiente experiencia para acceder a un puesto mayor.

- ✓ *Selección correcta del personal:* El proceso de selección de un postulante debe implicar un conocimiento y estudio del empleador que se quiere promover. Por ello es conveniente entender el propósito y la naturaleza del puesto nuevo, a fin de considerar los antecedentes, habilidades, conocimientos y actitudes que se requieren del trabajador.

#### **D) Satisfacción por el trabajo**

Para la psicología organizacional y del trabajo, la satisfacción laboral es considerada como un constructo muy significativo ya que tiene que ver con elementos internos del centro laboral (relacionados con los sentimientos de autoestima, logro, control e independencia) y externos (relacionados con el salario, el entorno, la promoción).<sup>22</sup>

La satisfacción laboral se encuentra fundamentada en la satisfacción de las necesidades como resultado de los factores y ámbitos laborales, y estableciendo siempre que dicha satisfacción se consigue a través de diferentes factores motivacionales, siendo el resultado de numerosas actitudes que tienen los empleadores en relación al sueldo, reconocimiento, la supervisión, las

promociones de ascensos relacionados a otros elementos como la edad, las relaciones familiares, la salud, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones sociales, políticas y laborales.<sup>22</sup>

### **E) Bienestar logrado a través del trabajo**

Los empleadores se impacientan por instituir programas de bienestar laboral, con el propósito de optimizar la calidad de vida del personal, promover el buen clima organizacional y la integración entre ellos, ampliándolo al núcleo familiar de los trabajadores para lograr que se sientan a gusto e involucrado con su centro de labor.<sup>23</sup>

Entre los principales programas de bienestar que se desarrollan son las actividades tales como la recreación, celebración de fechas especiales, flexibilidad en los horarios laborales, capacitaciones en temas no laborales, programas de auto cuidado, concursos, campañas, incentivos pecuniarios y no pecuniarios, jornadas deportivas y culturales, entre otras.<sup>23</sup>

En la planificación de actividades, tener en cuenta la opinión de los trabajadores para garantizar su éxito ya que a veces las instituciones suspenden actividades o se desmotivan a continuar con planes de bienestar porque los empleadores no asisten, sin analizar que las

actividades no corresponden a las necesidades del personal o no son motivadoras. El área de recursos humanos debe ser estratégico y creativo, debe realizar un análisis de satisfacción de los empleadores y aplicar encuestas para recolectar información que ayude en la toma de decisiones.<sup>23</sup>

## **F) Desarrollo personal**

El desarrollo personal es un proceso por el cual el individuo puede desarrollar todas sus fortalezas o potencialidades y conseguir sus objetivos, inquietudes, deseos, anhelos, entre otros, motivado por un interés de superación, y la necesidad de darle un nuevo sentido a la vida.<sup>24</sup>

Conseguir el desarrollo pleno cada uno y en todos los aspectos de la vida (personal, íntimo, familiar, laboral, social, laboral, entre otros), es muy dificultoso y poco probable de lograrlo; pero, la mayoría de los individuos pueden sentirse muy satisfechos con mucho menos, pues favorablemente el bienestar para su desarrollo personal no depende directamente de cuántas cosas tiene o ha conseguido, por el contrario, depende de su percepción, así como de los objetivos que se plantea. Por este motivo es indispensable tomar en cuenta que se puede ser feliz, aunque no se logre ser ricos, aunque se tenga vidas mediocres, anónimas, se sufra

desengaños, se frustran los sueños o no se alcance todo lo que se desea.<sup>24</sup>

Sin embargo, por este mismo motivo, se pueden deprimir o sentirse muy desanimados, aunque objetivamente se tenga varias cosas en los diferentes aspectos más fundamentales de la vida (amor, dinero, salud, estudios, trabajo, familia, apoyo social, aficiones, reconocimiento, entre otros).<sup>24</sup>

### **G) Administración del tiempo libre**

El hombre necesita realizar múltiples actividades que promuevan su aprendizaje y evolución para lograr desarrollarse en los diversos aspectos de su vida a fin de ser personas íntegras, aun así, en el lapso del día, no puede encontrarse ocupada totalmente en una actividad diversa a cada momento, por ello es necesario que disfrute de momentos en los que no esté realizando alguna actividad, a ese espacio se le denomina tiempo libre, siendo lo recomendable que la persona lo aproveche al máximo para relajarse y descansar, de esta forma se evita que el estrés no sea parte de su vida diaria.<sup>25</sup>

El tiempo libre es conocido generalmente como un lapso de tiempo en los que no se tiene una obligación por cumplir, y en caso contrario existen deberes que

pueden ser de diversa índole como estudios, trabajo, quehaceres domésticos, entre otros. En el lapso del tiempo libre la mayoría de las tareas que se llevan a cabo son actividades del tipo recreativas o de distracción. En casi todas las labores obligatorias el horario para su cumplimiento es impuesto por alguien más, en el caso de los estudios viene dado de parte del instituto académico, en el trabajo es impuesto por la empresa o patrono, etc. Todo lo opuesto ocurre con el tiempo libre, en donde el titular del mismo es quien decide el momento para hacer uso de él.<sup>25</sup>

### **2.3.3. Teoría de Enfermería: Teoría de Nola Pender**

#### **2.3.3.1. Definición**

Nola Pender es enfermera y es conocida por su modelo de Promoción de la Salud, su teoría identifica en la persona factores cognitivos y preceptuales que son transformados por las características personales, interpersonales y situacionales, dando como resultado la participación en comportamientos que favorecen la salud, cuando existe una modelo para la acción.<sup>26</sup>

La teoría de Nola Pender sigue siendo ampliada y perfeccionada en relación a su capacidad para expresar las relaciones entre los factores que probablemente influyen en las alteraciones de la conducta sanitaria, en ese sentido, el modelo

tiene como base la educación de las personas, en el cómo cuidarse y en el cómo llevar una vida saludable.<sup>26</sup>

### 2.3.3.2. Metaparadigmas<sup>26</sup>

- ✓ **Salud:** es el estado positivo alto.
- ✓ **Persona:** o individuo, es el centro de la teorista, está definida de una manera única por su propio modelo cognitivo-perceptual y sus variables factores.
- ✓ **Entorno:** lugar donde se realizan las interacciones entre los factores cognitivo-preceptuales y los factores modificantes que intervienen sobre la aparición de comportamientos promotoras de la salud.
- ✓ **Enfermería:** representa el bienestar, la responsabilidad personal en los cuidados sanitarios, es la base de cualquier plan de reforma en los ciudadanos, siendo la enfermera el principal agente responsable de la motivación hacia los usuarios para que logren su salud personal.

## 2.4. Definición de términos

- **Agente policial:** Conformar parte del potencial humano que se dedica a la función policial, sean oficiales o sub oficiales.
- **Calidad de vida laboral:** Es el bienestar de satisfacción del agente policial en sus dimensiones: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración de tiempo libre.

## **2.5. Variables y operacionalización de variables**

### **2.5.1. Variable de estudio**

- Calidad de vida laboral

### **2.5.2. Operacionalización de variables**

(Ver Anexo N° 01)

## **CAPÍTULO 3**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Enfoque de la investigación**

El estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, permite examinar los datos de manera numérica, aplicando la estadística descriptiva y/o inferencial, demanda que entre las variables del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea lineal, es decir, que haya claridad entre las variables que conforman el problema de investigación.<sup>25</sup>

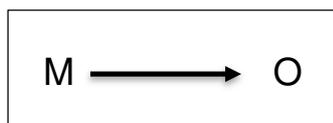
#### **3.2. Tipo y método de la investigación**

La investigación es de tipo básico y el método es no experimental, ya que permitió obtener información de la investigación, tomando en cuenta un determinado tiempo y espacio.<sup>26</sup>

#### **3.3. Diseño de la investigación**

El estudio de investigación presenta un diseño descriptivo simple, que consiste en observar y describir el comportamiento de una variable sin influir sobre él mismo; se utiliza para obtener una visión en general del sujeto o tema,

que está representado por el siguiente diagrama, que brinda dirección y sistematiza la investigación.<sup>27</sup>



Donde:

M = Agentes policiales

O = Calidad de vida laboral

### **3.4. Lugar de ejecución de la investigación**

El presente estudio de investigación se llevó a cabo en la Comisaría de Monterrico, con domicilio legal en Av. Manuel Olgúin, del distrito de Santiago de Surco, Provincia de Lima Metropolitana y Departamento de Lima. La Comisaría de Monterrico es una institución del Estado Peruano cuya función está centrada en mantener y restablecer el orden interno, brindar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio privado y público, investigar, combatir y prevenir la delincuencia; así como controlar y vigilar las fronteras.

La Comisaría de Monterrico es una comisaría básica y se encuentra tipificada como Comisaría PNP tipo B, ya que cuenta con capacidad de 61 a 120 efectivos policiales.

La Comisaría de Monterrico está conformada por: oficiales (comandante y alférez), sub oficiales (superior, brigadier, técnico de primera, de segunda y de tercera, suboficial de primera, de segunda y de tercera) y civiles (ecta y auxiliares).

### **3.5. Población, muestra, selección y unidad de análisis**

La población está integrada por 102 Agentes Policiales de la PNP, según datos proporcionados de la Oficina de Secretaria de la Comisaria de Monterrico-Surco (Ver Anexo N° 02).

La muestra está representada por 90 agentes policiales de la PNP que laboran en la Comisaria de Monterrico, que conforman el grupo de sub oficiales: superior, brigadier, técnico de primera, de segunda y de tercera, suboficial de primera, de segunda y de tercera. Del 100% de la muestra se observó que el 27,78% presentó edades entre 45 a 49 años de edad, el 87,78% fueron del sexo masculino, el 80% cuenta con nivel de instrucción superior técnico completo, el 46,67% es casado y el 52,22% tiene entre 1 a 2 hijos. (Ver Anexo N° 3).

La selección la muestra fue probabilística, se trabajó con el 88,2% de la población total de agentes policiales, siendo el 11,8% los que fueron eliminados por criterio de exclusión.

La unidad de análisis lo conforman los Agentes Policiales de la PNP.

### **3.6. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **3.6.1. Criterio de inclusión**

- ✓ Agentes policiales de la PNP que voluntariamente desean participar del estudio.

- ✓ Agentes policiales con el grado de sub oficiales: superior, brigadier, técnico de primera, de segunda y de tercera, suboficial de primera, de segunda y de tercera.

### **3.6.2. Criterio de exclusión**

- ✓ Agentes policiales PNP que se encuentren de retiro.
- ✓ Agentes policiales PNP que por algún tipo de permiso no se encuentren en su horario de trabajo.
- ✓ Agentes oficiales con el grado de oficiales y civiles.

### **3.7. Instrumentos y técnicas de recolección de datos**

En el proceso de recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario. El instrumento consta de título, introducción para los agentes policiales, datos sociodemográficos y valoración de la Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales PNP.

El instrumento empleado para el presente estudio es el Cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo CVT-GOHISALO<sup>27</sup> (Ver Anexo N° 4) construido en el 2010 por los investigadores González R, Santa Cruz GH, Salazar JG y Preciado ML del Instituto de Investigación en Salud Ocupacional de México. El instrumento fue sometido a un proceso de validación de contenido, constructo y criterio realizado por los autores, quienes garantizaron propiedades psicométricas en el instrumento y aseguraron medir el concepto en la población estudiada. La validación de contenido se ejecutó por jueces expertos, la de constructo se realizó a través del análisis factorial y para la validación de criterio se empleó como criterio externo el Cuestionario de Salud de Goldberg que

consta de 28 ítems. La confiabilidad del instrumento fue medida con el coeficiente o índice Alpha de Cronbach obteniendo un valor de 0,9527.

- **Dimensiones del cuestionario:** El instrumento fue elaborado para evaluar la apreciación que tienen los empleadores respecto a la Calidad de Vida alcanzada mediante su trabajo a través de 74 ítems agrupados en 7 dimensiones:
  1. Soporte institucional para el trabajo (14 ítems)
  2. Seguridad en el trabajo (15 ítems)
  3. Integración al puesto de trabajo (10 ítems)
  4. Satisfacción por el trabajo (11 ítems)
  5. Bienestar logrado a través del trabajo (11 ítems)
  6. Desarrollo personal (8 ítems)
  7. Administración de tiempo libre (5 ítems)
  
- **Validez del instrumento:** El instrumento fue sometido una vez más por la investigadora a 10 jueces expertos cuyos resultados fueron sometidos a una prueba binomial cuyos resultados fue de  $p = 0,006$ ; por lo tanto, si  $p < 0,05$  el instrumento es considerado como válido. (Ver Anexo N° 5)
  
- **Confiabilidad del instrumento:** El instrumento también fue sometido por la investigadora a una prueba piloto para determinar la confiabilidad, obteniéndose un Alfa de Cronbach de 0,964; lo que indica que el instrumento es altamente confiable. (Ver Anexo N° 6)

### **3.8. Procedimiento de recolección de datos**

El proyecto de investigación fue presentado en primer término al Comité de Investigación de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza para su revisión y aprobación, e inmediatamente fue exhibido al Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza para su aprobación.

Para el trabajo de campo se presentó una carta al Comisario de la Comisaria de Monterrico–Surco, solicitando el permiso para poder ejecutar el estudio con los agentes policiales de dicha comisaría (Ver Anexo N° 7).

Se coordinó el comisario para programar en 3 sesiones diferentes, tomando en cuenta los horarios en que los agentes policiales se encontraban en la comisaría y de acuerdo a sus turnos de trabajo con la finalidad de captar a los 90 sub oficiales en actividad y explicarles el objetivo del estudio.

Una vez captado a cada grupo de sub oficiales, se les convocó en grupos de aproximadamente 30 efectivos policiales en el auditorio de la comisaria y se les explicó el propósito del estudio, se procedió a dar lectura al consentimiento informado a todo el grupo y se consultó si alguno de ellos tenía inconvenientes para participar del estudio, dándoseles la plena libertad de participar o retirarse voluntariamente.

Luego se procedió a entregar el cuestionario de Calidad de Vida Laboral y se les pidió realizar las consultas en caso tuvieran alguna duda sobre algún ítem formulado en el cuestionario. El desarrollo de la encuesta duró aproximadamente 30 minutos y por su parte la investigadora les comunicó el

que los resultados y recomendaciones finales serán proporcionados al comisario para la toma de decisiones en caso considere conveniente para el bienestar de los agentes policiales y mejora de su calidad de vida laboral.

Para el control y verificación, antes de recoger el instrumento aplicado se revisó que haya sido contestado correctamente a fin de evitar que éste sea eliminado por no contar con las respuestas completas.

### **3.9. Análisis de datos**

Para el proceso de análisis de datos, primero se asignaron códigos a las respuestas correctas e incorrectas de cada pregunta del cuestionario, luego dichos códigos fueron tabulados electrónicamente y se generó una base de datos en el programa excel 2013 para luego ser exportadas al programa SPSS versión 21.0 y continuar con la elaboración de tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos de la investigación planteados haciendo uso de la estadística descriptiva, utilizándose para determinar la escala de valoración a través de la Escala de Estanino (Ver Anexo N° 8), la media y la desviación estándar, mientras que para determinar la confiabilidad se empleó el Alfa de Cronbach.

### **3.10. Aspectos éticos**

El proyecto fue revisado y aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza (Ver Anexo N° 9) y se tomó en cuenta durante todo el proceso de la investigación los cuatro principios fundamentales:

- **Justicia:** todos los agentes policiales fueron evaluados de forma equitativa e igualitaria sin otorgar preferencias ni privilegios a unos sobre otros.

- **Beneficencia:** la finalidad de la investigación estuvo dirigida a proponer estrategias para mejorar la calidad de vida laboral de los agentes policiales.
- **No Maleficencia:** la presente investigación no afectó el bienestar de los agentes policiales, se respetó durante todo el proceso del estudio la dignidad y confidencialidad de los participantes.
- **Autonomía:** el acceso de los agentes policiales para participar del estudio fue voluntario y bajo previo consentimiento informado (Ver Anexo 10).

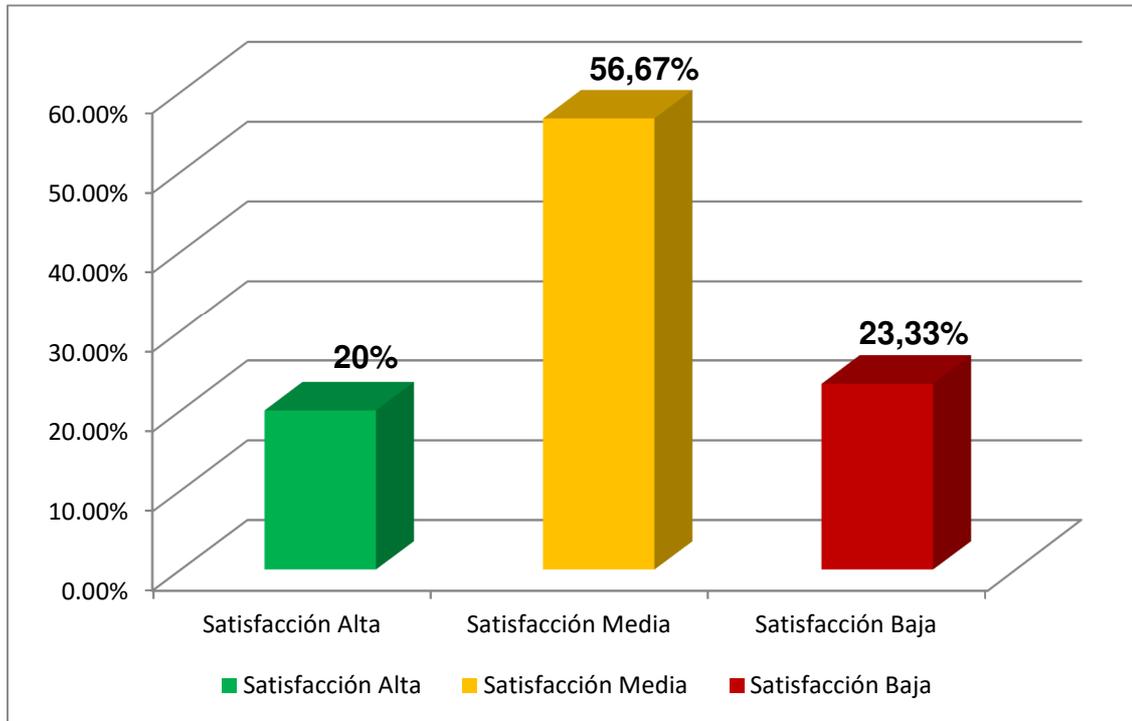
## **CAPÍTULO 4**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. Resultados**

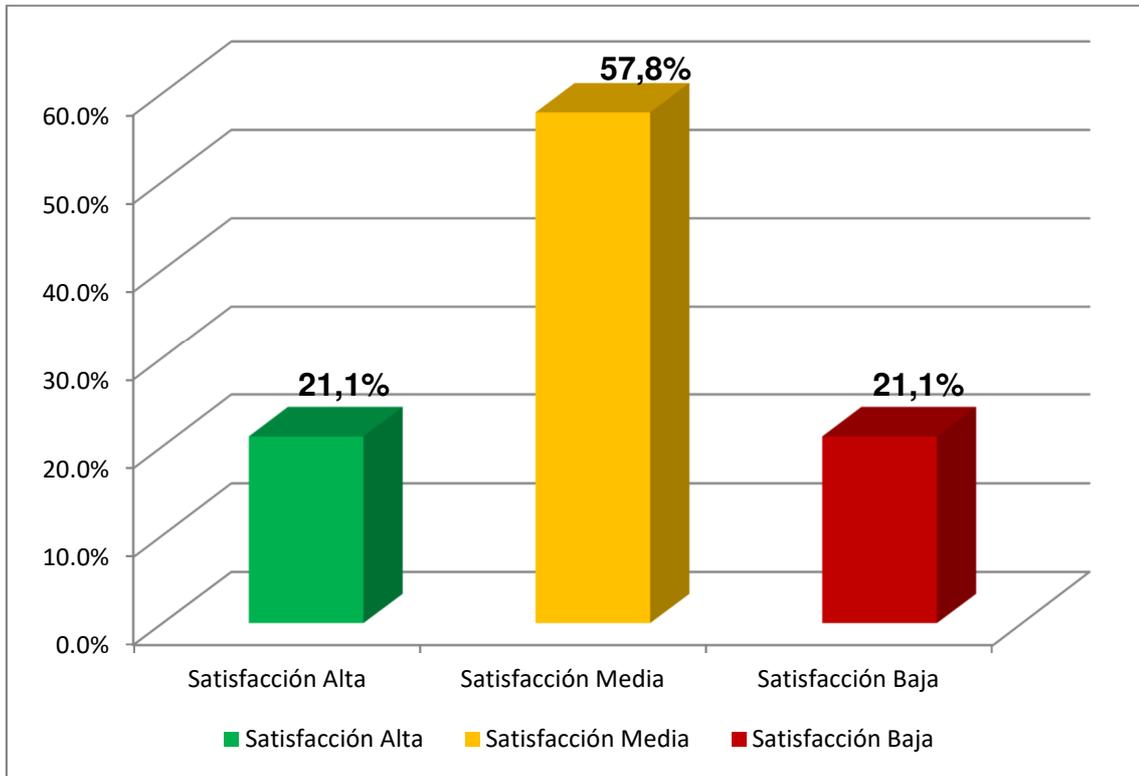
Al culminar con el procesamiento de los resultados, se elaboraron las tablas y gráficos correspondientes a fin de facilitar su análisis e interpretación, quedando organizado de la siguiente manera:

**Gráfico N° 1:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, 2018.



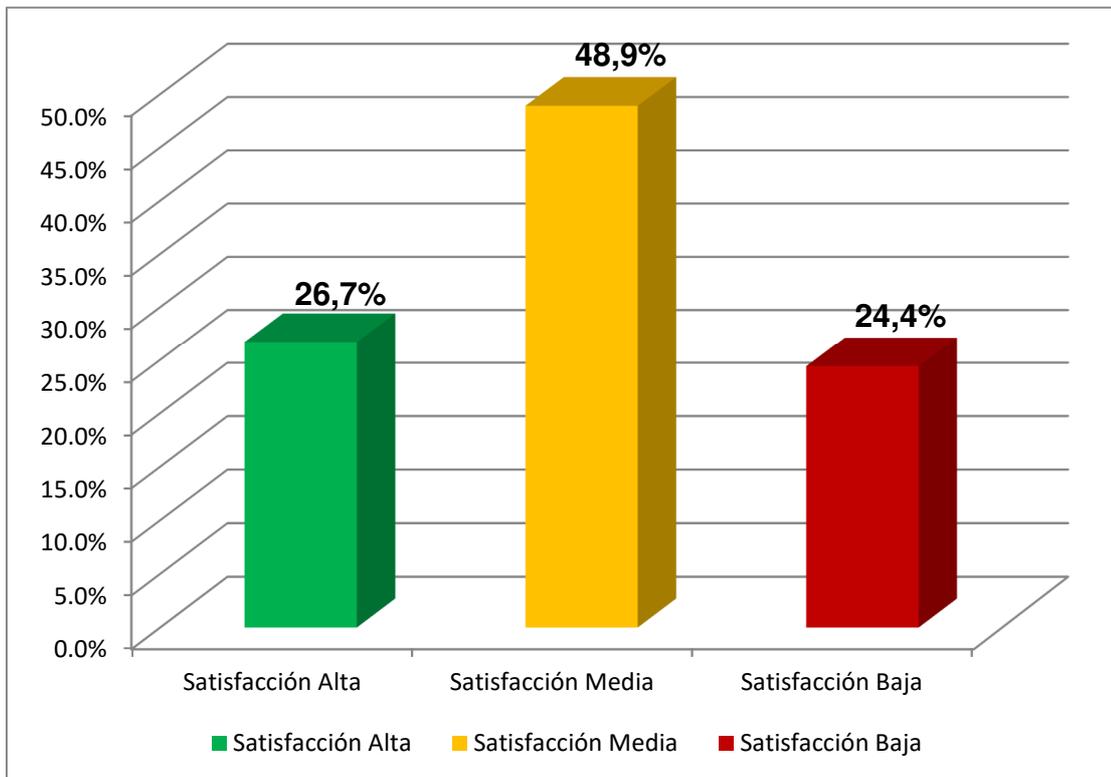
Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 01 que la calidad de vida laboral es de satisfacción media el 56,67% (51), baja el 23,33% (21) y alta el 20% (18).

**Gráfico N° 2:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Soporte Institucional para el Trabajo, 2018.



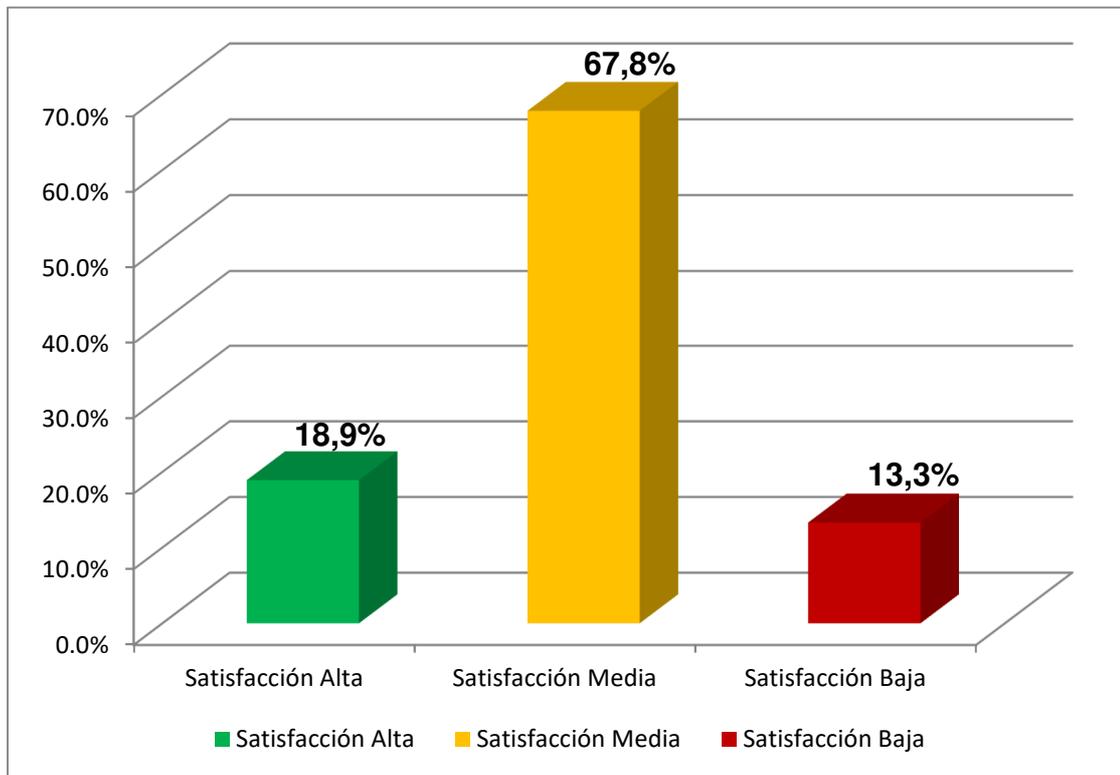
Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 02 que la calidad de vida laboral según la dimensión soporte institucional para el trabajo es de satisfacción media el 57,98 (52), alta el 21,1% (19) y baja el 21,1% (19).

**Gráfico N° 3:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Seguridad en el Trabajo, 2018.



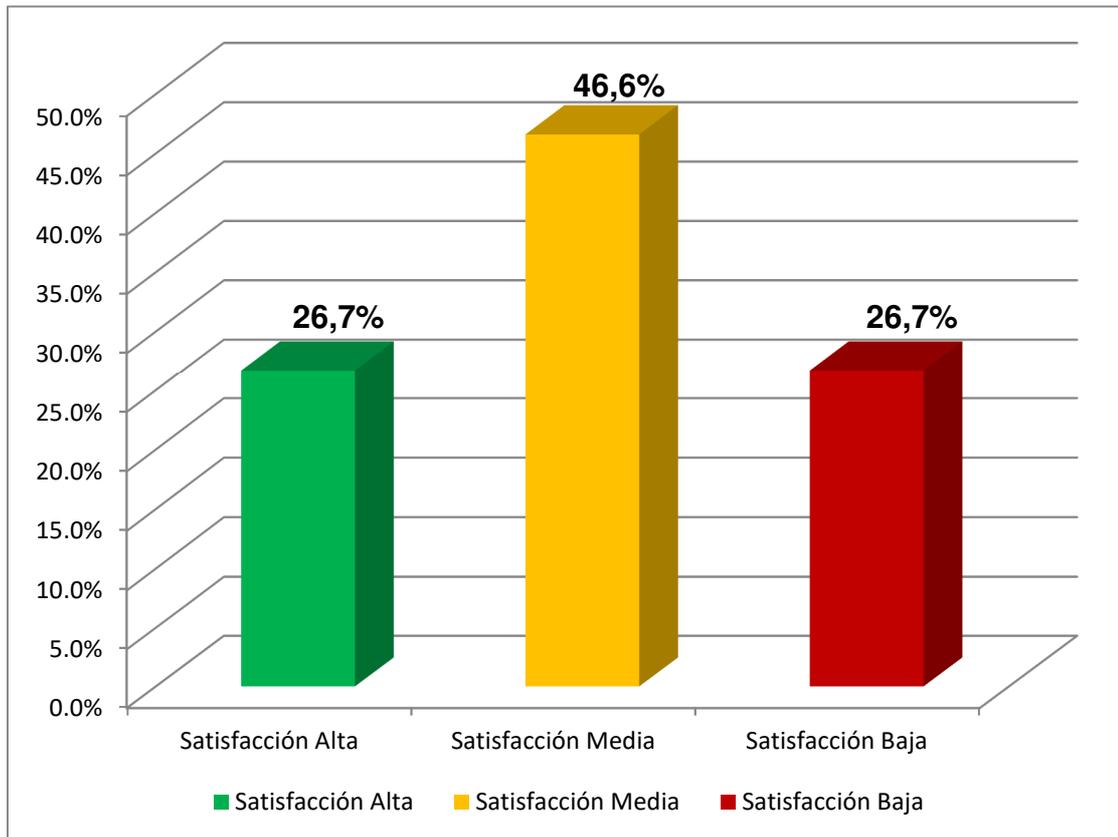
Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 03 que la calidad de vida laboral según la dimensión seguridad en el trabajo es de satisfacción media el 48,9% (44), alta el 26,7% (24) y baja el 24,4% (22).

**Gráfico N° 4:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Integración al Puesto de Trabajo, 2018.



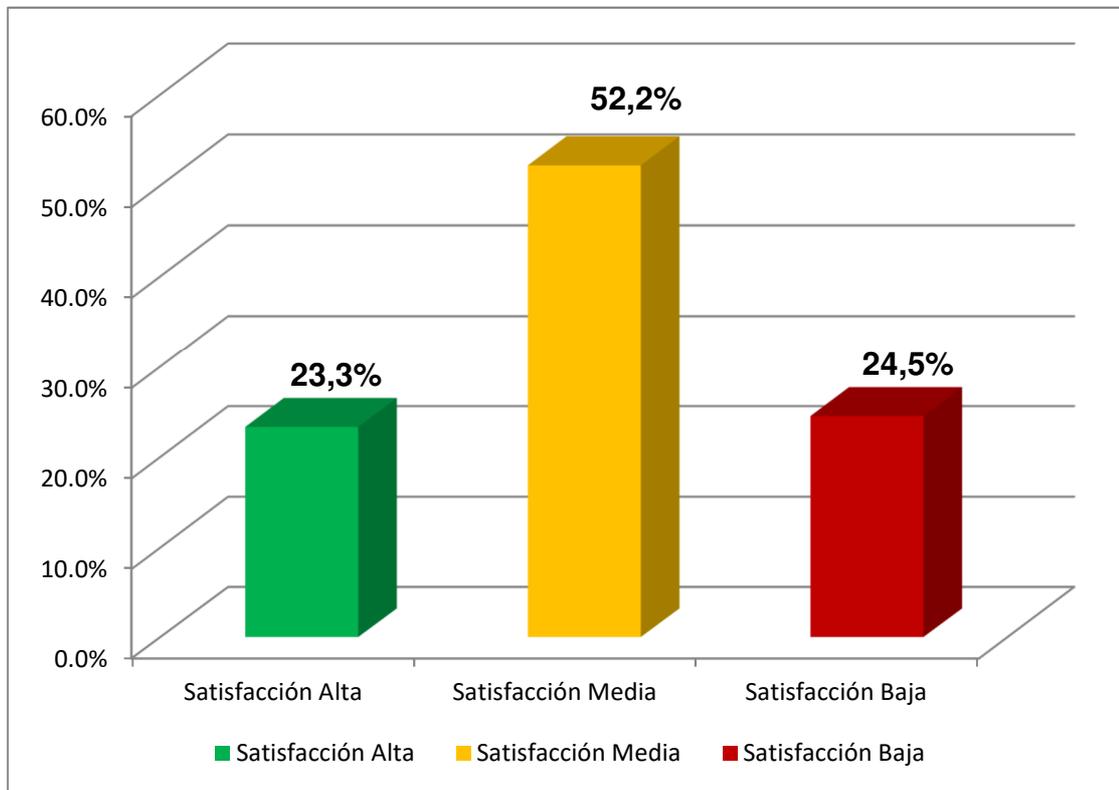
Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 04 que la calidad de vida laboral según la dimensión integración al puesto de trabajo es de satisfacción media el 67,8% (61), alta el 18,9% (17) y baja el 13,3% (12).

**Gráfico N° 5:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Satisfacción por el Trabajo, 2018.



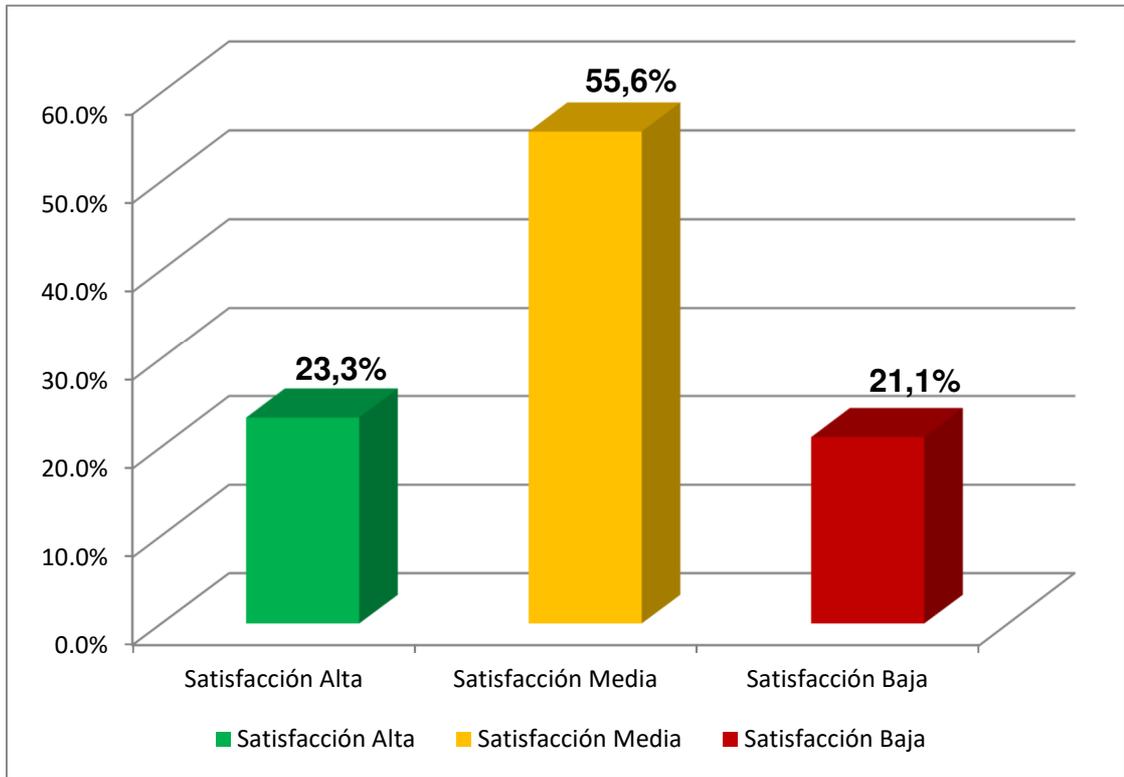
Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 05 que la calidad de vida laboral según la dimensión satisfacción por el trabajo es de satisfacción media el 46,6% (42), alta el 26,7% (24) y baja el 26,7% (24).

**Gráfico N° 6:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Bienestar logrado a través del Trabajo, 2018.



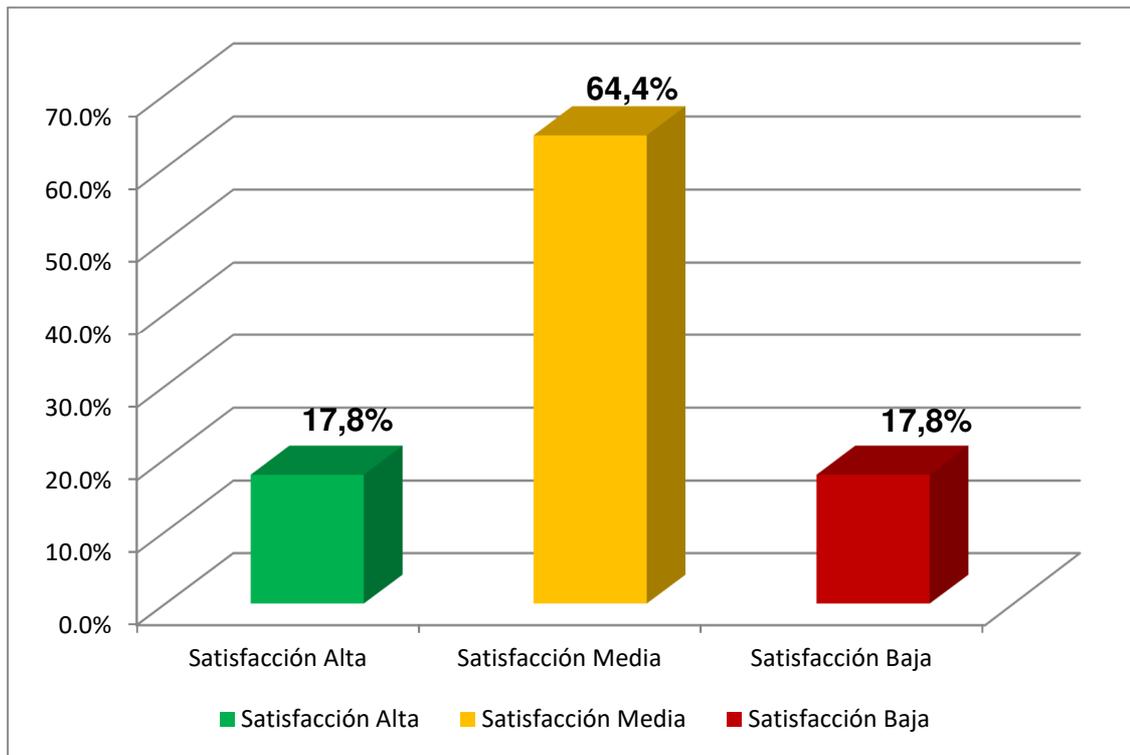
Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 06 que la calidad de vida laboral según la dimensión bienestar logrado a través del trabajo es de satisfacción media el 52,2% (47), baja el 24,5% (22) y alta el 23,3% (21).

**Gráfico N° 7:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Desarrollo Personal, 2018.



Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 07 que la calidad de vida laboral según la dimensión desarrollo personal es de satisfacción media el 55,6% (50), alta el 23,3% (21) y baja el 21,1% (19).

**Gráfico N° 8:** Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Monterrico-Surco, según dimensión Administración del Tiempo Libre, 2018.



Del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa en el gráfico N° 08 que la calidad de vida laboral según la dimensión administración del tiempo libre es de satisfacción media el 64,4% (58), alta el 17,8% (16) y baja el 17,8% (16).

## 4.2. Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la calidad de vida laboral de los agentes policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco, diciembre 2018. Para ello se realizó una investigación de enfoque cuantitativo y de tipo aplicada, en una muestra que estuvo conformada por 102 efectivos de la referida dependencia policial.

Para alcanzar el objetivo de la investigación, se procedió a recabar información mediante una encuesta de 74 ítems agrupados en 7 dimensiones y que evaluaron la satisfacción que el agente policial tiene frente a la calidad de vida lograda a través de su trabajo.

Cabe señalar que la variable de estudio en el presente trabajo de investigación fue “Calidad de Vida Laboral”, la cual fue medida en términos de satisfacción: alta, media y baja; y ha sido investigada desde cada una de las siete dimensiones que la conforman. Dichas dimensiones son: El soporte institucional para el trabajo, la seguridad en el trabajo, la integración al puesto de trabajo, la satisfacción por el trabajo, el bienestar logrado a través del trabajo, el desarrollo personal y, la administración del tiempo libre.

Con relación a la variable “calidad de vida laboral” en general, del 100% (90) de agentes policiales de la PNP encuestados, se observa que la mayoría presentó cerca del 65% un nivel de satisfacción medio respecto a su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 1); estos resultados se asemejan al estudio realizado por Álvarez<sup>31</sup> quien concluye que la mayoría del personal policial trabaja con una adecuada satisfacción laboral y difieren de la investigación realizada por Morales-Manrique y Valderrama-Zurián<sup>32</sup>, quienes señalan que las

características del trabajo policial contribuyen a que los efectivos sientan una reducida satisfacción por su calidad de vida laboral. Lo indicado en este último estudio puede deberse a que el mismo se realizó en España, el cual es un país con una realidad distinta a la nuestra y, por que además los policías peruanos en los últimos años han recibido un apoyo moral y logístico de parte del Estado que no habían recibido antes, lo cual probablemente haya ocasionado que la satisfacción por su calidad de vida laboral no sea predominantemente de nivel bajo.

Respecto de la dimensión “soporte institucional para el trabajo”, se observa que cerca del 60% de los agentes policiales encuestados presenta una satisfacción media en cuanto a su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 2), estos resultados permiten apreciar que los agentes policiales no reciben el adecuado apoyo de sus superiores jerárquicos, ya que los empleados que reciben un mayor respaldo de sus jefes presentan menor agotamiento emocional, mayor interés por su trabajo y, en consecuencia, mayor nivel de satisfacción con su calidad de vida laboral. Estos resultados concuerdan con la investigación efectuada por García<sup>38</sup>, en la que se afirma que el clima de trabajo repercute de manera importante en el cansancio emocional de los efectivos policiales; de todo ello, se puede establecer que los factores organizativos tales como: la falta de apoyo emocional de los jefes a sus subordinados de la institución, las pocas posibilidades para ascender y el descontento con el sueldo, aumentan el cansancio emocional y el desinterés por su labor, origina sentimientos contradictorios en el policía, y ello aunado a la imposibilidad legal que tiene para hacer una huelga por sus derechos laborales, origina en dicho servidor público un agotamiento emocional significativo. Asimismo, su deber organizacional de mantener la calma y aplomo en situaciones de urgencia, le

dificultan la expresión de sus emociones ante situaciones traumáticas incrementando su nivel de insatisfacción. Sin embargo, los resultados presentados en la presente investigación no concuerdan con el estudio elaborado por Alonso<sup>43</sup>, quien analizó el grado de satisfacción laboral de trabajadores de administración y servicios en España, y obtuvo que para el 45% de los empleados encuestados, las relaciones sociales con los mandos superiores son los que originan una satisfacción menor en ellos, independientemente de las diferentes variables medidas.

Con relación a la dimensión “seguridad en el trabajo”, se obtiene que del 100% de agentes policiales de la PNP encuestados, cerca del 50% presenta una satisfacción media respecto a su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 3). De los resultados expuestos se advierte que el porcentaje de efectivos policiales que siente una satisfacción alta, con relación a la dimensión seguridad en el trabajo, es muy reducido; de ello se evidencia que los custodios del orden no se sienten seguros al desempeñar las funciones propias de su cargo. Al respecto, Sulca<sup>11</sup> obtuvo que el 65% de los policías encuestados en la Región Policial Lima, afirmó que la efectividad de su Comisaría es de nivel moderado. Además, dicho autor señala que la situación actual de inseguridad en las calles y los problemas políticos hacen que al efectivo policial se le presione mucho para que tenga un buen desempeño, pero no obstante ello, por su parte el Estado no otorga todas las condiciones necesarias para cumplir con dicha labor, a solucionar el problema con los pocos recursos con los que cuenta, produciéndole una fatiga emocional y, en consecuencia, un reducido nivel de satisfacción.

Según la dimensión “integración al puesto de trabajo”, se aprecia que más del 65% de agentes policiales encuestados presentan una satisfacción media respecto a su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 4). Los resultados encontrados evidencian que el porcentaje de policías que siente una satisfacción alta, respecto de la dimensión integración al puesto de trabajo, es muy bajo e insuficiente. Ello quiere decir que la mayoría de efectivos policiales no se sienten parte importante de la institución a la que sirven, lo cual genera una falta de motivación para cumplir con sus tareas a cabalidad. Al respecto, Durán y Montalbán<sup>36</sup>, resaltan que la significativa fatiga emocional que tiene el personal policial producto del desgaste psicológico y el agotamiento físico que experimenta, lo aleja del cumplimiento de sus deberes y lo va excluyendo de su entidad empleadora, intensificándose dicha situación por su falta de motivación y satisfacción en el trabajo que lo conducen al ausentismo laboral, al abandono del puesto de trabajo y atrasos en el cumplimiento de sus actividades. Adicionalmente, de acuerdo a lo aseverado por Schaible y Sixel<sup>37</sup>, las constantes emociones negativas que adoptan los agentes policiales cuando ejercen fuerza física sobre los delincuentes, aumenta la despersonalización deteriorando su motivación. En consecuencia, un mayor grado de emociones negativas y un menor nivel de emociones positivas, genera que los efectivos policiales se involucren menos con sus deberes, produciendo una falta de interés por cumplir sus funciones debidamente. Sin embargo, estos resultados se contradicen con los encontrados en el estudio de Vega, Gómez, Caballero y Contreras<sup>39</sup>, en el que observaron que el incremento en la carga laboral no afecta el desempeño del colaborador, obteniendo que un 61,3% de trabajadores encuestados en una institución de salud en Bogotá presenta un trastorno emocional de severidad ausente o bajo ante la carga de trabajo. Esa contradicción se suscita cuando los empleados presentan altos niveles de

realización personal, lo cual ocasiona que tengan un mayor compromiso con la organización independientemente de que la carga de trabajo sea abundante.

Respecto a la dimensión “satisfacción por el trabajo”, se aprecia que el 46,6% de agentes policiales encuestados siente una satisfacción media por su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 5). De las cifras mencionadas se puede observar que solo un pequeño porcentaje de efectivos policiales siente una satisfacción de nivel alto con relación a la dimensión satisfacción por el trabajo; ello se presenta por que los custodios del orden no cuentan en su trabajo con factores motivadores que los hagan sentir complacidos con su calidad de vida laboral. Respecto de lo afirmado, Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz<sup>35</sup>, revisaron investigaciones extranjeras realizadas entre los años 1998 y 2011, e indicaron que el ambiente del centro de trabajo repercute en el desempeño laboral, y que este es un factor motivador que ocasiona que una persona esté satisfecha con su puesto de trabajo. Asimismo, de acuerdo a lo señalado por Magny<sup>40</sup>, es importante que los directivos incentiven la autonomía y las competencias profesionales, los cuales son factores que motivaran los policías y les hará sentir que sus jefes reconocen el valor del trabajo que realizan al estar constantemente expuestos al peligro en el servicio brindado a la sociedad.

Con relación a la dimensión “bienestar logrado a través del trabajo”, se ha obtenido que más del 50% de agentes policiales encuestados siente una satisfacción media por su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 6). Del resultado expuesto se observa que los policías que presentan una satisfacción alta, con relación a la dimensión bienestar logrado a través del trabajo, es muy pequeña. Representan cerca de la quinta parte del total de encuestados. Cabe indicarse que cuando se menciona al bienestar logrado a través del trabajo, se

suele relacionar ello con el salario que recibe mensualmente un policía, pero ello solo es una forma sesgada de ver las cosas. Por supuesto que los efectivos trabajan por un intercambio económico, pero ello no es suficiente por sí solo para sentirse satisfechos, también tienen que sentirse bien en el lugar donde laboran. Es ahí donde el empleador, conocedor de este problema, debe de diseñar estrategias para ofrecer mejores condiciones de trabajo a los efectivos del orden. De acuerdo a lo mencionado por Romero<sup>9</sup>, en los policías, la abundante cantidad de trabajo asignado, causa un deterioro en los recursos psicológicos y físicos para afrontarlas; como consecuencia de ello, surgen problemas en las relaciones de trabajo, decisiones equivocadas, decepción y cansancio. Por ello, la institución policial debería incentivar a su personal para compensar la carga de trabajo, como la implementación de un sistema razonable de repartición del trabajo, a fin de disminuir la fatiga emocional. Por su parte, Chiavenato<sup>44</sup>, señaló que el estar injustamente pagado causaría insatisfacción, por lo tanto, un incremento de salario reduciría esta insatisfacción, pero no produciría satisfacción laboral, pues es importante también darle motivación al empleado, reconocer sus logros, su responsabilidad y su crecimiento, es decir se deben atender tanto los factores internos como externos que generan la satisfacción laboral.

Según la dimensión “desarrollo personal”, se advierte que el 55,6% de agentes policiales encuestados siente una satisfacción media por su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 7). De lo expuesto se evidencia que el número de policías que sienten una satisfacción alta con relación a su desarrollo personal es muy bajo, lo cual permite deducir que los efectivos del orden no están plenamente satisfechos porque no se sienten realizados con la labor que desempeñan. Dicha afirmación coincide con Sánchez<sup>10</sup>, en el sentido de que

existe una relación positiva entre la satisfacción con el desarrollo personal y, en consecuencia, los policías que tienen mayores niveles de realización personal expresan actitudes más favorables para resolver problemas, debido a su mayor satisfacción, la cual estimula su ingenio y adaptación a los requerimientos que le realizan en la institución. Asimismo, con respecto a un estudio realizado por Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz<sup>33</sup> en tres municipalidades distritales de Lima y Callao, se obtuvo que el 61% de los trabajadores encuestados mencionaron que consideran como los factores más importantes del trabajo a la significación de la tarea, a las condiciones de trabajo y al reconocimiento personal o social, en contraste con el 39% que mencionó como factor más importante a los beneficios económicos, de lo cual se puede advertir que el trabajador considera al desarrollo personal por encima de la remuneración.

Respecto a la dimensión “administración del tiempo libre”, se puede apreciar que más del 60% de agentes policiales encuestados siente una satisfacción media por su calidad de vida laboral (Ver Gráfico N° 8). Del resultado mencionado se puede advertir que es muy pequeño el porcentaje de efectivos policiales que tienen una satisfacción alta respecto de la dimensión administración del tiempo libre. De esto se puede deducir que los policías no cuentan con un horario de trabajo que les permita planificar debidamente las actividades propias de su vida personal. Al respecto, lo afirmado armoniza con el trabajo realizado por Corredor, Marín<sup>34</sup>, en el cual se menciona que de los trabajadores encuestados en España, el 75% indicó tener estrés en el trabajo por, entre otros motivos, las deficientes condiciones de trabajo y la elevada carga mental; siendo evidente, ante dicho resultado, que la larga jornada de trabajo, los cortos tiempos para descansar y hacer vida familiar, generan que estén insatisfechos con su trabajo, lo cual explica porque muchos efectivos del

orden realizan trabajos extras brindando su servicio a la seguridad en empresas particulares debido al bajo sueldo que reciben de parte del Estado quien no les presta la atención debida más aún cuando en muchas divisiones de policía los recursos materiales son escasos, tienen que asistir obligatoriamente frente a las órdenes de inamovilidad en feriados o fechas declaradas por el gobierno, limitando de esta manera su buen desempeño.

Todos los resultados mostrados, permiten deducir la necesidad de diseñar y ejecutar estrategias de prevención de enfermedades y promoción de la salud a fin de lograr mejorar la satisfacción de los policías respecto de su calidad de vida laboral; pues un gran porcentaje de ellos, tienen la percepción de que sus condiciones de trabajo no son las ideales para cumplir con sus deberes tanto en forma individual como en el trabajo en equipo; produciéndoles sentimientos y emociones negativas que pueden alterar su estado de salud produciendo, conforme señala Farfán<sup>41</sup>, un impacto irreversible en su calidad de vida laboral.

## **CAPÍTULO 5**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Conclusiones**

- Los agentes policiales de la PNP de la Comisaria de Monterrico en su mayoría obtuvieron una satisfacción media sobre la calidad de vida laboral.
- Los agentes policiales de la Comisaría de Monterrico mayoritariamente tienen satisfacción media respecto a su calidad de vida laboral en las dimensiones de: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración de tiempo libre.

#### **5.2. Recomendaciones**

##### ***5.2.1. A los Agentes Policiales***

- Desarrollar estilos de vida saludables a fin de mejorar su calidad de vida lo que repercutirá en su centro de trabajo, en su vida personal, familiar y social.

- Relacionar sus estilos de vida saludable con las siguientes dimensiones:
  - ✓ *Integración al puesto de trabajo:* brindando una motivación laboral y un ambiente de trabajo saludable para así obtener una satisfacción alta.
  - ✓ *Bienestar logrado a través del trabajo:* el agente policial demuestre sus habilidades laborales, realice actividades productivas y que se sienta identificado con su trabajo.
  - ✓ *Desarrollo personal:* el agente policial logre sus expectativas laborales y demuestre seguridad en su desempeño laboral.
  - ✓ *Administración del tiempo libre:* el agente policial debe mantener un equilibrio entre el trabajo y su vida familiar, de manera que pueda planificar sus tiempos libres sin perjudicar su vida familiar y laboral.

### **5.2.2. A la Comisaría de Monterrico**

- Gestionar ante el Ministerio del Interior la entrega de reconocimientos, herramientas para la seguridad laboral y oportunidades de desarrollo personal, a fin de lograr en los efectivos policiales un mayor nivel de satisfacción y un mayor compromiso con la institución policial.
- Realizar encuestas periódicas a los efectivos policiales a fin de que señalen de manera directa y sin temor sus principales inquietudes y demandas en los temas concernientes a la mejora de su calidad de vida laboral.
- Administrar eficientemente la carga laboral de los agentes policiales, haciéndola más equitativa y razonable, así como

establecer un calendario de capacitaciones, tendientes a actualizar los conocimientos de los efectivos policiales con el objetivo de mejorar sus habilidades en función a sus puestos.

### **5.2.3. Al Profesional de Enfermería**

- Coordinar con la Dirección General de la PNP para establecer mecanismos o intervenciones de enfermería que permitan mejorar la calidad de vida laboral de los agentes policiales en las dimensiones en las que la enfermera pueda intervenir.
- Proponer la realización de talleres, actividades culturales y deportivas a fin de promover la integración entre los trabajadores de la institución policial, fomentando el compañerismo y el trabajo en equipo para logro de su satisfacción laboral, de acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión integración al puesto de trabajo, satisfacción por el trabajo y administración de tiempo libre.
- Sugerir la presencia de un personal experto en salud ocupacional, para que promueva estrategias innovadoras a fin de contrarrestar las consecuencias de la satisfacción laboral.

### **5.2.4. A la Investigación en Enfermería**

- Replicar la investigación en otras dependencias policiales del Perú a fin de establecer mecanismos de mejora continua en la calidad de vida laboral de los agentes policiales en las dimensiones de: soporte institucional para el trabajo, seguridad en el trabajo, integración al puesto de trabajo, satisfacción por el

trabajo, bienestar logrado a través del trabajo, desarrollo personal y administración de tiempo libre.

- Realizar estudios pre-experimentales en la que se realicen intervenciones de enfermería que permitan mejorar la calidad de vida laboral de los agentes policiales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. OMS. Concepto de Calidad de Vida OMS. [internet] 2013. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <https://prezi.com/xitl86owlv57/concepto-de-calidad-de-vida-oms/>
2. Who. Entornos laborales saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, Prácticas y Literatura de Apoyo. [internet] 2010. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
3. Hernández MR. Auto cuidado y promoción de la salud en el ámbito laboral. [internet] 2015. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista\\_salud\\_bosque/volumen5\\_numero2/009\\_Articulo7\\_Vol5\\_No2.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_salud_bosque/volumen5_numero2/009_Articulo7_Vol5_No2.pdf)
4. Manrique MC, Zurían VJ. Calidad de vida en policías: Avances y propuestas. España-Valencia. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe [Revista en internet] 2012. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/778/77823404007/index.html>
5. Casenave CP. Exigencia y carga emocional del trabajo policial: La intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas. Madrid.

- [internet] 2009. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en:  
<http://masterforense.com/pdf/2009/2009art8.pdf>
6. CSO. Política Nacional de Salud Ocupacional. [internet] 2014. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en:  
<http://www.cso.go.cr/noticias/Folleto%20Politica%20Salud%20Ocupacional.pdf>
  7. Policía Nacional del Perú. Texto Único de Procedimientos Administrativos. [internet] 2018. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en:  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/101804/2-TUPA\\_PNP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/101804/2-TUPA_PNP.pdf)
  8. Duran, Bejarano CJ, Orjuela GM, Lozano AC, Avendaño PBL, Vargas EN. Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. Bogotá - Colombia. [internet] 2012. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en:  
<http://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/111/148>
  9. Romero A. Burnout y cólera en policías de una unidad de emergencia de Lima [Tesis de licenciatura]. Lima. 2016. Recuperado de  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/6394>
  10. Sánchez V. Síndrome de agotamiento profesional y bienestar en técnicos de seguridad en un establecimiento penitenciario de Lima. [Tesis de pre grado]. Lima, 2016.
  11. Sulca G. Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial. El caso de División policial – 1 Lima Cercado (Región Policial Lima). [Internet]. 2015. [citado el 22 de abril de 2019]. Recuperada desde:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4437/1/Sulca\\_zg.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4437/1/Sulca_zg.pdf)
  12. Gomez RC, Ponce de León E, Modelo integrativo de la calidad de vida laboral percibida a partir de la inseguridad laboral, la jornada laboral y el salario, para hombres y mujeres trabajadores de empresas de la ciudad de

- Bogotá en diferentes rangos de edad. Colombia. [internet] 2010. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/2972/297224090008/index.html>
13. De Jesús A, Girón I, García G. Rev. Critica de Ciencias Sociales y Jurídica. Relación entre la Modalidad de empleo y el Nivel de Calidad de Vida Laboral de personas con Discapacidad Intelectual Leve. Venezuela. [internet] 2009. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <https://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/22/gustavogarcia.pdf>
  14. El Peruano. Poder Ejecutivo - Ley de la Policía Nacional del Perú.Lima. [internet] 2016. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://noticia.educacionenred.pe/2016/12/d-l-1267-ley-policia-nacional-peru-pnp-pnp-gob-pe-111092.html>
  15. Policía Nacional del Perú. Reglamento de Organización y Funciones de la Policía Nacional del Perú. [internet]. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://municaj.gob.pe/archivos/coprosec/3RM0306PNP.pdf>
  16. Urzúa A, Caqueo A. Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Escuela de Psicología. Chile. [internet]. 2012. [Fecha de acceso: 29 enero 2017]. Disponible en: <http://www.scielo.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>
  17. Valencia M. Concepto de calidad de vida OMS. [internet]. 2013. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <https://prezi.com/xitl86owlv57/concepto-de-calidad-de-vida-oms/>
  18. Psicoprevención. Calidad de vida laboral. Trabajo, Salud y Vida. [internet] 2014. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <https://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/psicoprevencioncom/2014/07/06/calidad-vida-laboral-trabajo-salud-vida>

19. Ministerio de Educación. Componentes de soporte institucional. Perú. [internet] 2013. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/componentes-de-soporte-institucional.pdf>
20. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo. Rev. Seguridad y Salud en el Trabajo. España. [internet] 2015. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev\\_INSHT/2015/84/sst\\_84\\_enlaces.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PERIODICAS/Rev_INSHT/2015/84/sst_84_enlaces.pdf)
21. Altonivel. Estrategias para integración de personal. [internet] 2011. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://www.altonivel.com.mx/9529-estrategias-para-integracion-de-personal/>
22. Pérez VP. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. Satisfacción laboral. [internet] 2011. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
23. Gerencie. Bienestar laboral y su influencia en las organizaciones. [internet] 2014. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://www.gerencie.com/bienestar-laboral-y-su-influencia-en-las-organizaciones.html>
24. Dongil CE, Cano VA. Desarrollo personal y bienestar. Sociedad Española. [internet] 2014. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: [http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_desarrollo\\_personal\\_y\\_bienestar.pdf](http://www.bemocion.msssi.gob.es/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_desarrollo_personal_y_bienestar.pdf)
25. Definición de tiempo libre. [internet] 2014. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://conceptodefinicion.de/tiempo-libre/>
26. Merino J, Vásquez M, Simonetti C, Palacio M. El Cuidado de Nola Pender. [internet] 2012. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.pe/2012/06/nola-pender.html>

27. Pérez PJ, Merino M. Definición de cuantitativo. [internet] 2012. [Fecha de acceso 5 febrero de 2019]. Disponible en: <http://definicion.de/cuantitativo/>
28. Ferrer J. Conceptos básicos de investigación: Metodología en investigación. [internet] 2010. [Fecha de acceso 29 de noviembre del 2018]. Disponible en: <http://metodologia02.blogspot.pe/p/operacionalizacion-de-variables.htmlffdf>
29. Shuttleworth M. Diseño de Investigación Descriptiva. [internet] 2017. Disponible en: <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>
30. González R, Hidalgo G, Salazar J, Preciado M. Elaboración y Validación del Instrumento para Medir Calidad de Vida en el Trabajo “CVT-GOHISALO”. Rev. Ciencia y Trabajo. [internet] 2010. Serie de internet: <https://es.scribd.com/document/51413421/elaboracion-y-validacion-del-instrumento-para-medir-calidad-de-vida>
31. Álvarez E. Satisfacción Laboral y conocimiento de Ofimática del personal de la Dirección de Telemática de la Policía Nacional del Perú. [Tesis de Maestría]. Lima, 2009.
32. Morales-Manrique C, Valderrama-Zurián J. Calidad de vida en policías: avances y propuestas. Papeles del Psicólogo, 2012. Vol. 33(1), pp. 60-67. España.
33. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Sáenz I. Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. [Tesis de Maestría]. Lima, 2012.
34. Corredor N, Marín L. Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: un análisis crítico. Sinapsis. Revista de investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío, 63-73, 2013.
35. Cirera Y, Aparecida E, Rueda V, Ferraz O. Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. Invenio, 67-80, 2012.

36. Durán M, Montalbán M. El estrés laboral en el ámbito policial. (ESPAM Boletín Informativo 2-2000). [Internet]. 2000. [citado el 12 de diciembre de 2018]. Disponible en <http://espam.malaga.eu/catalogo/BOLETINES/ARTICULOS/ARTICULO02.PDF>
37. Schaible L, Six M. Emotional Strategies of Police and Their Varying Consequences for Burnout. *Police Quarterly*, 19(1), 3-31. doi:10.1177/109861115604448, 2016.
38. García A. Clima laboral y Síndrome de Burnout en trabajadores de la Policía Nacional del Perú, 2016. [Tesis de Licenciatura]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1160/Garc%C3%ADa\\_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1160/Garc%C3%ADa_HAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Vega E., Gómez J., Caballero I., Contreras F. Síndrome de Burnout y calidad de vida laboral en personal asistencial de una institución de salud en Bogotá. *Informes Psicológicos*, 17(1), 87-105, [Internet] 2017. [citado el 03 de febrero de 2019]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18566/infpsic.v17n1a05>
40. Magny O. Intrinsic And Extrinsic Factors That Influence Job Satisfaction in Police Officers Relative to Frederick Herzberg's Motivation/Hygiene Theory [Tesis de doctorado]. 2016. Disponible en: <https://pqdtopen.proquest.com/doc/1286781666.html?FMT=AI>
41. Farfan M. Satisfacción familiar: efectos crónicos en la salud. *Revista de Psicología Ocupacional*, 12(2), 35. 2006.
42. Blum M. y Naylor J. *Psicología industrial: Fundamentos teóricos y sociales*. México, 1985.
43. Alonso P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*.

24(1), 25-40. 2008. Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231316494002>

44. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. México. 2007.

## **ANEXOS**



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA

AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA



Anexo N° 01

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
<b>Calidad de Vida laboral</b>	Son característica del mismo que pueda tener influencia en la aparición de riesgos para la seguridad y salud del trabajador	<b>Soporte institucional para el trabajo</b>	Son los elementos del puesto de trabajo que son aportados por la institución como estructura que da forma y soporta el empleo.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Supervisión laboral</li><li>✓ Apoyo de los superiores</li><li>✓ Evaluación del trabajo</li><li>✓ Oportunidades laborales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Satisfacción alta</li><li>✓ Satisfacción media</li><li>✓ Satisfacción baja</li></ul>
		<b>Seguridad en el trabajo</b>	Son las características del empleo que se relacionan con las condiciones que brindan al trabajador firmeza.	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Satisfacción ante los procedimientos laborales</li><li>✓ Ingresos y salarios</li><li>✓ Insumos laborales</li><li>✓ Derechos contractuales de los trabajadores</li><li>✓ Crecimiento de sus capacidades individuales (capacitaciones)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Satisfacción alta</li><li>✓ Satisfacción media</li><li>✓ Satisfacción baja</li></ul>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
		<b>Integración al puesto de trabajo</b>	Es la Inserción del trabajador en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Motivación laboral</li> <li>✓ Ambiente de trabajo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción alta</li> <li>✓ Satisfacción media</li> <li>✓ Satisfacción baja</li> </ul>
		<b>Satisfacción por el trabajo</b>	Se entiende como la sensación global de agrado o gusto que el trabajador tenga con respecto a su empleo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dedicación y participación en el trabajo</li> <li>✓ Orgullo por la institución</li> <li>✓ Uso de habilidades y creatividad en el trabajo</li> <li>✓ Reconocimiento laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción alta</li> <li>✓ Satisfacción media</li> <li>✓ Satisfacción baja</li> </ul>
		<b>Bienestar logrado a través del trabajo</b>	Se entiende como el estado mental o psicológico de satisfacción de necesidades relacionadas con la manera de vivir, incluyendo el disfrute de bienes y riquezas logrados gracias a la actividad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Habilidades laborales</li> <li>✓ Actividades productivas</li> <li>✓ Identificación con el trabajo</li> <li>✓ Satisfacción por la vivienda</li> <li>✓ Evaluación de la salud en general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción alta</li> <li>✓ Satisfacción media</li> <li>✓ Satisfacción baja</li> </ul>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	UNIDAD DE MEDIDA
		<b>Desarrollo personal</b>	Proceso de incremento de aspectos personales relacionados con su actividad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expectativas logradas</li> <li>✓ Seguridad personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción alta</li> <li>✓ Satisfacción media</li> <li>✓ Satisfacción baja</li> </ul>
		<b>Administración de tiempo libre</b>	Definido como la forma en que se disfruta de la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo de ocio</li> <li>✓ Planificación del tiempo libre</li> <li>✓ Equilibrio entre el trabajo y la vida familiar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Satisfacción alta</li> <li>✓ Satisfacción media</li> <li>✓ Satisfacción baja</li> </ul>



Anexo N° 02

**CUADRO DE DISTRIBUCIÓN DE LOS AGENTES POLICIALES DE LA  
COMISARÍA DE MONTEERRICO - SURCO, DICIEMBRE 2018**

<b>RANGO</b>	<b>GRADO</b>	<b>N° AGENTES POLICIALES</b>	<b>Muestra de estudio</b>
<b>OFICIALES</b>	General	0	<b>90</b>
	Coronel	0	
	Comandante	1	
	Mayor	0	
	Capitán	0	
	Alférez	4	
<b>SUB OFICIALES</b>	Superior	11	
	Brigadier	11	
	Técnico de primera	14	
	Técnico de segunda	8	
	Técnico de tercera	1	
	Suboficial de primera	8	
	Suboficial de segunda	10	
	Suboficial de tercera	27	
<b>CIVILES</b>	Ecta	2	
	Auxiliares	5	
<b>Total</b>		<b>102</b>	



Anexo N° 03

**DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LOS AGENTES POLICIALES DE LA  
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DE LA COMISARÍA DE MONTEERRICO -  
SANTIAGO DE SURCO, 2018.**

<b>DATOS GENERALES</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>n=102</b>	<b>100%</b>
<b>Edad</b>	20 a 24 años	2	2,22
	25 a 29 años	3	3,33
	30 a 34 años	2	2,22
	35 a 39 años	11	12,22
	40 a 44 años	18	20,00
	45 a 49 años	25	27,78
	50 a 54 años	17	18,90
	55 a 59 años	11	12,22
	60 a 64 años	1	1,11
<b>Sexo</b>	Masculino	79	87,78
	Femenino	11	12,22
<b>Nivel de Instrucción</b>	Superior Técnico completo	72	80,00
	Universitario completo	18	20,00
<b>Estado civil</b>	Soltero(a)	19	21,11
	Conviviente	22	24,44
	Casado(a)	42	46,67
	Viudo(a)	0	0,00
	Divorciado(a)	7	7,78
<b>Número de hijos</b>	Ninguno	22	24,45
	1 a 2 hijos	47	52,22
	3 a 4 hijos	19	21,11
	5 a 6 hijos	2	2,22



## CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE VIDA LABORAL

### CUESTIONARIO

Estimado Agente Policial de la PNP de la Comisaría de Monterrico-Santiago de surco, tenga usted muy buenos días, mi nombre es Carla Lizet Zapata Pelaez estudiante del X ciclo de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza. Estoy realizando un trabajo de investigación denominado “**Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales PNP de la Comisaria de Monterrico, Surco**”, es por ello que les presento el siguiente cuestionario, el cual es anónimo y confidencial, por tal razón su nombre no figurará en ningún documento, solo nos servirá para los fines de la investigación. Para ello le solicito que responda cada pregunta con total sinceridad y conciencia.

#### **Instrucciones:**

El cuestionario consta de dos partes, la primera está referida a los datos sociodemográficos de usted, y la segunda parte acerca de la Calidad de Vida Laboral. Leer detenidamente y con atención respondiendo todas las preguntas marcando con una X una sola respuesta, la que considere adecuada.

En caso de tener alguna duda, preguntar a la persona que entregó el cuestionario.

#### **I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

- Edad : \_\_\_\_\_ años
- Sexo :  
( ) Masculino ( ) Femenino
- Estado Civil :  
( ) Soltero/a ( ) Conviviente ( ) Casado/a  
( ) Viudo/a ( ) Divorciado/a
- Nivel de Instrucción :  
( ) Secundaria incompleta ( ) Secundaria completa  
( ) Superior Técnico incompleto ( ) Superior Técnico completo  
( ) Universitario incompleto ( ) Universitario completo

- Condición Laboral :  
 Civil                       Suboficial                       Oficial
- Estrato económico :  
 Bajo                       Medio                       Alto
- N de hijos : \_\_\_\_\_

## II. CUESTIONARIO DE CALIDAD DE VIDA LABORAL:

Se presentan enunciados con 5 criterios de respuesta, marcar con una (X) de acuerdo a su criterio.

Lista de preguntas	Nada satisfecho	Poco satisfecho	Aveces satisfecho	Casi satisfecho	Muy satisfecho
1. Con respecto a la forma de contratación, con que cuento en este momento, me encuentro					
2. En relación con la duración de mi jornada de trabajo me encuentro					
3. Con respecto al turno de trabajo que tengo asignado me encuentro					
4. En cuanto a la cantidad de trabajo que realizo, mi grado de satisfacción es					
5. Es el grado de satisfacción que siento por la forma en que están diseñados los procedimientos para realizar mi trabajo					
6. Este es el nivel de satisfacción que tengo con respecto al proceso que se sigue para supervisar mi trabajo					
7. El siguiente es mi grado de satisfacción con respecto al salario que tengo					
8. Comparando mi pago con el que se recibe por la misma función en otras instituciones que conozco me siento					
9. El siguiente es el grado de satisfacción que tengo en cuanto al sistema de seguridad social al que estoy adscrito					
10. Es mi grado de satisfacción con respecto a los planes de retiro con que se cuenta en este momento en la institución					
11. Es mi grado de satisfacción con respecto a las condiciones físicas de mi área laboral (ruido, iluminación, limpieza, orden, etc.)					

Lista de preguntas	Nada satisfecho	Poco satisfecho	A veces satisfecho	Casi satisfecho	Muy satisfecho
12. Es mi satisfacción con respecto a las oportunidades de actualización que me brinda la institución					
13. Mi grado de satisfacción por el tipo de capacitación que recibo por parte de la institución es					
14. Mi grado de satisfacción por trabajar en esta institución (comparando con otras instituciones que conozco), es					
15. Con relación a las funciones que desempeño en esta institución, mi nivel de satisfacción es					
16. Mi grado de satisfacción por el uso que hago en este trabajo de mis habilidades y potenciales es					
17. Mi grado de satisfacción al realizar todas las tareas que se me asignan es					
18. Grado de satisfacción que siento del trato que tengo con mis compañeros de trabajo					
19. Es el grado de satisfacción que tengo con respecto al trato que recibo de mis superiores					
20. Satisfacción que siento en relación a las oportunidades que tengo para aplicar mi creatividad e iniciativa en mi trabajo					
21. Con respecto al reconocimiento que recibo de otras personas por mi trabajo me siento					
22. Mi grado de satisfacción ante mi desempeño como profesional en este trabajo es					
23. Con respecto a la calidad de los servicios básicos de mi vivienda me encuentro					
24. El grado de satisfacción que siento con respecto a las dimensiones y distribución de mi vivienda, relacionándolos al tamaño de mi familia es					

Las siguientes preguntas se contestan en escala de frecuencia y de acuerdo también a la perspectiva personal:

Lista de preguntas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
25.La necesidad de llevar trabajo a casa se presenta					
26.Se me ha indicado de manera clara y precisa la forma en que debo de hacer mi trabajo					
27.Me dan a conocer la forma en que se evalúan los procedimientos que sigo para realizar mi trabajo					
28.Recibo los resultados de la supervisión de mi trabajo como retroalimentación					
29.Considero que mi salario es suficiente para satisfacer mis necesidades básicas					
30.Considero que recibo en cantidad suficiente los insumos necesarios para la realización de mis actividades laborales					
31.Considero que la calidad de los insumos que recibo para la realización de mis actividades laborales es la requerida					
32.Corresponde a la frecuencia en que en mi institución se respetan mis derechos laborales					
33.Tengo las mismas oportunidades que los compañeros de mi categoría laboral, de acceder a cursos de capacitación					
34.Me siento identificado con los objetivos de la institución					
35.¿Qué tanto percibo que mi trabajo es útil para otras personas?					
36.Mi trabajo contribuye al logro de objetivos comunes con mis compañeros de trabajo					
37.Me siento motivado para estar muy activo en mi trabajo					
38.Disfruto usando mis habilidades y destrezas en las actividades laborales diarias					
39.Cuando surgen conflictos en mi trabajo, éstos son resueltos por medio del diálogo					

Lista de preguntas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
40. Busco los mecanismos para quitar los obstáculos que identifico en el logro de mis objetivos y metas de trabajo					
41. Cuando se me presentan problemas en el trabajo, recibo muestras de solidaridad por parte de mis compañeros					
42. Obtengo ayuda de mis compañeros para realizar mis tareas, cuando tengo dificultad para cumplirlas					
43. Existe buena disposición de mis subordinados para el desempeño de las actividades laborales y la resolución de problemas					
44. Mi jefe inmediato muestra interés por la Calidad de Vida de sus trabajadores					
45. Mi jefe inmediato se interesa por la satisfacción de mis necesidades					
46. Mi jefe inmediato se interesa por conocer y resolver los problemas de mi área laboral					
47. Cuento con el reconocimiento de mi jefe inmediato, por el esfuerzo en hacer bien mi trabajo					
48. Cuento con el apoyo de mi jefe para resolver problemas y simplificar la realización de mis tareas					
49. Cuando tengo problemas extralaborales, que afectan mi trabajo, mi jefe está en disposición de apoyarme					
50. Recibo retroalimentación por parte de mis compañeros y superiores en cuanto a la evaluación que hacen de mi trabajo					
51. En mi institución se reconocen los esfuerzos de eficiencia y preparación con oportunidades de promoción					
52. Considero que tengo libertad para expresar mis opiniones en cuanto al trabajo sin temor a represalias de mis jefes					
53. Mi trabajo me brinda la oportunidad de hacer frente a cualquier situación adversa que se me presente					

Lista de preguntas	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
54. Recibo de parte de los usuarios, o clientes de la institución, muestras de reconocimiento por las actividades que realizo					
55. Mi trabajo me permite cumplir con las actividades que planeo para cuando estoy fuera del horario de trabajo					
56. Mis actividades laborales me dan oportunidad de convivir con mi familia					
57. Mis horarios de trabajo me permiten participar en la realización de actividades domésticas					
58. Mis actividades laborales me permiten participar del cuidado de mi familia (hijos, padres, hermanos y/u otros)					
59. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades diarias (vestir, caminar, trasladarse, alimentarse, etc.)					
60. Cuento con la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales para el desempeño de mis actividades laborales					
61. En mi trabajo se me realizan exámenes de salud periódicos (por parte de la institución)					
62. Mi trabajo me permite acceder en cantidad y calidad a mis alimentos					

En este grupo del cuestionario se contesta el grado de acuerdo:

Lista de preguntas	Nada de acuerdo	Nunca de acuerdo	A veces de acuerdo	Casi de acuerdo	Totalmente de acuerdo
63. Las oportunidades de cambios de categoría (movimientos de escalafón) se dan en base a currículum y no a influencias					
64. Tengo la posibilidad de mejorar mi nivel de vida en base a mi trabajo en esta institución					
65. Considero que el puesto de trabajo que tengo asignado va de acuerdo con mi preparación académica y/o capacitación					

<b>Lista de preguntas</b>	<b>Nada de acuerdo</b>	<b>Nunca de acuerdo</b>	<b>Aveces de acuerdo</b>	<b>Casi de acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
66.Mi trabajo contribuye con la buena imagen que tiene la institución ante sus usuarios					
67.Considero que el logro de satisfactores personales que he alcanzado se deben a mi trabajo en la institución					
68.Mis potencialidades mejoran por estar en este trabajo					
69.Considero que mi empleo me ha permitido tener el tipo de vivienda con que cuento					
70.Considero que el trabajo me ha permitido brindar el cuidado necesario para conservar la integridad de mis capacidades físicas, mentales y sociales					
71.Desde mi perspectiva, mi ingesta diaria de alimentos es suficiente en cantidad y calidad					
72.Los problemas de salud más frecuentes de los trabajadores de mi institución pueden ser resueltos por los servicios de salud que me ofrece la misma					

Por último, se marca el grado de compromiso

<b>Lista de preguntas</b>	<b>Nulo compromiso</b>				<b>Total compromiso</b>
73.Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de mis objetivos, con respecto al trabajo					
74.Es el grado de compromiso que siento hacia el logro de los objetivos de la institución					



Anexo N° 05

## VALIDEZ DE INSTRUMENTO

### PRUEBA BINOMIAL

Ítems	JUECES EXPERTOS											P
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	(X)	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0,006
												0,06

Se ha considerado:

- ✓ 0: Si la respuesta es negativa
- ✓ 1: si la respuesta es positiva
- ✓ Excepto en la pregunta número 7 y 8 que es lo contrario

$$P = \frac{0,06}{10} = 0,006$$

10

Si "P" es menor de 0,05 entonces la prueba es significativa, se observa que  $p = 0,006$ , o sea  $p < 0,05$ ; por lo tanto, el grado de concordancia es significativa, siendo el instrumento válido según la prueba binomial aplicada al juicio de experto.



Anexo N° 06

**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

DIMENSIONES	N	Alfa de Cronbach	Confiabilidad
<b>Calidad de vida laboral</b>	74	0,964	<b>Aceptable</b>
Soporte institucional para el trabajo	14	0,857	<b>Aceptable</b>
Seguridad en el trabajo	15	0,903	<b>Aceptable</b>
Integración al puesto de trabajo	10	0,889	<b>Aceptable</b>
Satisfacción por el trabajo	11	0,907	<b>Aceptable</b>
Bienestar logrado a través del trabajo	11	0,767	<b>Aceptable</b>
Desarrollo personal	8	0,518	<b>Aceptable</b>
Administración de tiempo libre	5	0,739	<b>Aceptable</b>

**COEFICIENTE ALFA - CRONBACH**

Donde:

N= Número de ítems

$$\alpha = \frac{N}{(N-1)} \left[ 1 - \frac{\sum s^2(I_i)}{s_x^2} \right]$$

Sumatoria de las varianzas de los ítems  
Varianza de toda la dimensión

El valor de Alfa de Cronbach, cuando se acerca a 1 denota una confiabilidad en la aplicación del instrumento.

## AUTORIZACIÓN DE LA COMISARÍA DE MONTERRICO



PERÚ

Ministerio  
del Interior

Policía  
Nacional del Perú

Región Policial  
Lima

DIVPOL SUR 1

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Monterrico, 28 de Diciembre del 2018

### OFICIO N° 1125-2018-REG.POL.LIMA/DIVPOL-SUR-1-CM-DFAD

SRTA. : Carla Lizet ZAPATA PELAEZ.  
ASUNTO : Charlas de Calidad de Vida.-  
REF. : Solicitud del 24DIC2018

Por la presente, mi despacho hace su conocimiento, que he dispuesto que el personal policial bajo mi mando perteneciente a esta Comisaria PNP de Monterrico, le brinde las facilidades a fin de que realice su trabajo de investigación **titulado "Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales PNP de la Comisaria de Monterrico – Surco"**, conforme solicitado a su misiva de fecha 24 de diciembre del 2018.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima.

Dios guarde a Ud.

JLAS/rem.



OA-226981  
JORGE LUIS ALVA SILVA  
COMANDANTE PNP  
COMISARIO DE MONTERRICO



Anexo N° 08

**ESCALA DE VALORACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Variable: CALIDAD DE VIDA LABORAL**

<b>VARIABLE</b>	<b>Satisfacción Baja</b>	<b>Satisfacción Media</b>	<b>Satisfacción Baja</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>GENERAL</b>	0 – 151	152 – 206	207 – 296	1794,01 ± 0,75*36,4184
Soporte institucional para el trabajo	0 – 28	29 – 40	41 – 56	34,74 ± 0,75*7,22
Seguridad en el trabajo	0 – 23	24 – 41	42 – 60	33,18 ± 0,75*11,42
Integración al puesto de trabajo	0 – 18	19 – 29	30 – 40	24,08 ± 0,75*6,74
Satisfacción por el trabajo	0 – 19	20 – 31	32 – 44	25,87 ± 0,75*6,95
Bienestar logrado a través del trabajo	0 – 23	24 – 31	32 – 44	29,54 ± 0,75*5,12
Desarrollo personal	0 – 17	18 – 22	23 – 32	19,97 ± 0,75*2,81
Administración del tiempo libre	0 – 8	9 – 14	15 – 20	11,63 ± 0,75*3,34

## APROBACIÓN DEL CÓMITÉ DE ÉTICA



**ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA**  
Creada por Decreto Supremo N° 026-83-SA de fecha 18-08-83  
**AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**  
CARRERA DE ENFERMERÍA ACREDITADA EN EL PERÚ POR EL SINEACE  
Resolución de Presidencia del Consejo Superior N° 028-2014-CONSUSINEACE/P



Surco, 10 de Abril de 2017

### Carta N°002-2017/CEI -EEPLT

Magister

**SOR FELIPA GASTULO MORANTE**

Directora de la Escuela de Enfermería Padre Luis Tezza

Afiliada a la Universidad Ricardo Palma

Presente.

Referencia: Carta 030-2017/D-EEPLT

Me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez hacer llegar el Resultado de la Evaluación del Proyecto de Investigación "**Calidad de vida laboral de los Agentes Policiales PNP de la Comisaría de Monterrico-Surco**", de autoría de la señorita **CARLA LIZET ZAPATA PELAEZ**.

Luego de la revisión del proyecto realizado el día 06 de abril del presente, el Comité de Ética en Investigación (CEI) de acuerdo a lo establecido en el Reglamento y Manual de Procedimientos del CEI, presenta el resultado como **APROBADO CON OBSERVACIONES**. Por lo que puede continuar con el proceso del proyecto, debiendo presentar las observaciones levantadas según lo detallado en los adjuntos y mejorar el consentimiento informado.

Me despido agradeciendo su fina atención y reiterando los sentimientos de mi mayor consideración.



Atentamente

María Inés Ruiz Garay  
Presidente  
Comité Ética de Investigación

SFGM/MIRGlyg



ESCUELA DE ENFERMERÍA PADRE LUIS TEZZA  
AFILIADA A LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA



Anexo N° 10

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título de la Investigación: “Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales PNP de la Comisaria de Monterrico, Surco”

Responsable: Estudiante de Enfermería Carla Lizet Zapata Pelaez

Local de estudio: Comisaria de Monterrico - Surco

Teléfono: 923 088 996

\*\*\*\*\*

#### **Propósito y descripción de la investigación:**

El propósito es describir y evaluar la Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales PNP según dimensiones, para poder conocer la realidad problema.

#### **Procedimientos:**

Si Ud. Acepta participar en este estudio de investigación, se le aplicara un cuestionario que incluyen preguntas simples que se relacionan con su vida cotidiana. Posteriormente se realizará una estadística para la obtención de los resultados finales, para favorecer y fomentar herramientas para cuidar su estado de salud.

#### **Participación voluntaria:**

La participación en este estudio es voluntaria. Ud. podrá retirarse de la investigación en cualquier momento. También podrá decidir si desea participar o de no participar en este estudio.

#### **Beneficios:**

A partir de su participación en la investigación, se busca tener un panorama amplio de la Calidad de Vida Laboral de los Agentes Policiales PNP. En base a ello, se podrán implementar y promover estrategias de salud para el logro del bienestar de los agentes policiales PNP. El estudio no representa beneficios para los participantes de una forma económica, pero si la información brindada de manera veraz ofrecerá datos para buscar soluciones acordes a la realidad.

#### **Riesgos y molestias:**

Como el estudio trata con formularios o cuestionarios que estarán plenamente identificados y no haremos otro tipo de evaluación, consideramos que el estudio no presenta riesgos para los Agentes Policiales que participaran en la investigación, cualquier consulta realizarlo al Srta. Carla Lizet Zapata Pelaez.

**Privacidad:**

Para efectos de investigación solamente la investigadora tendrá el acceso a la información de los participantes, para efectos posteriores se procederá a identificar a cada participante a través del código ID, que será un número correlativo, el cual se ingresará a la base de datos para análisis posteriores.

**Remuneración:**

Ud. No recibirá ninguna remuneración por participar en este estudio.

**¿DESEA PARTICIPAR EN EL PRESENTE ESTUDIO?**

Confirmó que he leído las declaraciones consignadas en este consentimiento informado. Confirmó que la estudiante de enfermería me ha explicado de forma clara y precisa la información y los procedimientos que incluye. Confirmó que he tenido la posibilidad de formular preguntas sobre el estudio y estoy satisfecho con las respuestas y las explicaciones referidas, tuve el tiempo y la posibilidad de leer la información cuidadosamente, conversarla con otros y decidir si deseo participar o no en el presente estudio.

**Nombre del contacto:**

Si tiene alguna duda sobre el estudio puede comunicarse con la Srta. Carla Lizet Zapata Pelaez al teléfono 923 088 996, quien es responsable del estudio.

**CONSENTIMIENTO:**

Debe entregarse una copia de este formulario de consentimiento (firmada y fechada) al sujeto o representante legal.

Nombre del sujeto:

\_\_\_\_\_

(En letra imprenta)

Firma del sujeto: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

(Por el sujeto o el representante legal)

Persona que obtuvo el consentimiento del sujeto:

Nombre:

\_\_\_\_\_

(En letra imprenta)

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Día / Mes / Año