

**UNIVERSIDAD DE HUANUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**



**TESIS**

---

**“Estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco- 2018”**

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR: Arias Guerra, Frank Jonathan**

**ASESORA: Portocarrero Zevallos, Judith Martha**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

# U

**TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:**

- Tesis ( X )
- Trabajo de Suficiencia Profesional ( )
- Trabajo de Investigación ( )
- Trabajo Académico ( )

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:** Psicología Organizacional  
**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)**

**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:**

**Área:** Ciencias sociales

**Sub área:** Psicología

**Disciplina:** Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla visual y otras discapacidades físicas mentales)

# D

**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P05

Tipo de Financiamiento:

- Propio ( X )
- UDH ( )
- Fondos Concursables ( )

**DATOS DEL AUTOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45969730

**DATOS DEL ASESOR:**

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06650813

Grado/Título: Doctora en educación

Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

**DATOS DE LOS JURADOS:**

# H

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Miraval Tarazona Lincoln Abraham	Magister en psicología educativa	22404062	0000-0003-0269-8599
2	Fernández Dávila Alfaro, Julita Del Pilar	Maestro en psicología con mención en prevención e intervención en niños y adolescentes	41906174	0000-0002-7333-5683
3	Malpartida Repetto, José Luis	Magister en administración de la educación	22486072	0000-0001-5160-6887



## Facultad de Ciencias de la Salud

### Programa Académico Profesional de Psicología

*"Psicología, la fuerza que mueve al mundo y lo cambia"*

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 12:00 P.M horas del día 04 del mes de mayo del año dos mil veintitrés, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

- MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA PRESIDENTE
- MG. JULITA DEL PILAR FERNANDEZ DAVILA ALFARO SECRETARIA
- MG. JOSE LUIS MALPARTIDA REPETTO VOCAL
- **ASESORA DE TESIS. DRA. JUDITH MARTHA PORTOCARRERO ZEVALLOS**

Nombrados mediante Resolución N°664-2023-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. "NIVELES DE ESTRÉS LABORAL EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARÍAS DE LA CIUDAD HUÁNUCO - 2018"; Presentado por el Bachiller en Psicología, Sr. **ARIAS GUERRA, Frank Jonathan**, para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a)..... APROBADO ..... por..... UNANIMOSO ..... con el calificativo cuantitativo de..... 16 ..... y cualitativo de..... DIECISEIS .....

Siendo las..... 13:05 ..... Horas del día..... 04 ..... del mes de..... Mayo ..... del año..... 2023 ....., los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
-----  
MG. LINCOLN ABRAHAM MIRAVAL TARAZONA  
PRESIDENTE

  
-----  
MG. JULITA DEL PILAR FERNANDEZ DAVILA ALFARO  
SECRETARIA

  
-----  
MG. JOSE LUIS MALPARTIDA REPETTO  
VOCAL

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

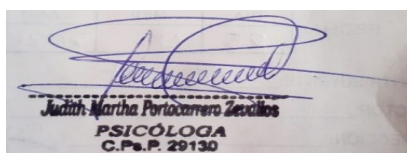
Yo, **Judith Martha Portocarrero Zevallos**, asesora del PA de Psicología y designada mediante documento: Resolución N°1744-2021-D-FCS-UDH del estudiante **FRANK JONATHAN ARIAS GUERRA** de la investigación titulada: **ESTRÉS LABORAL EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARÍAS DE HUÁNUCO, AMARILIS Y CAYHUAYNA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO-2018**.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del **23%, post sustentación**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 08 de junio de 2023.



Judith Martha Portocarrero Zevallos  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 29130

-----  
Dra. Judith Martha Portocarrero Zevallos  
DNI N°: 06650813  
Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

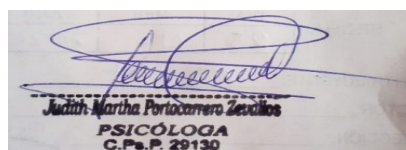
# “ESTRÉS LABORAL EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARÍAS DE HUÁNUCO, AMARILIS Y CAYHUAYNA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2018”

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>22%</b>	<b>6%</b>	<b>9%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>9%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.undar.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana Los Andes</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



Judith Martha Portocarrero Zevallos  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 29130

Dra. Judith Martha Portocarrero Zevallos

DNI N°: 06650813

Código ORCID: 0000-0003-2025-3286

## **DEDICATORIA**

A mis padres por su apoyo incondicional en todas las etapas de mi vida, por el esfuerzo que han hecho para el logro de mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias a mi cristo interno y los elementales del universo por guiarme en el camino de la eliminación de mis defectos psicológicos y alcanzar así la trascendencia personal.

A mis padres por su incondicional apoyo.

Agradezco a los Psicólogos docentes de la universidad por impartirme sus conocimientos en todo mi proceso de formación profesional.

A la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad de Huánuco, por los aprendizajes y los momentos maravillosos que viví durante los años de mi formación.

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	II
AGRADECIMIENTO .....	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS .....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN .....	XI
CAPÍTULO I.....	13
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA .....	13
1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL .....	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL .....	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	15
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	15
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	15
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA .....	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	16
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO .....	17
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES .....	17
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES .....	19
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS .....	23
2.2.1. ESTRÉS.....	23
2.2.2. ESTRÉS LABORAL .....	23



2.2.3. TIPOS DE ESTRÉS SEGÚN SELYE (1986).....	24
2.2.4. FASES DEL ESTRÉS LABORAL.....	25
2.2.5. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	26
2.2.6. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL.....	28
2.2.7. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS.....	29
2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	32
2.4. HIPÓTESIS.....	33
2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	33
2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	33
2.5. VARIABLE.....	34
2.5.1. VARIABLE UNICA.....	34
2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35
CAPITULO III.....	37
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.1. ENFOQUE.....	37
3.1.2. ALCANCE O NIVEL.....	37
3.1.3. DISEÑO.....	38
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	38
3.2.1. POBLACIÓN.....	38
3.2.2. MUESTRA.....	39
3.2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN.....	39
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS... 40	
3.3.1. TÉCNICA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.....	40
3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS.....	45
3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS..	45
CAPÍTULO IV.....	46
RESULTADOS.....	46
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS.....	46
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	50
4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL.....	50
4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS.....	51
CAPÍTULO V.....	54
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	54

CONCLUSIONES .....	57
RECOMENDACIONES.....	58
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	59
ANEXOS .....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ppuntuación .....	43
Tabla 2 nterpretación .....	44
Tabla 3 Nivel de estrés laboral que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco 2018 .....	46
Tabla 4 Nivel de Despersonalización que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018 .....	47
Tabla 5 Nivel de agotamiento emocional que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018 .....	48
Tabla 6 Nivel de logros personales que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018 .....	49
Tabla 7 Resultados de prueba estadística de estrés laboral .....	50
Tabla 8 Resultados de prueba estadística dimensión Despersonalización .	51
Tabla 9 Resultados de prueba estadística dimensión Agotamiento Emocional .....	52
Tabla 10 Resultados de prueba estadística dimensión Logros personales .	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de estrés laboral .....	46
Figura 2 Nivel de Despersonalización.....	47
Figura 3 Nivel de agotamiento emocional .....	48
Figura 4 Nivel de logros personales.....	49

## RESUMEN

La presente investigación “Estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco – 2018” su objetivo fue determinar el nivel de Estrés Laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018. La Investigación tiene diseño no experimental, de tipo básico y nivel descriptivo. La población lo conformaron 185 y la muestra 60 policías. La técnica utilizada fue la psicometría y el instrumento fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory conformado por 22 ítems que mide la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout en las tres dimensiones: Agotamiento emocional, despersonalización y logros personales. Los resultados muestran que el 40% presentan nivel bajo estrés, el 40% presenta nivel medio y el 20% presenta nivel alto de estrés. En Despersonalización el 35% presentan nivel bajo, el 37% presentan nivel medio y el 28% presenta nivel alto. En Agotamiento emocional el 42% presentan nivel bajo, el 35% presentan nivel medio y el 23% presenta nivel alto de Agotamiento emocional. En Logros personales el 2% presentan nivel bajo, el 18% presentan nivel medio y el 80% presenta nivel alto.

**Conclusiones:** En relación al nivel de estrés que experimentan los efectivos Policiales de las comisarías Huánuco, Amarilis y Cayhuayna se identificó que el 20% presenta nivel alto de estrés laboral, por lo tanto, no existe nivel alto de estrés laboral es así que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

**Palabras claves:** Estrés laboral, Agotamiento emocional, Despersonalización, Logros personales, efectivos policiales.

## ABSTRACT

The present investigation "Work stress in the personnel of the National Police of Peru of the Huánuco, Amarilis and Cayhuayna police stations of the city of Huánuco - 2018" its objective was to determine the level of Occupational Stress in the personnel of the National Police of Peru from the Huánuco, Amarilis and Cayhuayna police stations in the city of Huánuco-2018. The research has a non-experimental design, of a basic type and a descriptive level. The population was made up of 185 and the sample was made up of 60 police officers. The technique used was psychometrics and the instrument was the Maslach Burnout Inventory questionnaire made up of 22 items that measures the frequency and intensity with which Burnout is suffered in the three dimensions: Emotional exhaustion, depersonalization and personal achievements. The results show that 40% have a low level of stress, 40% have a medium level and 20% have a high level of stress. In Depersonalization, 35% have a low level, 37% have a medium level and 28% have a high level. In Emotional Exhaustion, 42% have a low level, 35% have a medium level and 23% have a high level of Emotional Exhaustion. In Personal Achievements, 2% have a low level, 18% have a medium level and 80% have a high level.

**Conclusions:** In relation to the level of stress experienced by the Police officers of the Huánuco, Amarilis and Cayhuayna police stations, it was identified that 20% present a high level of work stress, therefore, there is no high level of work stress, so the hypothesis is accepted. null and the alternate hypothesis is rejected.

**Keywords:** Work stress, Emotional exhaustion, Depersonalization, Personal achievements, police officers.

## INTRODUCCIÓN

“En el sistema organizacional se considera al estrés laboral como un suceso que perjudica a un elevado porcentaje de trabajadores a nivel mundial y está conectado con la satisfacción laboral que contiene un conjunto de actitudes y una predisposición valorativa de los individuos y los colectivos en el medio laboral que impactarán significativamente en los comportamientos y desde luego en las consecuencias” (Sánchez, 2011).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) “señala que los principales problemas del nuevo milenio son el estrés, la depresión y la ansiedad. determina a la salud no sólo como una simple ausencia de enfermedad, sino como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social, el estrés afecta a la salud física y psicológica del trabajador, a la eficacia de las empresas en las que laboran, al rendimiento laboral y a la vida personal del profesional”.

Basset (2011) “Menciona un tipo de estrés laboral producido en aquellas profesiones donde existe una relación permanente, intensa y directa con otras personas y que por lo regular ofrecen algún tipo de servicio y ayuda como es el caso de la policía”.

Los efectivos de la Policía Nacional del Perú son profesionales que enfrentan día a día situaciones complejas frente a la criminalidad en las calles y ofrecer seguridad a la ciudadanía, problemas que resuelven en medio de múltiples carencias laborales, cambios de horarios laborales, viajes largos de forma intempestiva abandonando a la familia, exigiéndoles resultados positivos con mucha presión produciéndoles inestabilidad emocional y estrés que afecta su buen desempeño laboral.

La presente investigación está dividida en cinco capítulos:

En el primer capítulo se presenta la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, justificación, limitaciones y viabilidad.

En el segundo capítulo se presenta los antecedentes, bases teóricas, definiciones conceptuales, hipótesis, se identifica las variables independientes

y dependientes, así como la operacionalización.

En el tercer capítulo se encuentra la metodología, el tipo y diseño de investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos utilizados para recolectar datos y los métodos de análisis.

En el cuarto capítulo se muestran los resultados obtenidos y la contratación de hipótesis.

En el quinto capítulo se realiza la discusión de los resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



# CAPÍTULO I

## DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

### 1.1. SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La Organización Mundial de la Salud (OMS 2016), “consideraba que para el año 2021, la causa más importante de interferencia laboral será el estrés. Por las exigencias actuales del contexto laboral, es casi imposible que un trabajador no tenga presiones en el trabajo. Cierta nivel de presión mantiene motivado y en alerta al trabajador para cumplir sus labores. El estrés se desarrolla cuando existe una excesiva presión difícil de controlar”.

El estrés es mencionado en la Clasificación internacional de enfermedades (CIE-10) como Trastornos neuróticos, secundarios a situaciones estresantes y somatomorfos, se presenta en diversos ámbitos en el que se desenvuelve el ser humano, uno de ellos corresponde al área laboral.

El Programa de Salud Ocupacional de la OMS (2014 p.3) menciona que “El estrés laboral es la reacción que tiene el trabajador frente a las presiones y exigencias laborales que no se amoldan a sus conocimientos y competencias y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

En el Perú la encuesta del Instituto Integración en el 2015, realizada en 19 regiones a 2,200 personas, el resultado fue que el 58% de los participantes sufren de estrés. Es decir que seis de cada diez peruanos se sienten estresados en su vida diaria. Asimismo, los resultados señalan que las mujeres tienen mayores niveles de estrés (63%) que los hombres (52%). Si el estrés se convierte en un estado permanente y sobrepasa los límites que se consideran normales, se transforma en un verdugo silencioso.

“El estrés laboral es el estado psíquico y físico que se produce por la falta de adecuación del trabajador frente a las exigencias propias de su labor lo que causa la sensación de amenaza y se produzcan alteraciones orgánicas y anímicas”. (MINTRA, 2014).

La Policía Nacional del Perú no está ajena a padecer este trastorno, se considera que la profesión policial es una actividad directamente relacionada con el estrés, puesto que se trata de una labor sumamente estresante porque el policía se desenvuelve en un entorno conflictivo, en el límite de la criminalidad y marginalidad, es importante mencionar los estados de agotamiento ocasionados por lo que se conoce como, estrés post traumático y que en el efectivo policial ha sido muy frecuente, sobre todo en la época en que se luchó contra el terrorismo, lo que dejó una secuela en el personal que combatió en la zona de emergencia.

“Una de las pocas ocupaciones que llevan a sus trabajadores a niveles de activación fisiológica y emocional muy intensos es la actividad policial: una amenaza terrorista, una alteración grave en el orden público, un episodio de violencia de género, un incendio, un despojo con armas de fuego, intento de suicidio, auxiliar a las víctimas de una catástrofe, ayudar a los heridos de un accidente de tránsito o cualquier desgracia”. (García 2009 pg.15-16)

Frente a este panorama la presente investigación es de suma importancia para medir los niveles de estrés en los efectivos policiales de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la Ciudad de Huánuco.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el nivel de Estrés Laboral que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco - 2018?

### **1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

¿Cuál es el nivel de Despersonalización de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018?

¿Cuál es el nivel de Agotamiento emocional de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018?

¿Cuál es el nivel de Logros Personales los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018?

### **1.3. OBJETIVOS**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar el nivel de Estrés Laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar el nivel de Despersonalización de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

Establecer el nivel de Agotamiento emocional de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

Determinar el nivel de Logros personales de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

La presente investigación presenta pertinencia teórica porque va a incrementar el conocimiento sobre el estrés laboral de los efectivos policiales en las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco respectivamente que será relevante para futuras investigaciones.

#### **1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA**

Presenta recomendaciones a la institución, para que decidan qué acciones adoptar frente a esta problemática, además de brindar talleres sobre estrategias para afrontar el estrés laboral ya que al no tener conocimiento acerca de este trastorno, sus consecuencias en los efectivos podrían ser perjudiciales en el aspecto personal ya que disminuiría su calidad de vida y puede repercutir en sus funciones laborales.

#### **1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Se usó un instrumento validado y confiable para medir la variable y sus dimensiones, la Institución Policial va a conocer los niveles de estrés de los efectivos policiales de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna, lo cual permitirá que la institución pueda priorizar esta necesidad.

#### **1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

No hubo limitaciones de importancia debido a la coordinación y buena disposición del personal policial para participar en la investigación.

#### **1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

El presente estudio fue viable, ya que se contó con el permiso y disposición de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco. Los efectivos policiales colaboraron brindando información relevante, facilitando la aplicación del instrumento de medición de estrés laboral.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

##### 2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

**Raneros, G. (2018) Tesis “Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos”** para optar el título de Licenciada en Psicología de la Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires. El objetivo de la investigación fue analizar las diferencias entre los grados de estrés laboral en agentes de la policía de ambos sexos, que laboran en horarios rotativos y fijos. Es un estudio descriptivo comparativo, con abordaje cuantitativo de corte transversal. Utilizó el Cuestionario de Estrés laboral de la OIT-OMS compuesto por 25 ítems referidos a la estructura y al clima organizacional aplicado a una muestra conformada por 80 policías. **En conclusión**, los policías con horarios rotativos experimentan mayores niveles de estrés general que aquellos que poseen horarios fijos, esto por las exigencias de la modernidad que lleva a las fuerzas policiales a intensificar el monitoreo y el patrullaje de la ciudad durante las 24 horas del día por lo que se ven forzados a adaptar su horario, generándose alteraciones familiares y sociales, reduciendo la calidad de vida del policía.

Acurio A, Morejón M. (2017) Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada N° 11 “galápagos” de Riobamba, periodo marzo – agosto 2016. Tesis para Optar por el título profesional de Psicóloga Clínica. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador. Su objetivo fue determinar la inteligencia emocional y el estrés laboral en militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” de la Brigada de Caballería Blindada No. 11 “Galápagos”. La investigación de tipo descriptiva no experimental con enfoque cuantitativo y de corte transversal aplicó el test de inteligencia emocional

global y el cuestionario de estrés laboral de la OMS-OIT a 50 militares. Los resultados señalan que el 100% tienen nivel intermedio de Inteligencia Emocional; el 52% nivel alto de estrés, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos: teniendo en cuenta como factor desfavorable que un porcentaje elevado de militares ingresan a la institución sin motivaciones y sin vocación y un factor favorable es que los militares son sometidos a evaluaciones médicas planificadas y realizan ejercicios físicos programados. En conclusión, La inteligencia emocional tiene influencia en el estrés laboral que experimentan los militares del Grupo de Caballería No. 32 “Azuay” que conformaron la muestra para la presente investigación.

Cando I, Pozo J, Vallejo B. (2017) Tesis Afrontamiento al estrés y depresión en aspirantes a policía a la Escuela de Formación de policías de línea GOE-Guano, periodo diciembre 2016 -mayo 2017, para Optar el título profesional de Psicólogo Clínico en la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador. El objetivo fue estudiar el afrontamiento al estrés y la depresión de los aspirantes a Policía. La investigación tiene un diseño transversal con enfoque cuantitativo con nivel descriptivo, la población lo conformó 80 aspirantes y la muestra de 30 aspirantes a policía. El instrumento de recolección de información fue la Escala de modos de Afrontamiento de Lazarus y el Inventario de Depresión Beck (BDI-II). Los resultados señalan que el 53.3% utilizan la misma forma de afrontamiento y el 73.3% indica tener depresión. Concluye que los modos de afrontamiento al estrés tienen efectos en el proceso de la depresión en los aspirantes a policías por lo que ha propuesto estrategias de afrontamiento adecuado al estrés y la depresión para que los aspirantes a policía concluyan de forma adecuada su formación para ser un gran aporte para la sociedad.

Ospina A. (2016) Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. Tesis de Maestría en Psicología de la Universidad Católica de Colombia.

El objetivo del estudio fue identificar y analizar los síntomas y niveles de estrés en los estudiantes varones y mujeres de una institución educativa superior militar de Bogotá, investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional y comparativo, la población fue de 261 estudiantes 43 mujeres y 218 varones de 18 a 24 años, para medir el estrés utilizó el cuestionario de la tercera versión (Villalobos, 2010) y la Escala de estilos y estrategias de afrontamiento (Londoño, Pérez, & Murillo, 2009). Para el análisis comparativo utilizó la “t de Student”, para el análisis correlacional, la “r de Pearson”; además utilizó la “h de Tukey”. En conclusión, La evaluación muestra que no existen diferencias estadísticamente significativas entre ambos sexos en las variables analizadas y en todos los semestres para ambos sexos los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento fueron similares.

### **2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES**

**Orellana C. (2018) En su estudio sobre “Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz, 2017”.** Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad San Pedro de Huaraz, tuvo como objetivo determinar niveles de síndrome Burnout que presentan los policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz en el periodo 2017. 50 policías lo conformaron la muestra que resolvieron el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. En los resultados se evidencian que el 64% de los participantes en la dimensión agotamiento emocional tienen nivel alto, el 40% de policías en la dimensión realización personal presentan un nivel medio y 38% policías en la dimensión despersonalización presentan un nivel alto. **En conclusión:** Los resultados muestran que los policías presentan niveles altos de estrés, en las dimensiones Agotamiento emocional y Despersonalización; y por tal motivo se recomendó desarrollar el programa de prevención del Síndrome de Burnout.

Mora J. (2018) Tesis Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016. Para optar el título profesional de Psicólogo en la

Universidad Andina del Cusco. El objetivo fue analizar cómo se desarrolla el estrés laboral en personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional en Cusco y determinar si existe relación significativa en el desarrollo del estrés según estado civil, tiempo de servicio y edad. El estudio fue desarrollado con enfoque cuantitativo, descriptivo-comparativo y un diseño no experimental-transversal. La población fue de 399 y la muestra de 196 efectivos de la Unidad de Servicios Especiales (USE) el Instrumento fue el Cuestionario de Karasek (versión 18 ítems). En conclusión, Los resultados muestran que la mayor frecuencia está en el entorno pasivo del estrés y no existe diferencia estadísticamente significativa en ninguna variable analizada en la muestra.

**Valenzuela M. (2018) Tesis Estrés en el personal Policial ante el examen del polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja.** Para optar el Título de Licenciada en Psicología de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental de corte transversal. Su objetivo fue analizar el nivel de estrés laboral en el personal policial ante el examen del Polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja. La muestra lo conformaron 60 policías. Utilizó el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Los resultados fueron: el 0% presencia de Burnout, 6,67% muestran tendencia al Burnout, 33,33 presentan riesgo al Burnout y el 60% no presentan estrés. **En conclusión,** los resultados indican que un alto porcentaje de policías no tienen estrés, pero que consideran necesario la realización de un programa de intervención con técnicas de autocontrol para prevenir el estrés laboral en los efectivos de la División e identificar los factores de riesgo, causas, síntomas y tratamiento.

**Zuazo A. (2018) Tesis Burnout y calidad de vida profesional en policías de Lima Metropolitana,** para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre el Síndrome de Burnout y la calidad de vida profesional en Policías de Lima



Metropolitana fue un estudio de tipo correlacional y de diseño transversal la muestra lo conformó 200 efectivos policiales, los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Calidad de Vida Profesional (CVP) y el inventario de Maslach Burnout. Los resultados confirman que es indispensable que la administración de la institución realice una adecuada gestión en la asignación de las tareas y proporcionar el apoyo directivo para fortalecer la motivación en los agentes policiales y con ello prevenir el síndrome de burnout. **Conclusión** existe relación entre el síndrome de burnout y la calidad de vida profesional en los efectivos policiales de Lima Metropolitana. Por ello, es importante el análisis del síndrome de Burnout en la institución policial para determinar estrategias y prevenir los desórdenes que causa su aparición.

### 2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Ceron M., Tipula E. (2018) Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco – 2016. Tesis para Optar el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. La finalidad fue analizar los niveles de estrés y ansiedad en los policías de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco – 2016, la investigación fue de diseño descriptivo simple, la muestra fueron 60 agentes policiales, para recabar información aplicó el Inventario de Estrés de Melgosa y la Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung. En conclusión, los resultados indican que el 38% están dentro del nivel normal de estrés, demostrando que sienten satisfacción personal y están motivados, se considera nivel óptimo en relación a la tensión personal y la productividad. En el grupo estudiado el 100% presentan un nivel de Ansiedad dentro de los límites Normales, lo que indica que los agentes policiales de la ciudad de Huánuco poseen emociones adaptativas debido a su preparación, frente una situación peligrosa o desconocida, pueden enfrentar situaciones peligrosas o desconocidas, siendo esto una fortaleza para el ejercicio de su profesión. Entre las edades de 36 a 60 años, un total de 11.7% tienen nivel bajo de estrés que indica que un factor de protección es la edad

debido a que adquieren experiencia en su labor. Asimismo, en cuanto a los años de servicio en el grupo de 31 a 40 años en el ejercicio de sus funciones, es un factor que contribuye al manejo del estrés.

Ramos L. (2017) Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea – Huánuco 2016. Tesis para optar el título profesional en Psicología de la Universidad de Huánuco. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral de los profesionales del centro mencionado en el año 2016. Estudio correlacional, realizado en 41 profesionales. Para determinar la relación entre las variables planteadas en el análisis inferencial de los resultados se utilizó el estadístico de prueba Tau b de Kendall. Los resultados muestran que el 78% presentan nivel medio de estrés el 22% presentan nivel bajo de estrés. El desempeño en 58.5% califican como excelente. Conclusión: El 78.0% de los profesionales que conformaron la muestra para el análisis expresan nivel medio de estrés y el 58.5% muestran nivel excelente el desempeño laboral.

Casas S. (2018) Factores asociados al Síndrome de Burnout en profesionales de la Microred Aucayacu – MINSa 2017. Para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias de la Salud de la Universidad de Huánuco. Con la finalidad de analizar los factores asociados al síndrome de Burnout. En la investigación utilizó el método descriptivo, nivel correlación, el Tipo de investigación fue observacional, prospectiva, analítico y transversal. La población muestral lo conformó 48 profesionales de la salud, utilizó la Escala de Maslach Burnout Inventory. Resultados: el 12,5% tienen nivel alto, el 37,5% nivel bajo de estrés, el 50,0% nivel medio de estrés laboral. Se relaciona al 62,5% de profesionales de la salud con estrés laboral. Conclusiones: El ser del sexo femenino y tener más de 40 años son factores individuales que se relacionan con el síndrome de Burnout. Otro factor son las relaciones interpersonales inadecuadas, la presencia de clima organizacional inadecuado y un clima laboral hostil.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. ESTRÉS**

“El estrés es el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”. Organización Mundial de la Salud (OMS).

Hans Selye en 1926 introdujo el término estrés por primera vez en el ámbito de salud iniciado por un concepto físico mencionando al estímulo, peso o fuerza. En 1956 ya no hace alusión al estímulo peso o fuerza sino a la reacción del organismo ante el estrés. A través del tiempo el término es usado con múltiples conceptos, tanto para designar una respuesta del organismo como para señalar el impacto producido ante frecuentes situaciones estresantes.

Cannon (1987) “señala que estrés es cuando se produce una divergencia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente. Es una reacción de adaptación por parte del individuo, que al inicio ayudan a contestar rápida y eficazmente a situaciones que lo necesitan”.

Ivancevich y Matteson en 1989 citaron a Walter Cannon que implantó el término stress en 1932 y en sus estudios consideró a los "niveles críticos del estrés" como aquellos que pueden provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Lazarus y Folkman (1986) “definen al estrés como interrelaciones que se desarrollan entre la persona y su entorno, en el que está incluido. Se inicia cuando la persona evalúa lo que sucede como algo que supera los medios con los que cuenta y pone en riesgo su bienestar personal”.

### **2.2.2. ESTRÉS LABORAL**

“El estrés laboral es la reacción que puede tener la persona ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus capacidades y conocimientos que ponen a prueba su aptitud para afrontar la situación”. (OMS)

“El estrés laboral es una enfermedad peligrosa para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. La productividad se ve alterada al afectar la salud psicológica y física de los trabajadores”. (OIT)

Muñoz (2014 p. 2); Define al estrés laboral como el estado general de tensión que produce diversas reacciones a nivel cognitivo, emocional, fisiológico y del comportamiento, las cuales vienen establecidos por agentes opuestos de las situaciones o lugares donde trabajamos.

Martínez (2004) define al estrés laboral como una forma determinada de estrés que sucede dentro del ámbito del trabajo donde se pueden establecer una serie de factores o situaciones generales y específicos que actúan solos o en conjunto como agentes estresores.

### **2.2.3. TIPOS DE ESTRÉS SEGÚN SELYE (1986)**

“El problema del estrés en la actualidad es que la causa principal es de origen psicosocial y muchas veces no podemos liberarnos de éste. La reacción del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes” (Selye, 1986)

- a) Estrés positivo:** Es el nivel de estrés indispensable que nos pone en alerta para lograr un rendimiento mental y físico que nos permite ser creativos y productivos. Es muy importante en nuestra existencia porque está ligado al instinto de supervivencia, al espíritu de lucha al deseo de trabajar. Los estresores positivos, pueden ser un examen, éxito profesional, viajes, buenas noticias, etc.
- b) Estrés negativo:** En el trabajo siempre encontramos un número creciente de requerimientos que implican dificultades o amenazas que tenemos que buscar la manera de enfrentarlas, si no podemos hacer frente a estas amenazas entonces aparece el estrés negativo. En el ámbito laboral existen situaciones claras que originan el estrés negativo, por ejemplo, tener mucha carga laboral en poco tiempo, desarrollar actividades desconocidas o cuando no existen acciones

que estimulen al trabajador, es decir cuando se encuentra frustrado o aburrido, un duelo, un mal ambiente laboral.

- c) Martínez (2004) identifica tipos especiales de estrés laboral de mayor importancia en estos últimos años, entre ellos:
- d) **Desgaste Profesional o Burn-out:** Es una variante grave del estrés laboral, afecta a muchos trabajadores para los que sienten que el trabajo es el origen de insatisfacción y angustia.
- e) **Estrés Tecnológico:** Se origina por la introducción de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el centro laboral. Para muchos profesionales significa la obligación de actualizarse con los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. Asimismo, el estrés provocado por el trabajo monótono o repetitivo con el ordenador también sería un factor más de estrés por cansancio o aburrimiento.

#### 2.2.4. FASES DEL ESTRÉS LABORAL

Hans Selye (1975 citado por León 2013) identificó 3 fases del estrés laboral:

1. **Fase de alarma:** Es la respuesta natural del organismo frente a una causa o factor estresante. El organismo se alista para enfrentar a lo que considera un ataque externo que obliga un esfuerzo extra. Empieza liberando adrenalina y otras hormonas que pueden generar malestares como la respiración y aceleración del ritmo cardíaco, ansiedad y mayor presión arterial. Es una fase de corta duración por lo general.
2. **Fase de resistencia:** Si la agresión o situación externa se alarga en el tiempo, para evitar el agotamiento, el organismo pasa a un estado de resistencia activa frente al estrés. Cuando se controla la situación los síntomas se reducen, el cuerpo se estabiliza o se “normaliza”. Pero, en esta fase, el trabajador consume mayor cantidad de recursos (recursos que no son ilimitados). El periodo de esta fase va depender

de la resistencia al estrés del trabajador, en la que van a influir factores biológicos y psicosociales. Si los factores estresantes se prolongan más, nuestro cuerpo pasa a la siguiente fase.

- 3. Fase de agotamiento:** Es la última fase del estrés laboral y su característica es el agotamiento de los recursos fisiológicos del trabajador. Es la fase de agotamiento físico y mental, el organismo ya no puede resistir las agresiones del entorno y si se presenta de modo repetitivo y prolongado puede ocasionar consecuencias serias para la salud. El trabajador rinde por debajo de sus capacidades físicas y mentalmente puede perder toda motivación, volverse fácilmente irritable y puede disminuir la resistencia natural al estrés del trabajador.

#### **2.2.5. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Martínez (2004) menciona las causas comunes de estrés laboral:

- a) Las condiciones físicas del trabajo:** como el ambiente físico, el ruido, la temperatura, la iluminación, la pureza del aire, el mobiliario, las maquinarias y los instrumentos de trabajo son aspectos más visibles a la hora de analizar las causas de estrés.
- b) La distribución temporal del trabajo:** son factores importantes la duración del trabajo, distribución de las actividades del día, el trabajo por turnos o trabajo nocturno y la rapidez con la que se ejecuta, la exigencia de cumplir tareas en un tiempo limitado. La personalidad desempeña un papel importante, ya que hay personas que prefieren llevar un ritmo de trabajo elevado y están cómodos como por ejemplo los periodistas.
- c) La sobrecarga de trabajo** es una de las causas más habituales del estrés, puede darse por excesiva demanda, si se trata de cantidad o de una solicitud en relación con la calidad de trabajo, cuando es de gran responsabilidad o muy difícil. Las razones sociales de carácter general como también son las responsables del estrés laboral, por

ejemplo, cuando a un postulante se le exigen mayor habilidad y destreza.

- d) La competitividad excesiva y la inseguridad laboral** conllevan a exigir más al trabajador y abandonar tareas más reconfortantes, como dedicar tiempo a la familia, deportes, amigos.
- e) El nivel ocupacional y las tareas que desempeña el trabajador** es otra causa de estrés, la falta de definición de las labores a ejecutar lleva a la confusión del rol, de tal forma que el trabajador no sabe qué debe hacer o qué se espera de él, porque no tiene la información suficiente.
- f) Las relaciones sociales en el trabajo** dentro de ellas resaltan los conflictos personales. Pero las relaciones sociales y el apoyo social brindan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, produciendo nexos emocionales y desarrollando habilidades para afrontar el estrés.
- g) La falta de comunicación** considerado el factor social más importante, la falta de reconocimiento de las labores realizadas, excesiva intromisión o crítica de las tareas realizadas por el trabajador. El acoso, los ataques y las relaciones conflictivas con los compañeros contribuyen al mal clima laboral. Es importante que los directivos conozcan como es el ambiente laboral, dónde se encuentran los conflictos laborales y cómo afrontarlo.

El aislamiento social, la falta de relación con los compañeros en el trabajo, ausencia de apoyo, es un factor estresante importante que puede disminuir las habilidades sociales.

También se debe tener en cuenta la función de las diferencias individuales que son importantes y pueden mitigar o agudizar los efectos de los factores mencionados. El tipo de personalidad, las costumbres y los hábitos, van a articular la reacción al estrés y puede ser que ésta sea mejor o peor. Los ansiosos o neuróticos son los rasgos personales más

estudiados, porque este tipo de personalidad encuentran en casi cualquier cosa una fuente de estrés.

El estrés laboral es un proceso gradual que inicia con síntomas leves, como la fatiga o el cansancio que no disminuye hasta que con el tiempo pasa a mayores. Esta situación causa pérdidas a las empresas que pueden ser enormes, empezando por el absentismo laboral, bajas médicas, accidentes en el trabajo, descenso en la productividad, conflictos en el trabajo y abandono de la profesión.

### **2.2.6. CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL**

Según León (2013) En la actualidad una de las causas del estrés laboral son los cambios tecnológicos que tienden a incapacitar al trabajador. El uso de los sistemas de trabajo automatizados en las industrias de producción, con frecuencia ha conducido a cargos que necesitan niveles mayores de capacitación:

- a) Cantidad y ritmo de trabajo
- b) Actividades monótonas o aburridas
- c) Inestabilidad laboral
- d) Excesiva responsabilidad
- e) Exposición a tareas peligrosas e insalubres
- f) Falta de apoyo
- g) Acoso de sus superiores o compañeros
- h) Uso inadecuado del poder.
- i) Falta de reconocimiento
- j) Calidad del ambiente laboral.
- k) La combinación de cualquiera de los factores anteriores.



Escasas intervenciones para reducir los niveles de estrés laboral. A pesar de su demanda, no es común emplear especialistas en este tema con el fin de disminuir el estrés laboral y asesorar al personal a través de una nueva estructura laboral. (León, 2013).

### 2.2.7. CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Lazarus y Folkman señalan tres efectos:

1. **Efectos Psicológicos:** Depresión, ansiedad, apatía, agresión, aburrimiento, culpabilidad, frustración, irritabilidad, vergüenza, fatiga, mal humor, tristeza, baja autoestima, nerviosismo, amenaza y tensión, aspectos cognitivos y soledad; incapaz de concentrarse y tomar decisiones, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
2. **Efectos Psicosociales:** Son propensos a tener accidentes, consumo de drogas, arrebatos emocionales, excesiva ingesta de alimentos o pérdida del apetito, consumo de alcohol o tabaco en exceso, risa nerviosa, impulsivo, habla afectada, intranquilidad y temblor.
3. **Efectos Biológicos:** Aumento de las catecolaminas (hormonas) y corticoides en sangre y orina, subida del nivel de glucosa en la sangre, incremento de la presión arterial y del ritmo cardiaco, sequedad en la boca, dilatación de las pupilas, exudación, problema de respiración, escalofríos, nudos en la garganta, adormecimiento e irritación de las extremidades.

Ivancevich y Matteson (1980) también mencionan los efectos del estrés:

- a) **Conductuales:** El rendimiento, la satisfacción, el ausentismo, la rotación, el abuso de sustancias y los accidentes.
- b) **Cognitivos:** Deficiente toma de decisiones, negligencia y falta de concentración.

**c) Fisiológicos:** hipertensión arterial, cardiopatías, colesterolemia que derivan en consecuencias tales como: enfermedades de adaptación, afecciones cardiovasculares, úlceras, artritis reumática, alergias, cefaleas, ansiedad, apatía, depresión, agotamiento nervioso.

Cooper (1983) también indica los efectos del estrés que pueden presentarse con cansancio físico y mental, tensión nerviosa, irritabilidad, ansiedad, disminuye el rendimiento, hipertensión, insatisfacción profesional, poca productividad, desconfianza en sí mismo, irritabilidad, pérdida de motivación y recrudecimiento de peleas domésticas.

Pérez, J. (2005 p. 39) alude las consecuencias del síndrome de Burn-out: Negativismo, pasividad, indecisión, desmotivación, indiferencia, muchos errores, ausentismo, baja productividad, consumo de alcohol en exceso, accidentes, descenso del rendimiento, baja calidad de trabajo, insatisfacción laboral.

Asimismo, Pérez J. manifiesta que este tema se puede abordar de diferentes maneras:

- **Tratamiento terapéutico;** si el problema ya se estableció se requiere una combinación de psicoterapia individual y familiar.
- **Tratamiento farmacológico,** sugerencia para el cuidado de la calidad de vida, pueden presentarse como eventos de capacitación en Recursos Humanos. Los talleres de capacitación para la salud orientan hacia la finalidad y formas de abordaje del problema a los individuos, grupos y organizaciones.
- **Policía Nacional de Perú (PNP)**

La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado que tiene como misión mantener, garantizar y restablecer el orden interno, brindar ayuda y protección a los ciudadanos, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, control en las fronteras prevenir, investigar y combatir la delincuencia promoviendo una cultura de paz.

En el 2017 El Gobierno publicó el nuevo Reglamento que establece la estructura operativa de la Policía Nacional del Perú (PNP) y que prioriza la labor policial con la finalidad de reducir la delincuencia y el crimen organizado y recuperar la confianza de la población. Se trata del Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267-Ley de la Policía Nacional del Perú mediante Decreto Supremo N° 026-2017-IN.

El Reglamento desarrolla la estructura de la PNP, establece la jerarquía, articulaciones y los niveles desconcentrados de los órganos y unidades orgánicas que componen la institución. Para ello han considerado la magnitud del desarrollo de la función policial y el alcance nacional de las operaciones policiales, en un contexto de mejor atención al ciudadano y eficiente uso de los recursos enfocados en la lucha contra el crimen organizado y la lucha contra la delincuencia común.

Estratégicamente son dos ámbitos definidos claramente: Para combatir la delincuencia organizada o delincuencia mayor mediante las acciones de las direcciones especializadas y para combatir la delincuencia común es a través del accionar de las unidades territoriales a nivel nacional. Por lo general cuando se presenta un hecho policial actúan de inmediato sean unidades especializadas o territoriales porque es difícil en la práctica establecer si es un delito mayor o es un delito común. Si el incidente es grave y amerita la intervención de una unidad especializada, las unidades territoriales comunican de inmediato para que se hagan cargo, mientras tanto, se encargan de custodiar el lugar para evitar que se altere la escena del delito.

#### **2.2.7.1. ESTRÉS**

Maslach y Jackson (1981), “definen al estrés laboral como una respuesta disfuncional frecuente en individuos que trabajan en servicios educativos y asistenciales. Se caracteriza por el desgaste físico y emocional que sienten por ejemplo el policía, como consecuencia del trato continuo con las personas en ocasiones con situaciones extremas. Definen al Burnout como un síndrome Tridimensional porque tiene tres dimensiones”.

## Dimensiones

- 1) **Agotamiento emocional:** “Sensación en la que los trabajadores sienten que a nivel afectivo no pueden dar más de sí mismos. Es una posición de agotamiento de la energía y de los recursos emocionales como consecuencia del trato diario con personas a las que hay que atender y que presentan problemas”. Maslach y Jackson (1981).
- 2) **Despersonalización:** “Muestra actitudes y sentimientos negativos, como el cinismo, hacia las personas a quienes va dirigido el trabajo. Los profesionales se dirigen con indiferencia y de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva culparles de sus problemas”. Maslach y Jackson (1981).
- 3) **Logros personales:** “Los profesionales están predispuestos a evaluarse de forma negativa, en especial su habilidad para realizar el trabajo y el trato con las personas a las que atienden. Se sienten insatisfechos con sus resultados laborales y descontentos consigo mismo”. Maslach y Jackson (1981)

### 2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- a) **Estrés:** Sensación de cansancio mental originado por la exigencia de un rendimiento superior al habitual; suele provocar diversos trastornos mentales y físicos. Fontana (1992 Pág. 54).
- b) **Estrés laboral:** Es la reacción emocional y física a un trastorno causado por un desequilibrio entre las exigencias, las capacidades y los recursos de un profesional para hacer frente a esas exigencias (Maslach y Jackson, 1981)
- c) **Agotamiento Emocional:** desgaste, agotamiento y fatiga se caracteriza por la sensación de agotarse en el trabajo y se puede manifestar a nivel físico como psíquico. Maslach y Jackson (1997)

- d) **Despersonalización:** Desarrollo de un cambio negativo en las respuestas y acciones hacia sus compañeros de labor y las personas usuarios de su trabajo. Maslach y Jackson (1997)
- e) **Logros personales:** Disminución de la autoestima personal, frustración de expectativas, cuando la persona siente que las demandas laborales exceden su capacidad. Maslach y Jackson (1997).

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL**

Hi: Existe nivel alto de estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

Ho: No existe nivel alto de estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

### **2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

H<sub>1</sub>: Existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

Ho: No existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>2</sub>: Existe nivel alto de Agotamiento Emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

Ho: No existe nivel alto de Agotamiento Emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>3</sub>: Existe nivel bajo de logros personales en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>0</sub>: No existe nivel bajo de logros personales en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

## **2.5. VARIABLE**

### **2.5.1. VARIABLE UNICA**

#### **ESTRÉS**

Según Martínez Selva (2004) “El estrés laboral es una forma particular de estrés que se desarrolla en el ámbito laboral, donde se desarrolla una serie de factores específicos y generales, que actúan en conjunto o aislados como factores estresores. Las consecuencias no solo abarcan el ámbito profesional sino también la vida familiar y personal”.

## 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<b>Estrés laboral</b>	El estrés laboral es el estado general de tensión que origina diversas reacciones desde el punto de vista emocional, cognitivo, fisiológico y del comportamiento, las cuales están determinadas por factores adversos de los lugares o situaciones en las que trabajamos. Miralles Muñoz (2014).	<b>Estrés Laboral</b> El estrés laboral corresponde al síndrome de agotamiento profesional. Es muy común y se caracteriza por un estado de fatiga extensa y de desmotivación.	<b>Realización Personal (PA)</b> Son sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo: Rendimiento laboral, respuesta hacia uno mismo, a los pacientes, clima laboral, actitud, satisfacción	Disminuye la sensación de competencia y logros en el trabajo.	7,9,12,17,18,19,21	Nunca =1 Raramente=2
			<b>Despersonalización (D)</b> Es el nivel en que cada uno reconoce sus actitudes de distanciamiento, frialdad, indiferencia	conlleva una respuesta negativa, insensible o excesivamente despegada de las personas a la que atiende. surge síntomas defensivos, culpan a los usuarios de la situación. Es el	5,10,11,15 y 22.	Muchas Veces=4

Insensibilidad, culpabilidad, Dureza, Incomprensión.	aspecto interpersonal del Síndrome.	Siempre=5
<b>Agotamiento Emocional (EE)</b> Son sentimientos de fatiga emocional y física, agotamiento, desgaste, cansancio, soledad y frustración	Es el rasgo central del síndrome. Conlleva la sensación de haberse sobrepasado emocionalmente y haber agotado los recursos emocionales, aparece la idea de que no tiene nada que ofrecer, de que no puede ayudar. Suele acompañarse con síntomas psicossomáticos, es el aspecto personal de síndrome.	1,2,3,6,8, 13,14,16 y 20.



## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación es de tipo básica

“La investigación de tipo básica se caracteriza porque se origina en un marco teórico y se mantiene en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico”. (Hernández, 2006, p.83).

##### **3.1.1. ENFOQUE**

La presente investigación es de enfoque cuantitativo.

La investigación de enfoque cuantitativo se usa en la recolección de datos para probar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, para probar teorías y establecer patrones de comportamiento. (Hernández, 2006, p.50)

##### **3.1.2. ALCANCE O NIVEL**

El estudio descriptivo busca analizar factores importantes de personas, comunidades, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido a estudios. Mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del estudio del objetivo de estudio, describir es medir desde el punto de vista científico. En esta investigación se selecciona una serie de factores y se analiza cada una de ellas de forma independiente para describir lo que se investiga. (Hernández, p. 102)

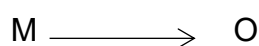
La presente investigación es de nivel descriptivo porque busca identificar los niveles de estrés y sus consecuencias en los efectivos policiales de las comisarías de Huánuco, Cayhuayna y Amarilis.

### 3.1.3. DISEÑO

En el diseño no experimental sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural y no se manipulan las variables, el investigador no ejerce ningún control sobre las variables intervinientes (Hernández, Fernández y Baptista 2006, p. 149)

La presente investigación tiene diseño no experimental porque el objetivo es analizar la variable estrés laboral en el personal policial de las comisarías de Huánuco, Cayhuayna y Amarilis.

El diagrama es el siguiente:



M: muestra

O: medición única

## 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

### 3.2.1. POBLACIÓN

La población se define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (Hernández, 2010, p. 177).

La población está conformada por 185 efectivos policiales de las comisarías de la ciudad de Huánuco en sus tres distritos Urbanos, comisaria de Huánuco, comisaria de Amarilis y comisaria de Cayhuayna.

Comisaria	De	Comisaria	De	Comisaria	De	Total
Huánuco		Amarilis		Cayhuayna		
	60		60		65	185

### 3.2.2. MUESTRA

El tipo de muestreo es no probabilístico, la selección se realiza bajo criterio del investigador. (Carrasco 2006, p. 264).

La muestra estuvo conformada por 60 efectivos policiales establecida a través de la fórmula:

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

$Z^2 = 1.96$  (Nivel de Confianza = 95%)

$P = 0.5$  (50% área bajo la curva)

$Q = 0.5$  (50% com. Bajo la curva)

$E = 0.05$  (5% de error muestral)

$N = 185$  (Población absoluta)

$n = 60$

### 3.2.3. CRITERIOS DE SELECCIÓN

#### 3.2.3.1. CRITERIOS DE INCLUSIÓN

Personal de la Policía Nacional del Perú menor de 60 años de edad

Personal de la policía que se encuentre en situación de actividad.

Personal de la Policía Nacional del Perú con más de tres meses de servicio.

Personal de la Policía Nacional del Perú que labora en las distintas unidades y secciones de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna.

Personal de la Policía Nacional del Perú que no ha sido diagnosticado con alguna enfermedad terminal o trastorno mental psiquiátrico por la junta médica de la sanidad PNP.

Personal que firmen el consentimiento informado

### **3.2.3.2. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

Personal de la Policía Nacional del Perú que se encuentre fuera de actividad o que ya no presten servicio en la Policía, es decir en situación de retiro.

Personal de la Policía Nacional del Perú que se encuentre en cese temporal del cargo o cualquier situación que imposibilite la aplicación formal y responsable de la prueba.

Personal de la Policía Nacional del Perú que no este de servicio en la jurisdicción correspondiente en la fecha de aplicación.

Personal de la Policía Nacional del Perú con menos de tres meses de servicio.

Personal de la Policía Nacional del Perú que ha sido diagnosticado con alguna enfermedad terminal o trastorno mental psiquiátrico por la junta médica de la sanidad PNP

Personal de la Policía que no firme el consentimiento informado.

## **3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **3.3.1. TÉCNICA PARA RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica utilizada fue la encuesta porque es un método de recopilación de información sobre diversos temas, se pueden realizar de muchas maneras dependiendo de la metodología y los objetivos deseados.

Primero se realizaron las coordinaciones con los superiores de las comisarías para realizar el recojo de información.

Se verificó los datos de los efectivos a fin de constatar el cumplimiento de los requisitos establecidos para participar en la investigación. Se les explicó sobre el proceso con la finalidad que cada efectivo responda en igualdad de condiciones evitando opiniones sesgadas que puedan influir en el resultado de la investigación y se les entregó el cuestionario y un bolígrafo.

El instrumento que se empleó fue el Inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI), Instrumento creado por Maslach y Jackson en 1981. Para la confiabilidad en 1986 evaluaron a 11,067 profesionales de Estados Unidos, conformada por docentes, profesionales del servicio social y personal de salud; identificaron la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados: 0,90 para cansancio emocional, 0,79 para despersonalización y 0,71 para realización personal.

Fue adaptado al español por Seisdedos en 1987, siendo avalado por el departamento de Innovación y Desarrollo de TEA ediciones de Madrid, España.

- d) Validación:** En el Perú fue adaptado y validado por Oyola García Alfredo Enrique 2021, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, aplicando el cuestionario a 2,216 trabajadores de salud, médicos provenientes de 184 establecimientos de salud de todo el país. Realizó el análisis de la validez a través de la prueba estadística Rho de Pearson con la finalidad de determinar que las puntuaciones del instrumento analizado están relacionadas con las medidas de otros constructos que se puede esperar, en términos teóricos que se acerquen a la obtenida por este instrumento. (Boateng et al., 2018).
- e) Confiabilidad:** Esta fase lo realizó a través del cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach por ser la más utilizada para evaluar la confiabilidad de los instrumentos y otorga solo un valor de consistencia que oscilan entre 0 y 1; en salud, los valores iguales o superiores a 0,8 se

consideran buenos y ofrecen confiabilidad para usar el instrumento en servicios de salud. (Carvajal et al., 2011).

#### □ Estadística de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
0,908	22

Se presenta al encuestado cinco opciones de respuestas tipo Likert, que manifiestan la frecuencia de ocurrencia de cada síntoma: 1: Nunca 2: raramente 3: Algunas veces 4: Muchas veces 5: Siempre.

Se califica y se interpreta según cada componente de forma independiente, usando el puntaje numérico y estableciendo tres categorías: alto, medio y bajo.

La escala de realización personal debe ser interpretada en sentido inverso en correspondencia con el síndrome, es decir su falta.

Variable	Técnica	Tipo	Instrumento	Autor
Niveles Estrés	De Psicometría	Cuestionario	Cuestionario de Maslach Burnout Inventory	Maslach Burnout

## FICHA TECNICA

**Nombre del instrumento** : Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

**Autor** : Maslach Burnout

**Aplicación** : Colectiva o individual

Tipo de instrumento : Cuestionario

Tiempo de aplicación : 10 a 15 minutos

**Ámbito de aplicación** : Clínica y laboral

**Corrección** : A mano

**Puntuación** :1,2,3,4,5 según el tipo de respuesta.

Calificación

Las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes:

1. Agotamiento Emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

2. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22

3. Logros personales: 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21

### Forma de calificación

**Tabla 1**  
*Puntuación*

	CRITERIO	Bajo	Medio	Alto
AE	Agotamiento emocional	Inferior a 16	17 a 27	Superior a 28
DP	Despersonalización	Inferior a 5	6 a 10	Superior a 11
LP	Logros personales	Inferior a 33	30-34	Superior a 40

**Las claves para la interpretación de este cuestionario son:**

- **Subescala de agotamiento emocional:** Mide la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

- **Subescala de despersonalización:** analiza el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- **Subescala de logros personales:** evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Las tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerando el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia de estrés.

**Tabla 2**  
*Interpretación*

	INDICIOS DE ESTRÉS (MEDIO)	DE ESTRÉS (ALTO)	NO ESTRÉS (BAJO)
AE	MEDIO	ALTO	BAJO
DP	MEDIO	ALTO	BAJO
LP	-----	BAJO	ALTO

- **Estrés**

Tiene dificultad para controlar sus emociones, cree que su trabajo le está originando cambios conductuales o forma de pensar, presenta dificultad para identificar y reconocer los logros personales lo que significa tener baja satisfacción personal por la labor que desarrolla.

- **Indicios de Estrés**

Manifiesta agotamiento y cansancio físico, tiene problemas en controlar sus emociones frente a los inconvenientes que se presentan todos los días y piensan que los cambios de conducta y manera de pensar es producto de su trabajo.

- **No Estrés**

Adecuado control de sus emociones, pensamientos y creencias positivas respecto al trabajo en el que se desenvuelve, así como también reconocimiento y satisfacción respecto a logros personales y laborales.



### **3.3.2. PARA LA PRESENTACIÓN DE DATOS**

Para presentar los resultados se utilizó cuadros estadísticos y gráficos de barras, se estableció la distribución de frecuencias y porcentajes de los datos obtenidos del instrumento de evaluación utilizado para el análisis.

### **3.3.3. PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS**

Se recolectó información aplicando el Inventario de Síndrome de Burnout de Maslach, luego se realizó la tabulación de la información, se codificó y se transfirió a una base de datos del programa estadístico IBM SPSS 26.

**Para la comprobación de hipótesis:** se utilizó la prueba T de Student.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Después de obtener la información se procedió al análisis de datos y la distribución de frecuencias de las variables.

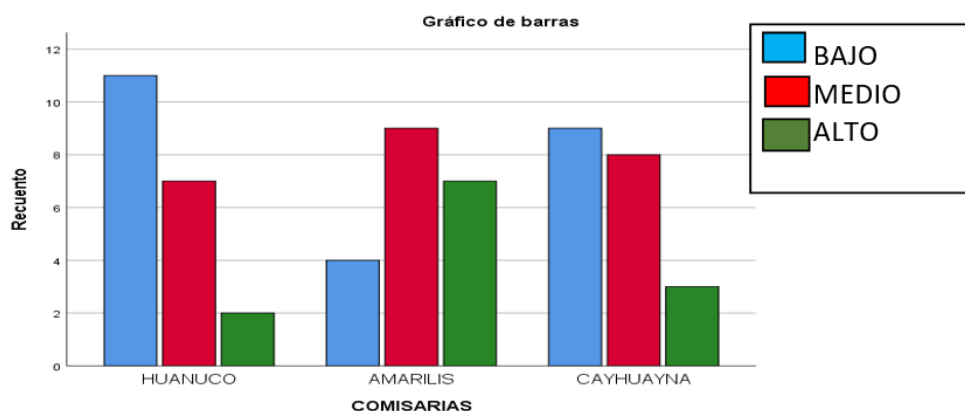
**Tabla 3**

*Nivel de estrés laboral que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco 2018*

		BAJO	MEDIO	ALTO	Total
COMISARIA DE HUANUCO	Recuento	11	7	2	20
	% de total	18%	12%	3%	33%
AMARILIS	Recuento	4	9	7	20
	% de total	7%	15%	12%	33%
CAYHUAYNA	Recuento	9	8	3	20
	% de total	15%	13%	15%	33%
TOTAL	Recuento	24	24	12	60
	% de total	40%	40%	20%	100%

**Figura 1**

*Nivel de estrés laboral*



En la tabla 3, de 100% (60) encuestados el 40% (24) no presentan nivel bajo, el 40% presenta nivel medio, asimismo el 20% (12) presenta nivel alto.

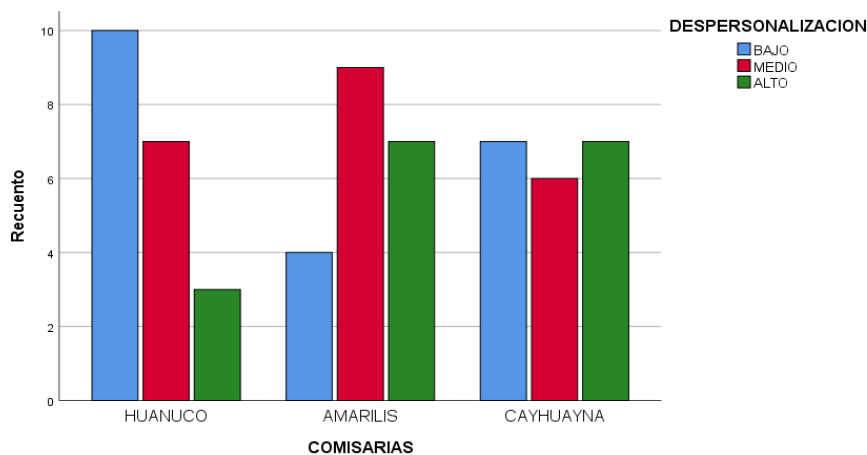
**Tabla 4**

*Nivel de Despersonalización que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018*

COMISARIAS	HUANUCO	Recuento	DESPERSONALIZACION			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
	HUANUCO	Recuento	10	7	3	20
		% del total	17%	12%	5%	33%
	AMARILIS	Recuento	4	9	7	20
		% del total	7%	15,%	12%	33%
	CAYHUAYNA	Recuento	7	6	7	20
		% del total	12%	10%	12%	33%
Total		Recuento	21	22	17	60
		% del total	35%	37%	28%	100%

**Figura 2**

*Nivel de Despersonalización*



En la tabla 4, de 100% (60) encuestados el 35% (21) presentan nivel bajo, el 37% (22) presentan nivel medio y el 28% (17) presenta nivel alto de despersonalización.

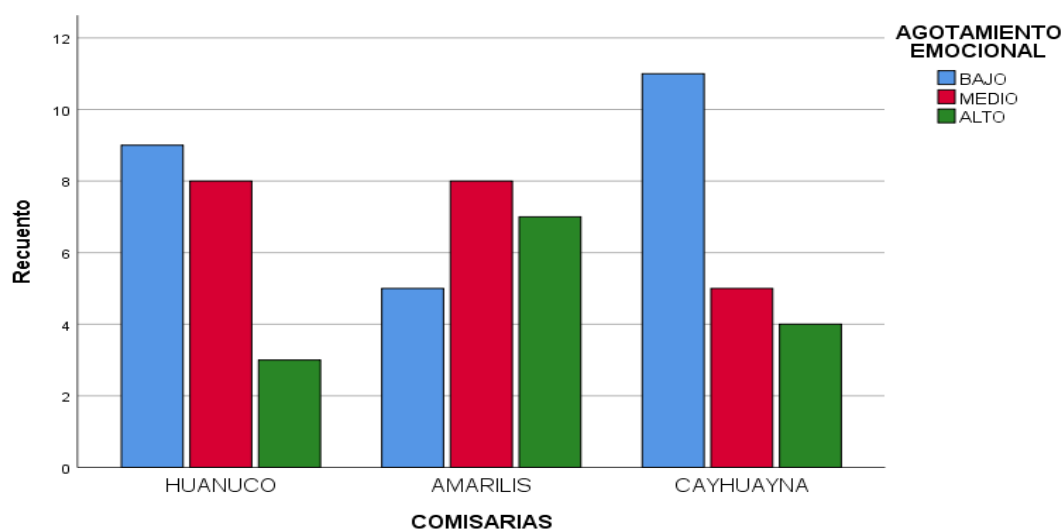
**Tabla 5**

*Nivel de agotamiento emocional que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018*

COMISARIAS	HUANUCO		AGOTAMIENTO EMOCIONAL			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
		Recuento	9	8	3	20
		% del total	15%	13%	5%	33%
	AMARILIS	Recuento	5	8	7	20
		% del total	8%	13%	12%	33%
	CAYHUAYNA	Recuento	11	5	4	20
		% del total	18%	8%	7%	33%
Total		Recuento	25	21	14	60
		% del total	42%	35%	23%	100%

**Figura 3**

*Nivel de agotamiento emocional*



En la tabla 5, de 100% (60) encuestados el 42% (25) presentan nivel bajo, el 35% (21) presentan nivel medio y el 23% (14) presenta nivel alto de agotamiento emocional.

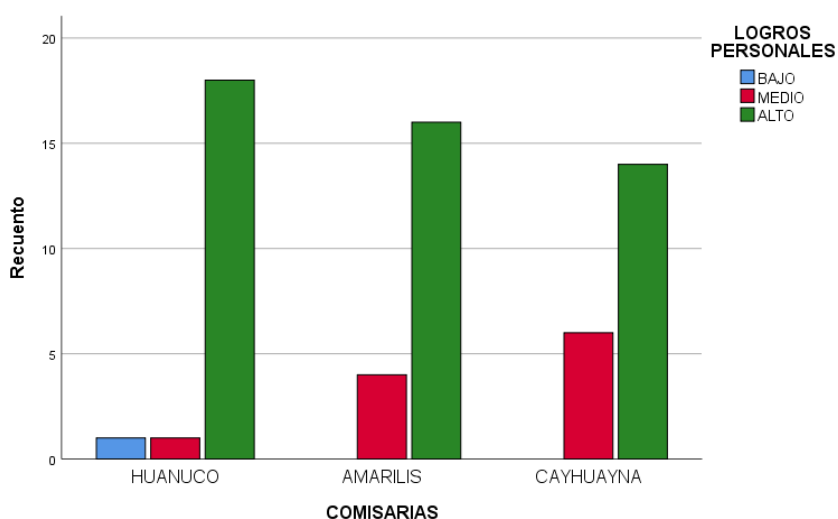
**Tabla 6**

*Nivel de logros personales que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018*

COMISARIAS	HUANUCO		LOGROS PERSONALES			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
		Recuento	1	1	18	20
		% del total	2%	1%	30%	33%
	AMARILIS	Recuento	0	4	16	20
		% del total	0%	7%	27%	33%
	CAYHUAYNA	Recuento	0	6	14	20
		% del total	0%	10%	23%	33%
Total		Recuento	1	11	48	60
		% del total	2%	18%	80%	100%

**Figura 4**

*Nivel de logros personales*



En la tabla 6, de 100% (60) encuestados el 2% (1) presentan nivel bajo, el 18% (11) presentan nivel medio y el 80% (48) presenta nivel alto de logros personales.

## 4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Contrastación y prueba de hipótesis se utilizó la prueba t de Student para una muestra:

### 4.2.1. HIPÓTESIS GENERAL

$H_1$ : Existe nivel alto de estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

$H_0$ : No existe nivel alto de estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

**Tabla 7**  
*Resultados de prueba estadística de estrés laboral*

NIVELES DE ESTRES		Estadísticas para una muestra			Desv. Error promedio	
		N	Media	Desv. Desviación		
		60	1,80	,755	,097	
NIVELES DE ESTRES		Prueba para una muestra				
		t	g	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia
		-12,317	5,9	,000	-1,200	Inferior: -1,39 Superior: -1,01

Desarrollado la prueba estadística para una muestra, se obtuvo una media de -1,200, la prueba t de -12,317 y su nivel de significancia bilateral de ,000 por lo cual es menor que el margen de error de 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo tanto aceptamos la hipótesis nula donde: No existe nivel alto estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

#### 4.2.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICOS

H<sub>1</sub>: Existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>0</sub>: No existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

**Tabla 8**  
*Resultados de prueba estadística dimensión Despersonalización*

Estadísticas para una muestra						
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio		
DESPERSONALIZACION	60	1,93	,800	,103		
Prueba para una muestra						
DESPERSONALIZACION	Valor de prueba = 0					
	t	g	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
		l	)		Inferior	Superior
	-10,332	59	,000	-1,067	-1,27	-,86

Realizado la prueba estadística para una muestra se obtuvo una media de -1,067, la prueba t de -10,332 y su nivel de significancia bilateral de ,000 por lo cual es menor que el margen de error de 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo tanto aceptamos la hipótesis nula donde: No existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>2</sub>: Existe nivel alto de Agotamiento Emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>0</sub>: No existe nivel alto de Agotamiento Emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

**Tabla 9**  
*Resultados de prueba estadística dimensión Agotamiento Emocional*

<b>Estadísticas para una muestra</b>						
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio		
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	60	1,82	,792	,102		
<b>Prueba para una muestra</b>						
Valor de prueba = 0						
	t	g	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
AGOTAMIENTO EMOCIONAL	-11,577	577	,000	-1,183	-1,39	-,98

Desarrollado la prueba estadística para una muestra se obtuvo una media de -1,183, la prueba t de -11,577 y su nivel de significancia bilateral de ,000 por lo cual es menor que el margen de error de 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo tanto aceptamos la hipótesis nula donde: No existe nivel alto de Agotamiento emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>3</sub>: Existe nivel bajo de Logros personales en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>0</sub>: No existe nivel bajo de Logros personales en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.



**Tabla 10***Resultados de prueba estadística dimensión Logros personales*

<b>Estadísticas para una muestra</b>						
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio		
LOGROS PERSONALES	60	2,78	,454	,059		
<b>Prueba para una muestra</b>						
Valor de prueba = 0						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superio r
LOGROS PERSONALE S	-3,693	59	,000	-,217	-,33	-,10

Al Realizar la prueba estadística para una muestra se obtuvo una media de -,218, la prueba t de -3,693 y su nivel de significancia bilateral de ,000 lo cual es menor que el margen de error de 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) por lo tanto aceptamos la hipótesis nula donde: No existe nivel bajo de logros personales en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados indican que el 40% no presentan estrés, el 40% presentan indicios de estrés y el 20% presentan Estrés laboral; coincidiendo con los resultados de Cerón y Tipula (2018) en su investigación niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco – 2016, llegó a la conclusión que un 38% se encuentran en un Nivel normal de Estrés, manifestando que los agentes están motivados, tienen satisfacción personal y se encuentran en el nivel óptimo en relación a tensión personal y productividad. Señala también que el 100% de los agentes policiales de la ciudad de Huánuco en relación al nivel de Ansiedad se encuentran dentro de los límites normales, esto indica que estos profesionales pueden enfrentar situaciones desconocidas o peligrosas, debido a que tienen emociones adaptativas, considerándose una fortaleza para el ejercicio de su profesión. Asimismo, Valenzuela (2018) llegó a la conclusión que el 0% presencia de Burnout, 6,67% presentan tendencia al Burnout, 33,33 presentan riesgo al Burnout y el 60% no presentan estrés. Pero considera necesario la realización de un programa de intervención con técnicas de autocontrol para prevenir el estrés laboral.

En los resultados de despersonalización el 37% presentaron nivel medio es decir que están predispuestos a presentar actitudes negativas, el 28% presentaron nivel alto con actitudes negativas a sus compañeros y al trabajo que desarrolla y el 35% presentaron nivel bajo y tienen actitudes positivas como señala Maslach y Jackson (1981) que la Despersonalización es el desarrollo de sentimientos y actitudes negativas, como el cinismo, hacia las personas destinatarias del trabajo. Estos resultados tienen similitud con la investigación realizada por Graneros (2018) que llegó a la conclusión que los policías con horarios rotativos tienen mayor estrés general que aquellos que poseen horarios fijos, esto debido a las exigencias de la modernidad que lleva a las fuerzas policiales a intensificar el monitoreo y el patrullaje de la ciudad durante las 24 horas del día por lo que se ven forzados a adaptar su horario, generándose alteraciones familiares y sociales, reduciendo la calidad de vida

del policía. Asimismo, Orellana (2018) evidenció en su investigación que hay un número considerable de policías de tránsito con niveles altos en la dimensión de Despersonalización.

En relación al agotamiento personal el 42% presentan nivel bajo, el 35% presentan nivel medio y el 23% presenta nivel alto de Agotamiento emocional; como se observa en la investigación de Mora (2018) que llegó a la conclusión que los miembros de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco se ubican en el nivel pasivo del estrés con mayor frecuencia. Agotamiento emocional es la sensación que siente el trabajador que ya no puede dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es el agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios debido al trato diario y continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo y que resultan problemáticas. Maslach y Jackson (1981).

Linares y Poma (2016) señala que la profesión policial es considerada como una actividad relacionada directamente con el estrés, se trata de una labor sumamente estresante porque el policía se desenvuelve en un contexto conflictivo, en el límite de la criminalidad y marginalidad, coincidiendo con la investigación realizada por Graneros (2018) que concluyó que los policías con horarios rotativos experimentan mayor estrés como señala Hans Selye (1926) que el “estrés es la suma de cambios del organismo como respuesta a un estímulo. Coincidiendo con Orellana (2018) que concluye que es importante desarrollar un programa de prevención del Burnout al demostrar en los resultados que hay un elevado índice de policías con niveles altos en la dimensión de agotamiento emocional.

En cuanto a Logros personales el 80% presenta nivel alto de Logros personales deduciéndose como a menor estrés laboral mayor realización personal. En lo laboral la alta realización personal es una predisposición de los profesionales a valorarse positivamente, sobre todo en su habilidad para ejecutar el trabajo y para relacionarse con las personas a las que atienden. Los efectivos policiales que conformaron la muestra de la presente investigación están contentos consigo mismo y satisfechos con sus logros alcanzados, Maslach y Jackson (1981). Zuazo (2018) en la conclusión de su

tesis Burnout y calidad de vida profesional en policías de Lima Metropolitana manifiesta que es de suma importancia que la administración institucional desarrolle una apropiada gestión en la designación de las tareas; así como proporcionar el soporte directivo para reforzar la motivación en el personal policial y prevenir el estrés crónico. Es fundamental el análisis del estrés en la institución policial, para desarrollar estrategias y prevenir los problemas que lo originan.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Se obtuvo que el 40% no presenta nivel bajo, el 40% presenta nivel medio y el 20% presentan nivel alto de estrés laboral.

En relación a la dimensión despersonalización se identificó que el 35% presentan nivel bajo, el 37% presentan nivel medio y el 28% presenta nivel alto de despersonalización

En relación a la dimensión Agotamiento se identificó que el 42% presentan nivel bajo, el 35% presentan nivel medio y el 23% presenta nivel alto de agotamiento emocional.

En relación a la dimensión de logros personales se identificó que el 2% presentan nivel bajo, el 18% presentan nivel medio y el 80% presenta nivel alto de logros personales.

En las hipótesis

1. No existe nivel alto de estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.
2. No existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.
3. No existe nivel alto de Agotamiento emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.
4. No existe nivel bajo de Logros personales en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

## RECOMENDACIONES

En las comisarías realizada la presente investigación no predomina el estrés, pero existe un porcentaje considerable con riesgo de padecerlo por lo que se recomienda a la Institución Policial hacer las coordinaciones con los superiores para desarrollar programas preventivos, si bien en esta investigación no se han hallado indicadores de altos niveles de estrés se puede observar que los efectivos se sienten poco valorados por la ciudadanía y por la propia institución.

Instalar un consultorio psicológico que pueda brindar consejería, para el bienestar psicológico del personal policial y sus familias y así poder prevenir el estrés en los efectivos policiales. Se recomienda aplicar una evaluación psicológica permanente de acuerdo al rol de trabajo que desempeñan dentro de las comisarías con relación al estrés laboral, esto servirá para detectar, conocer y evaluar al personal que permitirá hacer los cambios necesarios y favorecer la relación con la ciudadanía.

Realizar actividades extra laborales, socioculturales, campañas de motivación, técnicas de relajación que ayuden a los efectivos policiales a relajarse y salir del contexto laboral. Puede ser deporte, gimnasio que servirá para controlar las emociones y evitar el agotamiento emocional del policía.

Realizar programas de incentivos monetarios y laborales: por ejemplo, con bonos, convenios con empresas de servicios o ascensos y felicitaciones que sirva para que el efectivo policial tenga un nivel alto en logros personales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acurio, Morejón (2017) Inteligencia emocional y estrés laboral en militares de la brigada de caballería blindada N° 11 “galápagos” de Riobamba, periodo marzo – agosto 2016. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador.  
<http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4073>
- Alva, Cesar. (2001) Psicología De Las Emociones Y Actitudes.: San Marcos. Lima-Perú
- Baron. (2002) Psicología Social: San Marcos Lima-Perú.
- Bazán y Cerna (2019) Tesis Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca, (tesis de licenciatura) Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo de Cajamarca.
- Bunge, Mario (2004)"La Investigación Científica". Siglo Veintiuno Editores. 3era Edición.
- Cannon, Walter B. "The James-Lange Theory of Emotions: A Critical Examination and an Alternative Theory." The American Journal of Psychology 100 (1987): 567-86.
- Casas S. (2018) Factores asociados al Síndrome de Burnout en profesionales de la Microred Aucayacu – MINSA 2017. (Tesis de Maestría) Universidad de Huánuco.  
**URI:** <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/1244>
- Ceron M., Tipula E. (2018) Niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco – 2016. (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, Perú.  
**URI:**<https://hdl.handle.net/20.500.13080/3891>
- Clemente S. (2016) “Estrés, ansiedad y depresión en profesionales de enfermería que brindan atención primaria de salud del distrito de

Amarilis – Huánuco 2015”. (Tesis de Licenciatura) Universidad de Huánuco. Perú

<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/107>

Ivancevich, J.M. Matteson, M.T. (1980), *Stress and work: A managerial perspective Glenview, Ill*: Scott, Foresman. [ [Links](#) ]

García (2009) Los Big Five y el efecto moderador de la resistencia en el agotamiento emocional, *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*.

GIL- MONTE P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo. Madrid: Piramide.

Gil Monte P. El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. [Online]. Valencia España; 2001 [Citado el 15 de mayo del 2017]. Disponible en: <http://psicopediahoy.com/burnout-teoriaintervencion/>

Gordon, J. (1997), *Comportamiento organizacional*. 5ª. Edición, Prentice Hall, México).

Graneros (2018) Tesis “Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos” (Tesis de licenciatura) Universidad Abierta Interamericana de Buenos Aires. Argentina.

Hernández P. (2002): Los moldes de la mente. Más allá de la inteligencia. La Laguna: Tafor Publicaciones.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista L. (2006). Metodología de la Investigación. Editorial Mg Graw Hill. México, D.F.

Iglesias, Severo (1981). Principios del método de la investigación científica. Editorial Tiempo y Obra.

Keith D., y Newstrom, J. 2003. Comportamiento humano en el trabajo. 11° ed. México: Mc Graw Hill



- Kerlinger, F. N. (1988). Investigación del comportamiento, 2ª. ed. (pp. 17-29). México: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986): Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- León, P. (2013). Resiliencia Organizacional: Una Aproximación. Recuperado de:  
[repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4568/1020743140-2013.pdf](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4568/1020743140-2013.pdf).
- Linares A. Poma Z. (2016) Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016. (Tesis de licenciatura) Universidad Peruana Unión.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/430>
- Martínez Selva, J. M. (2004). Estrés Laboral: Guía para empresarios y empleados. Madrid: Pearson Educación S.A.
- MASLACH, C., & JACKSON, S. (1981). Bournout in organizational setings. Beverly Hills: Sage
- Maslach, C. (1982). Maslach Burnout Inventory. E.E.U.U: Editorial Palo Alto.
- MINTRA, Informe Técnico de los Factores de Riesgo Psicosocial en trabajadores de Lima Metropolitana, 2014.
- Mora J. (2018) Tesis Estrés Laboral en Personal de la Unidad de Servicios Especiales de la Policía Nacional del Perú Región Policial Cusco, 2016. (Tesis de licenciatura) Universidad Andina del Cusco. Perú.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12557/1872>
- OIT, OMS (1986) Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. República Democrática Alemana: Organización Internacional del Trabajo.
- Oficina Internacional del Trabajo (OIT) (1993), *El trabajo en el mundo*

- Organización Internacional del Trabajo (2015). Panorama Laboral 2015 de América Latina y el Caribe. Lima, Perú.
- Organización Internacional del Trabajo (2016). Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo. Turín: Centro Internacional de formación de la OIT.
- Orellana (2018) Tesis “Síndrome burnout en policías de tránsito de la Región Policial de Huaraz, 2017” Para optar el título de Licenciada en Psicología, Universidad San Pedro de Huaraz, Perú.
- Ospina (2016) Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo. (Tesis de Maestría) Universidad Católica de Colombia.
- Oyola A. Validación de constructo y confiabilidad de la escala de Maslach para el tamizaje de síndrome del trabajador quemado en médicos peruanos [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2021.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12672/16483>
- Peiró, J. (2002). Desencadenantes del estrés laboral. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
- Peiró J, Salvador A. (1993) Control del Estrés Laboral. 1º ed. España: UDEMA S.A.
- Perez Jauregui, I. (2005). Estrés laboral y síndrome del burn-out, sufrimiento y sinsentido en el trabajo, estrategias para afrontarlos. Buenos Aires: Psicoteca.
- Pozo, Vallejo (2017) Afrontamiento al estrés y depresión en aspirantes a policía a la Escuela de Formación de policías de línea GOE-Guano, periodo diciembre 2016 - mayo 201, (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba Ecuador.
- Ramos L. (2017) Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de

la salud que trabajan en el centro de salud Perú Corea – Huánuco 2016. (Tesis de licenciatura) Universidad de Huánuco.

URI: <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/362>

Selye, H. (1979). El síndrome del quemado por estrés laboral asistencial en grupos de docentes universitarios. Perú: Editorial IIPSI.

SELYE, H. (1950). Estrés: Un estudio sobre la ansiedad

Valenzuela M. (2018) Estrés en el personal Policial ante el examen del polígrafo DIRIN-PNP en el distrito de San Borja. (Tesis de licenciatura) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3300>

Zuazo A. (2018) Burnout y calidad de vida profesional en policías de Lima Metropolitana, (Tesis de licenciatura) Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/625148>  
<http://www.aibarra.org/investig/tema0.htm#Conceptos> de método científico  
[www.who.int/es](http://www.who.int/es). Organización mundial de la salud

## **COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

Arias Guerra, F. (2023). *Estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco- 2018* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TESIS: “ESTRÉS LABORAL EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARÍAS DE HUÁNUCO, AMARILIS Y CAYHUAYNA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO- 2018”

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología	Muestra	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es nivel de Estrés Laboral que presentan los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de Despersonalización de los</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el nivel de Estrés Laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Identificar nivel de Despersonalización de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco,</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Hi: Existe nivel alto de estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018. Ho: No existe nivel alto de estrés laboral en los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y</p>	<p><b>Variable única</b> Niveles Estrés</p> <p>Dimensiones: Despersonalización Agotamiento emocional Logros personales</p>	<p><b>Enfoque</b> La investigación es de enfoque cuantitativo ya que se usa la recolección de datos para probar la hipótesis en base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Sampieri, 2006, p.50)</p> <p><b>Tipo de investigación</b></p>	<p><b>Población</b> La población está conformada por 185 efectivos policiales de las comisarías de la ciudad de Huánuco en sus tres distritos Urbanos, comisaria de Huánuco, comisaria de Amarilis, comisaria de Cayhuayna.</p> <p><b>Muestra:</b> El tipo de muestreo es no probabilístico ya que la selección se realiza bajo criterio del</p>	<p><b>Técnica:</b> Psicometría</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de Maslach Burnout Inventory</p> <p><b>Autor:</b> Maslach Burnout</p>

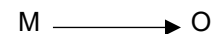
<p>efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de Agotamiento emocional de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de logros personales de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018?</p>	<p>Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.</p> <p>Establecer nivel de Agotamiento emocional de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.</p> <p>Determinar nivel de Logros personales de los efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.</p>	<p>Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe nivel alto de Despersonalización en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.</p> <p>H<sub>2</sub>: Existe nivel alto de</p>	<p>La investigación es de tipo básica porque se aborda el tema a investigar con teorías y enfoques existentes (Hernández, 2006, p.83).</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>La investigación es de nivel descriptivo en este nivel los estudios buscan identificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice (Hernández 2006, p.80, 81).</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>El diseño es no experimental que se realizan</p> <p>investigador. (Carrasco, 2006, p. 264).</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b></p> <p>Personal de la Policía Nacional del Perú mayor de 18 y menor de 60 años de edad, personal que se encuentre en la situación de actividad, según la normatividad vigente.</p> <p>Personal de la Policía Nacional del Perú con más de tres meses de servicio.</p> <p>Personal de la Policía Nacional del Perú que labora en las distintas unidades y secciones de las comisarías de</p>
---	---	--	---

Agotamiento Emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.  
 H<sub>0</sub>: No existe nivel alto de Agotamiento Emocional en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la ciudad de Huánuco-2018.

H<sub>3</sub>: Existe nivel bajo de Logros personales en efectivos de la Policía Nacional del Perú de las comisarías de Huánuco, Amarilis y Cayhuayna de la

sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observaran los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos en su forma de investigación (Hernández, Fernández y Baptista 2006, p. 149)

Cuyo diagrama es el siguiente:



**M: Muestra**

**O: Medición única**

Huánuco, Amarilis, y Cayhuayna.

**Criterios de exclusión:**

Personal de la Policía Nacional del Perú que se encuentre fuera de actividad o que ya no presten servicio en la Policía, es decir en la situación de retiro, también los que están temporalmente como la situación de disponibilidad en el trabajo.

Personal de la Policía Nacional del Perú que se encuentre en cese temporal del cargo o empleo, o cualquier situación que

---

ciudad de  
Huánuco-2018.  
H<sub>0</sub>: No existe  
nivel bajo de  
Logros  
personales en  
efectivos de la  
Policía Nacional  
del Perú de las  
comisarías de  
Huánuco,  
Amarilis y  
Cayhuayna de la  
ciudad de  
Huánuco-2018.

imposibilite la  
aplicación formal y  
responsable de la  
prueba.

Personal de la  
Policía Nacional del  
Perú que no este de  
servicio en la  
jurisdicción  
correspondiente en  
la fecha de  
aplicación.

Personal de la Policía  
Nacional del Perú con  
menos de tres meses  
de servicio.



**ANEXO 2**  
**SOLICITUD PARA LOS FINES CONVENIENTES**

**CONSTANCIA**

**EL COMISARIO DE LA COMISARIA DE CAYHUAYNA**

**HACE CONSTAR**

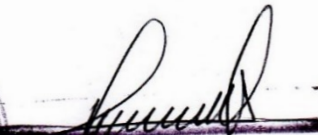
Que, el señor **FRANK JONATHAN ARIAS GUERRA**, con DNI **N°45969730**, Estudiante de la Facultad de ciencias de la salud, Escuela Académica de Psicología de la Universidad de Huánuco, con **Código Universitario 1201211456**, ha realizado una encuesta a los efectivos policiales de esta comisaria para medir el nivel de Estrés Laboral.

Durante la realización de la encuesta mostró en todo momento eficiencia, responsabilidad y buena formación académica.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Cayhuayna, 06 de Octubre del 2020.



  
GA. 364795  
**Tom D. PÉREZ CRISTOBAL**  
TENIENTE PNP  
COMISARIO PNP CAYHUAYNA

# **CONSTANCIA**

**EL COMISARIO DE LA COMISARIA DE HUANUCO**

## **HACE CONSTAR**

Que, el señor **FRANK JONATHAN ARIAS GUERRA**, con DNI **N°45969730**, Estudiante de la Facultad de ciencias de la salud, Escuela Académica de Psicología de la Universidad de Huánuco, con **Código Universitario 1201211456**, ha realizado una encuesta a los efectivos policiales de esta comisaria para medir el nivel de Estrés Laboral.

Durante la realización de la encuesta mostró en todo momento eficiencia, responsabilidad y buena formación académica.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Huánuco, 06 de Octubre del 2020.



OA - 337692  
ANIBAL TORRES VELARDE  
COMANDANTE PNP  
COMISARIO - HUÁNUCO

## ANEXO 3

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Frank Jonathan Arias Guerra he sido informado detalladamente sobre los objetivos y beneficios de la participación en el cuestionario de investigación, cuyo título es **“ESTRÉS LABORAL EN LOS EFECTIVOS DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ DE LAS COMISARÍAS DE HUÁNUCO, AMARILIS Y CAYHUAYNA DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO-2018”** realizado por el PNP Frank Jonathan Arias Guerra, estudiante de Psicología de la Universidad de Huánuco, por lo que brindo información de manera voluntaria.

La información que proporcione será de uso exclusivo del investigador para los fines señalados y que velará por su anonimato.



---

Firma

DNI:45969730

Huánuco 11de Noviembre2020

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Apellidos y nombres: FALCON GUILLERMO Percy  
 Edad: 27 Sexo: M  
 Institución: COM-HCO - HCO

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe marcar con X donde corresponde.

N°	Oraciones	NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X				
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X				
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X				
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios	X				
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	X				
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X				
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios				X	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X				
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo				X	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X				
11	Me preocupa que este trabajo me esté	X				

B  
DE = 10

B  
DP = 5

A  
LP = 28

No est.

	endureciendo emocionalmente	X							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					X			
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	X							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios					X			
18	Me siento querido después de haber trabajado íntimamente con los usuarios					X			
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					X			
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					X			
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	X							





	endureciendo emocionalmente			X			3 0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo				X		4
13	Me siento frustrado en mi trabajo		X				2 ✓
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					X	5 ✓
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios		X				2 0
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa		X				2 ✓
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios				X		4
18	Me siento querido después de haber trabajado íntimamente con los usuarios			X			3
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				X		4
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades		X				2 ✓
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	X					1
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas			X			3 0

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Apellidos y nombres: Mocellon MURIAN MARIA ELENA

Edad: 25 AÑOS Sexo: FEMENINO

Institución: PNP - A

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe marcar con X donde corresponde.

N°	Oraciones	NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X					1 ✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X					1 ✓
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X					1 ✓
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios					X	5 ✓
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	X					1 0
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X					1 ✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios					X	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X					1 ✓
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					X	5
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X					1 0
11	Me preocupa que este trabajo me esté						

B  
AE = 14

B  
DP = 5

A  
LP = 31



	endureciendo emocionalmente			X			3	□
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo		X				2	
13	Me siento frustrado en mi trabajo			X			3	✓
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo				X		4	✓
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios			X			3	□
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa				X		4	✓
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios		X				2	
18	Me siento querido después de haber trabajado íntimamente con los usuarios					X	5	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo				X		4	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades			X			3	✓
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada				X		4	
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas					X	5	□

	endureciendo emocionalmente	X					1 0
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					X	5
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X					1 v
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X					1 v
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	X					1 0
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X					1 v
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios					X	5
18	Me siento querido después de haber trabajado íntimamente con los usuarios					X	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					X	5
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X					1 v
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					X	5
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	X					1 0

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Apellidos y nombres: MORA MORALES José Luis

Edad: 34 Sexo: MASCULINO

Institución: COM. PNP AMARILIS

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe marcar con X donde corresponde.

N°	Oraciones	NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				X		4 ✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío			X			3 ✓
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado			X			3 ✓
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios				X		4 ✓
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales		X				2 □
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa			X			3 ✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios				X		4
8	Siento que mi trabajo me está desgastando				X		4 ✓
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					X	5
10	Siento que me he hecho más duro con la gente			X			3 □
11	Me preocupa que este trabajo me esté						

A  
AE = 35

A  
DP = 16

A  
LP = 26

	endureciendo emocionalmente	X					1 □
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					X	5
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X					1 ✓
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X					1 ✓
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	X					1 □
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X					1 ✓
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios					X	5
18	Me siento querido después de haber trabajado íntimamente con los usuarios					X	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X					1
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X					1 ✓
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					X	5
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas	X					1 □



### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Apellidos y nombres: .....SANTOZ.....GARAY.....YATBER.....CAINE.....

Edad: .....20..... Sexo: .....MASCULINO.....

Institución: .....PNP..... - C.....

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe marcar con X donde corresponde.

N°	Oraciones	NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X					1 ✓
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X					1 ✓
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X					1 ✓
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios				X		4 ✓
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	X					1 □
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X					1 ✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios			X			3
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X					1 ✓
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo			X			3
10	Siento que me he hecho más duro con la gente			X			3 □
11	Me preocupa que este trabajo me esté						

B  
AE = 13

M  
DP = 10

A  
LP = 26

No hay

	endureciendo emocionalmente		X				20
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo					X	5
13	Me siento frustrado en mi trabajo	X					10
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	X					10
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios	X					10
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	X					10
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con los usuarios				X		4
18	Me siento querido después de haber trabajado íntimamente con los usuarios					X	5
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	X					1
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	X					10
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					X	5
22	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas			X			30

### Cuestionario de Maslach Burnout Inventory

Apellidos y nombres: ..... ZASIGA BUENO KEN BRAYAN .....  
 Edad: ..... 24 ..... Sexo: ..... M .....  
 Institución: ..... PNP - E .....

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las frases debe marcar con X donde corresponde.

N°	Oraciones	NUNCA	RARAMENTE	ALGUNAS VECES	MUCHAS VECES	SIEMPRE	
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	X					10
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	X					10
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	X					10
4	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios					X	5 ✓
5	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales	X					10
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	X					10 ✓
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de los usuarios					X	5
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	X					10
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo					X	5
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	X					10
11	Me preocupa que este trabajo me esté						

B  
DE = 14

B  
DP = 5

M  
LP = 35



# ANEXO 4 EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

## Comisaria Huánuco





## Comisaria Pillco Marca



## Comisaria Amarillis

