



*“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”*

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO  
PARA ENFRENTAR SITUACIONES CRÍTICAS EN  
PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO,  
TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL. IQUITOS 2021**

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

**AUTORA : BACH. ROSITA NATALIA ANGULO CHOTA**

**ASESOR : PSIC. ALFREDO DEIFILIO NEYRA CISNEROS**

**IQUITOS – PERÚ  
2022**

Iquitos - Perú

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Sede Tarapoto - Perú

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compañon 933

Universidad Científica del Perú

[www.ucp.edu.pe](http://www.ucp.edu.pe)

Contáctanos:

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO PARA ENFRENTAR  
SITUACIONES CRÍTICAS EN PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE TRÁNSITO,  
TRANSPORTE Y SEGURIDAD VIAL. IQUITOS. 2021"**

De los alumnos: **ROSITA NATALIA ANGULO CHOTA**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **7% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 06 de Mayo del 2022.



Dr. César J. Ramal Asayag  
Presidente del Comité de Ética - UCP

CJRA/ri-a  
182-2022



## **DEDICATORIA**

A Dios:

Por estar en mi vida.

A mis padres:

Por su apoyo incondicional de toda la vida.

A mi familia:

Por su amor, paciencia y su tiempo a mi lado.

**BACH. ROSITA NATALIA ANGULO CHOTA.**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por tener a mis padres y por darme la vida.

A mis hijos que conforma mi familia, su amor, apoyo y exigencia de superación llegare a ser mejor persona y profesional.

Al personal de la Policía Nacional del Perú, por su apoyo incondicional de participar en el presente estudios de investigación.

A mi asesor por su dedicación y su aportarme en darme sus conocimientos y de esta manera concluir mi carrera de Psicología.

A la Universidad Científica del Perú por la apertura de campus de estudio para la Licenciatura de Psicología en nuestra región de amazónica.

A mis compañeros por permitirme trabajar en equipo durante este seis años que hemos compartidos en la universidad.

**BACH. ROSITA NATALIA ANGULO CHOTA.**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Con **Resolución Decanal N° 1226-2021-UCP-FCS, del 17 de Diciembre del 2021**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a las señoras:

 <b>Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila</b>	<b>Presidente</b>
 <b>Psic. Elizabeth Guillen Galdós</b>	<b>Miembro</b>
 <b>Psic. Mgr. Oswaldo Pro Concepción</b>	<b>Miembro</b>

Como Asesor: **Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros.**

En la ciudad de Iquitos, siendo las 11:00 a.m. horas, del día Viernes 03 de Junio del 2022, a través de la plataforma ZOOM, supervisado por el Secretario Académico del Programa Académico de SICOLOGÍA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **"ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO PARA ENFRENTAR SITUACIONES CRÍTICAS EN PERSONAL DE LA UNIDAD DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL. IQUITOS. 2021"**.

Presentado por las sustentantes: **ROSITA NATALIA ANGULO CHOTA**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.**

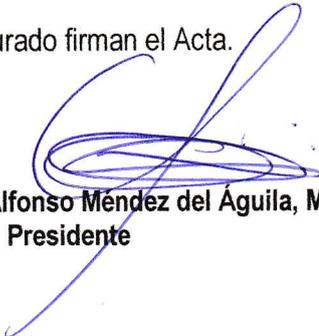
Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

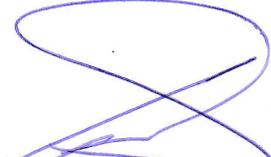
..... *Respondido satisfactoriamente* .....

El Jurado después de la deliberación en privado llegó a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** *Unanimidad* **CON LA NOTA** *17 (Diecisiete)*

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

  
**Psic. Juan Alfonso Méndez del Águila, Mgr.**  
**Presidente**

  
**Psic. Elizabeth Guillen Galdós**  
**Miembro**

  
**Psic. Mgr. Oswaldo Pro Concepción**  
**Miembro**

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

Iquitos - Perú

Sede Tarapoto - Perú

Contáctanos:

065 - 26 1088 / 065 - 26 2240

42 - 58 5638 / 42 - 58 5640

Av. Abelardo Quiñones km. 2.5

Leoncio Prado 1070 / Martínez de Compañón 933

Universidad Científica del Perú

www.ucp.edu.pe

## HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO PARA ENFRENTAR SITUACIONES CRÍTICAS EN PERSONAL DE LA UNIDAD DE TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL. IQUITOS. 2021

**Méd. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila**  
Presidente

**Psic. Elizabeth Guillen Galdós**  
Miembro

**Psic. Mgr. Oswaldo Bartolomé Pro Concepción**  
Miembro

**Psic. Alfredo Deifilio Neyra Cisneros**  
Asesor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA	i
CONSTANCIA DEL ANTIPLAGIO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ACTA DE SUSTENTACION	v
HOJA DE APROBACION	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPITULO I. MARCO TEÓRICO	11
1.1 Antecedentes del estudio	11
1.2 Bases teóricas	21
1.3 Definición de términos básicos	29
CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	32
2.1 Descripción del problema	32
2.2 Formulación del problema	34
2.2.1 Problema general	34
2.2.2 Problemas específicos	34
2.3 Objetivos de la investigación	36
2.3.1 Objetivos general	36
2.3.2 Objetivos específicos	36
2.4 Justificación de la investigación	37
2.5 Hipótesis	39
2.6 Variables	40
2.6.1 Identificación de variables	40
2.6.2 Definición conceptual y operacional de variables	40
2.6.3 Operacionalización de las variables	41

CAPITULO III. METODOLOGÍA	42
3.1 Tipo de investigación	42
3.2 Diseño de investigación	43
3.3 Población y Muestra	43
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.5 Procesamiento y análisis de datos	50
3.6 Procesamiento de la información	51
3.7 Análisis de datos	52
3.8 Aspectos éticos	52
CAPITULO IV. RESULTADOS	54
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1 Discusión	75
5.2 Conclusiones	81
5.3 Recomendaciones	83
CAPITULO VI: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	84
ANEXOS	87

## RESUMEN

Se llevó a cabo un estudio orientado a determinar la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. Adicionalmente se planteó a) Determinar el nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP y, b) Determinar los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. La muestra estuvo conformada por 120 miembros de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP de Iquitos. V. Independiente. El Síndrome de Burnout es considerado como la respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. Comprende las dimensiones Cansancio emocional, Despersonalización y Realización personal. La variable Estrategias de Afrontamiento considera ellos esfuerzos adaptativos que realiza un individuo para tolerar emociones que pudiesen provocarle estrés, de manera que es capaz de responder de forma constructiva. Comprende los Estilos de afrontamiento centrados en el problema, los Estilos de afrontamiento basados en la emoción y los Estilos de afrontamiento de evitación. Estos instrumentos tenían la respectiva validez y confiabilidad requerida. La investigación fue descriptiva, de tipo correlación nacional de diseño no experimental de carácter transversal y con un enfoque cuantitativo. Se comprobaron todas las hipótesis planteadas señalando la relación que hay entre el síndrome de Burnout y los diversos estilos de afrontamiento.

**Palabras clave: Síndrome de Burnout, Estilos de Afrontamiento, Agresión.**

## **ABSTRAC**

A study was carried out aimed at determining the relationship between work stress (Burnout Syndrome) and coping styles to face critical situations in personnel of the Traffic, Transportation and Road Safety Directorate of the PNP. 2021. Additionally, a) Determine the level of work stress (Burnout Syndrome) in personnel of the Traffic, Transportation and Road Safety Directorate of the PNP and, b) Determine the predominant coping styles to face critical situations in personnel of the PNP. the Directorate of Traffic, Transportation and Road Safety of the PNP. The sample consisted of 120 members of the Traffic, Transportation and Road Safety Directorate of the Iquitos PNP. V. Independent. Burnout Syndrome is considered as the response to chronic work stress made up of negative attitudes and feelings towards the people with whom one works and towards one's own professional role. It includes the dimensions Emotional exhaustion, Depersonalization and Personal fulfillment. The Coping Strategies variable considers the adaptive efforts made by an individual to tolerate emotions that could cause stress, so that they are capable of responding constructively. It includes Problem-Focused Coping Styles, Emotion-Based Coping Styles, and Avoidant Coping Styles. These instruments had the respective validity and reliability required. The research was descriptive, of a national correlation type with a non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach. All the hypotheses raised were verified, pointing out the relationship between Burnout syndrome and the various coping styles.

**Keywords: Burnout Syndrome, Coping Styles, Aggression.**

## CAPITULO I. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

### 1.1. Antecedentes del estudio

#### 1.1.1. Antecedentes Internacionales

**Pulluquitín, S (2019)** llevó a cabo una investigación cuantitativa en Ecuador haciendo uso de una muestra constituida por 30 guardias de seguridad hombres entre los 20 y 40 años. Dicho estudio tuvo por objetivo principal establecer un vínculo entre el estrés laboral y la calidad de vida de los participantes. Para ello, tanto la Escala GENCAT de Calidad de Vida como la Escala de Estrés Laboral OIT – OMS fueron las herramientas metodológicas para la reunión de los datos. Así y según los datos analizados, no se encontró relación alguna entre las variables estrés laboral y calidad de vida de los participantes; asimismo, se tuvo que poco más de la mitad de los guardias (56%) estuvo bajo niveles de estrés bajos. Adicional a esto, también se tuvo que no se pudo establecer relaciones entre las variables de estudio y sexo por la ausencia de mujeres en la muestra.

Por su parte, **Mora, V. (2019)** llevó a cabo un estudio no experimental correlacional en Ecuador que buscó relacionar el estrés laboral con las jornadas de trabajo observada en 173 guardias de seguridad hombres y mujeres.

Metodología, objetos del estudio estuvieron conformados por hombres y mujeres dando un total de 173 ecuatorianos como muestra de estudio. La Escala Sintomática de Estrés SEPPO ARO y el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT fueron los instrumentos utilizados para la reunión de los datos. En base a los resultados, se encontró que el 69% de los participantes estuvo bajo estrés en un nivel bajo. También se tuvo que aquellos guardias que trabajaban en el horario nocturno presentaron un alto nivel de

estrés en relación a los de los turnos diurnos. Adicionalmente, cuando las variables de estudio se contrapusieron con la variable sociodemográfica sexo, no se pudieron encontrar diferencias significativas

**Graneros, G. B. (2018)** Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos. Buenos Aires. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas. En su resumen ejecutivo esta autora señala:

El estudio se basó en agentes de policía, cuya labor es percibida como altamente estresante por la amenaza de violencia en las calles, alta demanda del público y la exigencia de eficacia y probidad policial. Varias investigaciones han sido revisadas para tratar de identificar las cuestiones más relacionadas con el estrés policial. Sin embargo, los datos en Argentina no evidencian aspectos operativos, sino problemas de organización dentro de la institución. El objetivo de este estudio es evaluar las diferencias entre los grados de estrés laboral en agentes de policías de ambos sexos, que se desempeñan en turnos rotativos y fijos. Se administró el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra de 80 policías entre 20 y 55 años de edad, perteneciente a la Superintendencia Federal de Transporte, todos residentes en Capital Federal. El 50% (n= 40) trabaja en horarios rotativos y el otro 50% (n= 40) trabaja en horarios fijos. El 85% trabaja 12 horas o más, mientras que el 15% trabaja 6 horas diarias. Los resultados mostraron que los policías con horarios rotativos experimentan mayor estrés general que aquellos que poseen horarios fijos. Además, se encontraron relaciones y diferencias significativas entre el estrés general y distintas variables sociodemográficas.

**Díaz, J., & Tinoco, V. (2011).** Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta.. Los autores mencionan que:

El estrés laboral ha sido abordado por una cantidad de investigadores sin llegar a una unificación sobre el mismo. Así, algunos, definen el estrés como el conjunto de reacciones de la persona, sean de carácter psicológico, emocional, sociales y/o comportamental, quien al enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio en que se desenvuelve su capacidad de respuesta no es la adecuada, ocasionando un desequilibrio que altera su bienestar, incluso su salud. Otros señalan que es la resultante de no obtener los deseos internos o externos y que por ende producen sensaciones desagradables al organismo. Autores de otras latitudes, lo conciben como el desequilibrio que surge entre las demandas organizacionales y las capacidades del trabajador. El estudio se realizó con un diseño descriptivo transversal. El objetivo del presente estudio fue determinar los niveles de estrés en miembros administrativos de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta (Colombia). Se concluye de forma general un bajo nivel de estrés laboral, así: 56% de la población se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, el 35% se encuentra en un nivel intermedio y el 9% se encuentra en un nivel alto de estrés laboral. Así mismo, el factor que más influye en el estrés laboral fue el tecnológico

**Saborío, L. y Hidalgo, L. (2015)** Efectuaron una revisión bibliográfica y documental del Síndrome de Burnout.

Estos autores señalan que el Síndrome de Burnout fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida. Precisan que su definición no se encuentra en el DSM-V, ni en el CIE 10, pero usualmente se describe como una forma inadecuada de afrontar el estrés crónico, cuyos rasgos principales son el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del

desempeño personal. Consideran que la mejor definición del Síndrome de Burnout es la de Maslach (1999). En Costa Rica se han realizado pocos estudios para determinar la incidencia del síndrome de desgaste en personal médico del país, los cuales han contado con muestras pequeñas y han arrojado porcentajes que van desde el 20% hasta el 70%. Estos autores efectuaron una recopilación de los principales factores de riesgo asociados al Síndrome de Burnout:

- Componentes personales: la edad (relacionada con la experiencia), el género (las mujeres pueden sobrellevar mejor las situaciones conflictivas en el trabajo), variables familiares (la armonía y estabilidad familiar conservan el equilibrio necesario para enfrentar situaciones conflictivas), personalidad (por ejemplo las personalidades extremadamente competitivas impacientes, hiperexigentes y perfeccionistas).
- Inadecuada formación profesional: excesivos conocimientos teóricos, escaso entrenamiento en actividades prácticas y falta de aprendizaje de técnicas de autocontrol emocional.
- Factores laborales o profesionales: condiciones deficitarias en cuanto al medio físico, entorno humano, organización laboral, bajos salarios, sobrecarga de trabajo, escaso trabajo real de equipo.
- Factores sociales: como la necesidad de ser un profesional de prestigio a toda costa, para tener una alta consideración social y familiar y así un alto estatus económico.
- Factores ambientales: cambios significativos de la vida como: muerte de familiares, matrimonios, divorcio, nacimiento de hijos.

Aparte de estos factores, se han logrado aislar posibles factores de riesgo para desarrollo del SB en la población médica:

- Ser joven + tener hijos + trabajar >60 horas a la semana
- Recibir muchas llamadas irregulares (recibir llamadas durante 2 o más noches durante la semana)
- Aumentar la carga de trabajo para pagar deudas.
- + tener hijos + trabajar >60 horas a la semana
  - Recibir muchas llamadas irregulares (recibir llamadas durante 2 o más noches durante la semana)
  - Aumentar la carga de trabajo para pagar deudas.

## **Antecedentes nacionales**

**Martinez, E. (2021).** En sus estudios de la Tesis de pregrado sobre Clima organizacional y estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de la policía nacional del Perú, Lima 2021.

El objetivo del presente estudio fue encontrar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de surquillo. El cual fue de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional. Los instrumentos de medición fueron el Cuestionario de Clima Organizacional de Palma y el Test de Estrés Laboral de la OIT los cuales fueron aplicados en 150 efectivos policiales entre las edades de 25 a 45 años. El coeficiente de Rho de Spearman se empleó para la verificación de los objetivos, donde se halló una correlación significativa e inversa entre el clima organizacional y el estrés laboral ( $p < .01$ ). A ello se suma que el Clima Organizacional fue percibido en el 55% de los efectivos policiales como moderado, mientras que el 48% de la muestra presento estrés dentro de su organización. Finalmente, se pudo hallar relaciones significativas entre las variables de estudio según el sexo y el grado policial, donde las mujeres, primeramente, manifestaron más estrés que los hombres. Además, los suboficiales mostraron más estrés que los oficiales. En relación al clima organizacional, la autorrealización y el involucramiento laboral fueron las dimensiones que indicaron una mayor recurrencia en las mujeres que en los hombres ( $p < .05$ )

**Lindo Orizano, A., y Parejas Z., J. M. (2020).** Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú. Estos autores señalan:

Objetivo. Establecer la relación existente entre el Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito peruano. Método. En este estudio participaron 346 efectivos policiales, entre hombres y mujeres de 27 a 56 años, pertenecientes al distrito de Ate de la ciudad de Lima, Perú. Los instrumentos utilizados fueron las adaptaciones peruanas del

Inventario de Burnout de Maslach (MBI) y del Cuestionario de Agresividad, AQ. Resultados. Existe entre las variables de Síndrome de Burnout y Agresividad, una relación positiva y altamente significativa ( $p < 0.01$ ). Es decir, cuánto más Síndrome de Burnout se presente en el trabajo mayor será la agresividad de los efectivos policiales. De manera similar ocurre entre la relación de las dimensiones de la variable Agresividad y el Síndrome de Burnout. Conclusión. En esta investigación se demostró que existe una relación altamente significativa entre el Síndrome de Burnout y la Agresividad, así como entre todos los componentes de ambas variables, en efectivos policiales del distrito de Ate en la ciudad de Lima, Perú.

**Mas Lozada, L. (2017).** Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, Los Olivos Lima-Perú 2017.

La situación a la que se enfrentan los policías hoy a nivel mundial es considerada como estresante debido a la exposición que tiene a la violencia, que incluyen la posibilidad de ser herido o morir. El presente estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral que presentan los agentes de la Policía de la Comisaria Sol de Oro, Los Olivos. Se realizó un estudio descriptivo, no experimental. La muestra estuvo constituida por 48 agentes policiales, para medir el estrés laboral se aplicó un cuestionario conformado por 23 preguntas. Las dimensiones medidas fueron: Esfuerzo, recompensa, desequilibrio. Los resultados obtenidos muestran que el 64% de los agentes policiales tienen un nivel medio de estrés laboral, el 19% tienen un nivel alto y el 17% un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones esfuerzo obtuvo 70% de nivel medio, la dimensión recompensa el 55% tienen un nivel medio y en la dimensión desequilibrio el 69% tienen un nivel medio. Se concluyó que una gran parte de los agentes policiales presentan niveles medio de Estrés laboral, lo cual significa que existen riesgos a que los agentes presenten niveles altos de estrés laboral.

**Campodónico, J. L. (2015).** Síndrome de burnout y clima laboral en efectivos policiales de servicios especiales de Chiclayo.

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral en Efectivos Policiales de Servicios Especiales de Chiclayo. Corresponde al tipo descriptivo correlacional. Para la obtención de los datos se evaluó a 100 efectivos policiales. Se aplicó el Inventario “Bournout” de Maslach (MBI) teniendo como autores C.Maslach y S.E.Jackson (1997) y la Escala de Clima Laboral el – SPC, teniendo como autora a Sonia Palma Carrillo (2004); ambos gozan de confiabilidad y validez. Los resultados obtenidos de los datos estadísticos, indican que no existe relación significativa entre las variables ( $p>0,05$ ).

Así mismo se evidenció que no existe relación significativa entre el valor Indicador Autorrealización y Cansancio Emocional, entre el Indicador Involucramiento personal y Cansancio Emocional, entre el indicador Supervisión y Cansancio Emocional, entre el indicador Comunicación y cansancio Emocional, entre el indicador Condiciones laborales y cansancio emocional, Así también entre el Indicador Autorrealización y Despersonalización, entre el indicador Involucramiento Personal y Despersonalización, entre el indicador Supervisión y Despersonalización, entre el indicador Condiciones laborales y Despersonalización, entre el indicador Autorrealización y realización personal, entre el indicador Involucramiento personal y realización personal, entre el indicador supervisión y realización personal, entre el indicador comunicación y realización personal, y finalmente entre el indicador condiciones laborales y realización personal en los Efectivos Policiales de Servicios Especiales de Chiclayo.

**Pocra, L., & Armando, R. (2017).** Estrés Laboral en el Personal Policial que Labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú–Lima. Los autores manifiestan:

El estrés es un factor que afecta a la mayoría de las organizaciones a través de sus trabajadores, por lo que el sector policial, no está fuera de su influencia, es por ello que, la presente investigación titulada “Estrés laboral en el personal Policial que labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – Lima”, tiene por objeto identificar el nivel de estrés laboral en el personal policial en general que prestan servicios de esta institución; la metodología aplicada es de diseño no experimental así como de tipo descriptivo; la población estudiada fue de 85 personas y la muestra de 25 personas (22% de la población) que laboran en la Dirección Antidrogas de la PNP (DIRANDRO) – LIMA.

Como instrumento de recolección de datos, se recurrió al instrumento que corresponde al cuestionario de Maslach Burnout, el cual permite medir el estrés laboral mediante el estudio de tres dimensiones como son: el Cansancio emocional, la Despersonalización y finalmente la Realización personal. Se consideró las tres dimensiones para esta investigación; las cuales estuvieron medidas por 34 preguntas distribuidas en las tres dimensiones indicadas. La evaluación se realizó a 25 trabajadores teniendo los siguientes resultados: con respecto al nivel de Burnout que identifica al nivel de estrés laboral, con un nivel alto un 8% y un nivel moderado de estrés laboral un 92% lo que demuestra que existe la presencia de estrés laboral en el personal policial de la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú – LIMA.

**Oviedo, M., y Talavera, R. (2016).** en Arequipa, realizaron una investigación que tiene como objetivo determinar el nivel de Estrés Laboral del personal policial de las comisarías de Santa Marta de la ciudad de Arequipa.

Esta investigación es descriptiva no experimental de corte transversal. La muestra está compuesta por 142 policías de los 20 a 55 años. Los resultados indican que el 46% tienen estrés laboral medio, 15% estrés laboral alto, y 39% estrés laboral bajo. Como conclusión, los miembros de la policía nacional de Santa Martha de la Ciudad de Arequipa tienen

estrés laboral medio debido a las exigencias jornadas laborales, esto influye directamente en el desempeño laboral.

Bazán Jara, S., y Cerna Gálvez, M. N. (2019). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca.

La presente investigación titulada: estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca, se planteó como objetivo general determinar el nivel de estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Comisaría Central de la ciudad de Cajamarca 2019. La muestra estuvo constituida por 184 efectivos policiales en actividad, dicha investigación es de tipo básica, de diseño no experimental, descriptivo. Los instrumentos que se utilizaron fueron: cuestionario de estrés laboral de la OIT – OMS y el cuestionario de estilos de afrontamiento del estrés de COPE. Los resultados fueron analizados a nivel descriptivo, se utilizó frecuencias y porcentajes. En relación al estrés laboral en los en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca, se conoció que los factores estresantes altamente considerados son en mayor nivel en la estructura organizacional con el 67%, en respaldo de grupo con un 60%, en influencia de jefe o líder el 59 % y 60% en respaldo de grupo, en el resto el nivel de estrés es menor de acuerdo a la tablas y figura mencionadas. Por lo que se concluye que los efectivos policiales de la comisaría central de Cajamarca presentan un grado estrés laboral alto. En los estilos de afrontamiento presentaron un nivel medio, se encontró que el 79% de los efectivos policiales utilizan con mayor frecuencia los estilos de afrontamiento enfocados en la Emoción esta dimensión está asociada con una mayor probabilidad de resolver los eventos estresantes que se pueden presentar, considerándola como exitosa y adecuada y el 76% de los efectivos utilizan el estilo de afrontamiento enfocado en el problema dando a conocer que evalúan, analizan y confrontan las situaciones de manera objetiva .

### **1.2.1. Antecedentes Local**

Para el presente estudios no se encontraron temas relacionado al tema de investigación.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. El Síndrome de Burnout**

El síndrome de Burnout ha tenido diferentes traducciones al español, como, por ejemplo: síndrome Burned Out, síndrome del quemado, síndrome de

sobrecarga emocional, síndrome de desgaste profesional, síndrome de fatiga en el trabajo, Síndrome de desgaste ocupacional (SDO) o síndrome del trabajador desgastado o síndrome del trabajador consumido o incluso síndrome de quemarse por el trabajo, síndrome del estrés laboral asistencial, "estar quemado profesionalmente", "desgaste físico", tal como señala Gil Monte (1997).

Los antecedentes remotos del Síndrome de Bornout, también conocido como SQT (Síndrome de estar Quemado por el Trabajo) se remontan a los inicios de la década de 1970, siendo estudiado por diferentes autores que mantenían entre ellos marcadas discrepancias conceptuales originadas por la dificultad de definir este complejo síndrome y diferenciarlo del "estrés laboral".

Freudenberger (1974) fue el primero en describir este síndrome de carácter clínico. Este autor lo describía como un proceso de deterioro en la atención profesional y, por consiguiente, una disminución en la calidad de los servicios que se prestaban en el ámbito educativo, social, sanitario, etc. Este autor lo definió como "una sensación de fracaso y una experiencia agotadora que resulta de una sobrecarga por exigencias de energía, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador". Cristina Maslach (1976) estudió un comportamiento que describió como "pérdida de responsabilidad profesional". Conceptualizó así este síndrome sin

estigmatizar psicológicamente a la persona. Según Maslach (2003) este síndrome se da con mucha mayor frecuencia en las profesiones que implican ayuda (entre médicos, sanitarios, educadores y personas que prestan servicio al público). Consideraba que las excesivas demandas emocionales externas e internas imposibles de satisfacer eran las que producían una impotencia, una vivencia de fracaso personal, porque el trabajador se había involucrado emocionalmente en su trabajo de una manera excesiva a tal punto que era inmanejable. Maslach y Jackson (1981) definieron el síndrome como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan con personas." Como puede apreciarse, en los primeros estudios se destacaba la importancia de las diferencias individuales –la estructura de personalidad- que la influencia de las condiciones específicas del trabajo.

Pines y Aronson (1988) propusieron una definición más general que no se restringía a las profesiones de ayuda: "Es el estado de agotamiento mental, físico y emocional, producido por la involucración crónica en el trabajo en situaciones con demandas emocionales". Es decir, consideraban que las excesivas demandas psicológicas no se daban únicamente en el servicio directo al público, sino que podían ocurrir en otros ámbitos laborales, como en puestos directivos, en el trabajo comercial, en la política, etc. Pines destaca la importancia, desde la prevención, de la calidad de las relaciones interpersonales en el trabajo, del modo de supervisión y de las oportunidades de aprendizaje continuo y desarrollo de la carrera con las que cuente el trabajador.

Brill (1984) lo conceptualizó como un estado disfuncional relacionado con el trabajo en una persona que no padece otra alteración psicopatológica significativa. Una vez que el trabajador se encuentra afectado por este síndrome sólo con un cambio radical de las condiciones que han motivado esa alteración, de protección, de ayuda o mediante un reajuste laboral, no conseguirá recuperar su salud. Para Brill (1984) el SQT no se da por

incomodidad por un bajo salario, o por falta de habilidades del trabajador, o por falta de conocimientos, o por limitaciones físicas, ni deriva de un trastorno mental. Señala que lo que se relaciona con estos factores no se debe catalogar como Síndrome de Burnout. Brill (1984) considera que el desarrollo del Burnout puede ocurrir en cualquier actividad laboral, y no sólo en los que existe una relación directa con los clientes.

#### **2.2.1.2. Características del Síndrome de Burnout**

Según Fidalgo Vega (2018) existen algunas características del Síndrome que ayudan a su ubicación y definición:

- 1) El burnout es consecuencia de la exposición a estresores laborales. Esta interacción del trabajador con unas determinadas condiciones laborales de riesgo puede provocar el síndrome, siendo, por tanto, una consecuencia sobre la salud en la persona que se deriva del trabajo.
- 2) Es preciso que en el desarrollo del trabajo se dé un intercambio relacional intenso y duradero de trabajador - cliente, trabajador-paciente o trabajador-usuario. Esta respuesta se caracteriza más en trabajos de "servicios humanos" de ayuda. No obstante, se ha identificado en otros profesionales como directivos, mandos intermedios, deportistas, entrenadores, etc.
- 3) La comunidad científica acepta conceptualmente el planteamiento empírico de la tridimensionalidad del síndrome (Maslach y Jackson, 1981), que se somatiza en cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal.

A partir de este enfoque el burnout se ha conceptualizado como un síndrome con sintomatología de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional es una respuesta de los trabajadores al sentir que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Esta respuesta

se debe al contacto continuo con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo en unas condiciones no ajustadas al trabajador. Por su parte, la despersonalización se debe al desarrollo de sentimientos negativos, de actitudes y conductas de cinismo por parte del trabajador hacia las personas objeto del trabajo. El personal expresa un endurecimiento afectivo y sus conductas son vistas por los usuarios como conductas deshumanizadas. La baja realización personal en el trabajo se debe a una tendencia de las personas expuestas a situaciones de riesgo a evaluarse negativamente.

Esta evaluación negativa afecta significativamente la ejecución del trabajo y a la relación con las personas a las que atienden. Los trabajadores se sienten descontentos consigo mismos e insatisfechos con sus resultados laborales. Por tanto, se define operacionalmente el concepto como: "una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones deservicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización." Es decir, se trata de una respuesta al estrés cuando fallan las estrategias funcionales de afrontamiento (aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos individuales). Esto no supone ubicar el origen o la causa en la estructura o en la funcionalidad psíquica del trabajador, sino que son esas demandas, emocionales fundamentalmente, las que sobrepasan la capacidad y "tolerancia" del trabajador a las mismas.

En cuanto a su etiología el origen del Burnout se ubica en las demandas de interacción que se producen en el entorno de trabajo,

fundamentalmente con los clientes de la organización. Cuando esas exigencias son excesivas y conllevan una tensión en el aspecto emocional y cognitivo, generan las condiciones propicias para que también las fuentes de estrés mencionadas con anterioridad actúen y produzcan en el individuo un patrón de respuestas que constituyen los síntomas del Burnout. Esta es la razón de que los profesionales que trabajan con personas sean los colectivos de riesgo.

El estrés es una respuesta que es producto de una combinación de variables físicas, psicológicas y sociales. A menudo, este síndrome se desencadena bajo unas condiciones de trabajo en las que se destacan especialmente estresores como escasez de personal, - que supone sobrecarga laboral-, trabajo en turnos, trato con usuarios problemáticos, contacto directo con la enfermedad, con el dolor y con la muerte, falta de especificidad de funciones y tareas -lo que supone conflicto y ambigüedad de rol-, falta de autonomía y autoridad en el trabajo para poder tomar decisiones, rápidos cambios tecnológicos, etc.

Resumiendo, se puede afirmar que, el balance de las demandas de los intercambios sociales debidos a la prestación de servicios y los recursos de los que dispone el trabajador, además de la reciprocidad percibida por el trabajador en relación a su esfuerzo por parte de la organización, condiciona y determina las consecuencias del Burnout.

Según Peiró (1992: p. 32) cualquiera de las siguientes causas puede desencadenar una situación de "Burnout", especialmente cuando se dan por largos periodos de tiempo y de modo continuado:

- Puestos relacionados con atención al público, clientes o usuarios: Se da en aquellos puestos de trabajo en los que el empleado se ve sometido a un contacto continuo con clientes o usuarios, y por consiguiente, a un gran número de quejas, reclamaciones o peticiones por parte de los mismos. Ésto puede generar grandes niveles de estrés en el trabajador y a la larga puede terminar por afectar a su

conducta. En la mayoría de ocasiones, un cliente insatisfecho o descontento con el servicio prestado no suele ser demasiado agradable y esto puede acabar "contagiando" la conducta del trabajador.

- **Elevado nivel de responsabilidad:** Algunos puestos de trabajo exigen un gran nivel de atención y concentración sobre la tarea realizada. El más mínimo error puede tener consecuencias desastrosas. Un ejemplo sería el del personal médico, de cuyas manos muchas veces depende la vida de un paciente. Se trata de profesiones sometidas a altos grados de estrés y por tanto propicias para sufrir el Síndrome de Burnout.
- **Jornadas laborales o "turnos" demasiado largos:** Otra de las causas del "Burnout" son las jornadas demasiado largas. Trabajos en los que el empleado debe mantenerse en su puesto por 10, 12 e incluso 16 horas, pueden aumentar drásticamente la posibilidad de padecer este síndrome.
- **Trabajos muy monótonos:** Paradójicamente, los puestos laborales aburridos, repetitivos o carentes de incentivos también pueden ser causa del Síndrome de Burnout. El trabajador no encuentra ninguna motivación en lo que hace y esto le causa frustración y estrés. A nadie le gusta pasar cientos de horas al mes realizando una actividad que no le motiva en absoluto y con la que no se siente cómodo.

Los síntomas del Síndrome de Burnout, según Peiró (1992) son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

#### **a) Síntomas a nivel emocional**

- **Cambios en el estado de ánimo:** Se trata de uno de los síntomas principales del Síndrome de Burnout. Es frecuente que el trabajador

se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales. En algunas ocasiones este cambio de actitud se produce en un sentido totalmente diferente, en el que el trabajador simplemente muestra indiferencia hacia los clientes o usuarios, e incluso hacia los compañeros.

- **Desmotivación:** El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- **Agotamiento mental:** El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
- **Falta de energía y menor rendimiento:** Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto baja. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo, produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

## **b) Síntomas a nivel físico**

- **Afecciones del sistema locomotor:** Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.
- **Otras alteraciones psicosomáticas:** como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de

cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas: Se ha demostrado que el estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
- Alteraciones del sueño: Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "síndrome de burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- Bajada de las defensas: El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además un sistema inmune más débil prolongará la duración de las mismas una vez que las hallamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

### **2.2.2. Las Estrategias de Afrontamiento**

Autores como Zeidner y Hammer (1992), consideran que las estrategias de afrontamiento son acciones que las personas piensan o ejecutan como respuesta ante una situación estresante. Por su parte, Lazarus (1990), señala que las estrategias de afrontamiento son los diversos medios que, tanto a nivel conductual como cognitivo, las personas realizan para asumir y afrontar situaciones estresantes. Estos autores plantean la existencia de una doble estrategia. La

primera se centraría en la emoción y la otra se centraría básicamente en el problema. De esta manera se logra el autocontrol y la obtención de un respaldo social posibilitando la proyección de la solución así como una nueva evaluación del problema.

Desde el marco teórico del modelo transaccional del estrés, Lazarus y Lazarus (1994) señalan que ante una situación de estrés la persona realiza: a) Una valoración de los estresores, b) Un análisis de las emociones asociadas a dicha circunstancia y c) Una evaluación de los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para afrontar dichos estresores. En consecuencia, el afrontamiento puede orientarse: 1) hacia la tarea, centrándose en resolver el problema de manera lógica, las soluciones y en la elaboración de planes de acción; 2) hacia la emoción, centrándose en respuestas emocionales (ira, tristeza, etc.), en la evitación, preocupación y reacciones fantásticas o supersticiosas (Endler y Parker, 1990). Esta última estrategia es la más inadecuada en situaciones de estrés, ya que es un método de afrontamiento incorrecto y pasivo que puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y provocar repercusiones negativas en el aspecto emocional y en el rendimiento.

Fernández-Abascal (1997) refiere que las estrategias son procesos de afrontamiento concretos que usamos en los diferentes contextos y pueden cambiar en función de los estímulos y condiciones que actúen en cada momento. Por su parte, Moliner (1998), indica que el afrontamiento se traduce del término inglés coping que corresponde a la acción de afrontar, es decir hacer frente a alguna situación, acontecimiento estresante, etc, el afrontamiento se usa de manera amplia en cuanto a la adaptación de situaciones estresantes.

### **1.3. Definición de Términos Básicos**

- Afrontamiento. Afrontamiento son aquellos arranques cognoscitivos y de conducta continuamente cambiantes que se desenvuelven

para manejar las demandas determinadas externas y/o internas, que son estimadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, (Lazarus y Folkman, 1986).

- Agotamiento emocional. Es la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- Amenaza: un fenómeno, sustancia, actividad humana o condición peligrosa que pueden ocasionar la muerte, lesiones u otros impactos a la salud, al igual que daños a la propiedad, la pérdida de medios de sustento y de servicios, trastornos sociales y económicos, o daños al medio ambiente. Amenaza o también peligro, se refiere al fenómeno natural que puede afectar.
- Condiciones de seguridad y bienestar en el trabajo: Hace referencia a un razonable número de horas de esfuerzo por una estandarización de trabajo semanal normal. También toma en cuenta que el trabajo físico se desarrolle bajo condiciones que minimicen los riesgos de accidentes y enfermedades.
- Despersonalización. Grado en que cada trabajador reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento con relación a su actividad laboral.
- Estrategias de afrontamiento. Refieren que las estrategias de afrontamiento son recursos cognitivos y conductuales usados por los individuos para enfrentar la situación de estrés o al estresor y que varían en función a las características de la situación estresante Valladares (2017).
- Estrés (del inglés stress, 'tensión') es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada. El estrés es una respuesta natural y necesaria para la supervivencia, a pesar de lo

cual hoy en día se confunde con una patología. Esta confusión se debe a que este mecanismo de defensa puede acabar, bajo determinadas circunstancias frecuentes en ciertos modos de vida, desencadenando problemas graves de salud. Cuando esta respuesta natural se da en exceso se produce una sobrecarga de tensión que repercute en el organismo y provoca la aparición de enfermedades y anomalías patológicas que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

- Estrés laboral: Es el resultado de la relación entre el individuo y su entorno laboral, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar biopsicosocial. El estrés laboral: es la reacción del cuerpo y la mente ante situaciones inherentes al ámbito laboral que son percibidas por el individuo como amenazantes para su estabilidad y bienestar
- Realización personal. Nivel de los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.
- Policía Nacional del Perú: Es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental como está establecido en el Reglamento del Decreto Legislativo N°1267, Ley de la Policía Nacional del Perú: Decreto Supremo N°026-2017-IN

## **CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción de Problema**

Graneros, G. B. (2018) analizó el estrés laboral en personal policial de la ciudad de Buenos Aires, encontrando que la función policial es una de las profesiones más estresantes desde el ámbito de la psicología laboral, ya existen permanentemente situaciones ansiógenas. Diversos estudios empíricos han puesto de manifiesto, que la sensación más frecuentemente experimentada por los agentes policiales es el estrés, por el roce continuo de sus funciones con los ciudadanos en general, incluyendo su entorno íntimo.

El objetivo de este estudio es evaluar el grado de estrés laboral en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial PNP de Iquitos. Dentro de la diversidad de las funciones policiales el personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial es uno de los más afectados por el estrés laboral dados los frecuentes conflictos derivados de las infracciones de tránsito y de los repetidos accidentes de tránsito que deben atender, en los que suelen actuar como mediadores y/o reguladores de las tensiones emocionales en conflicto.

Este tipo de trabajo y los constantes cambios en los horarios de los turnos de trabajo son fuente constante de conflictos que repercuten negativamente en el plano personal, social, familiar y laboral, produciéndose lo que Fernández-Montalvo & Piñol (2000)

denominan “reducción de la calidad de vida”. Diversos autores señalan que el trabajo policial es una de las profesiones más estresante emocionalmente. Se señala que el policía se encuentra sometido a un elevado y frecuente estrés en sus labores diarias.

Blackmore (1978) coinciden en manifestar que los policías presentan con mayor frecuencia trastornos de salud que las otras profesiones, presentando mayores tasas de problemas familiares y de divorcios. El estrés parece vincularse con las constantes situaciones de peligro y riesgo.

Violanti, J y Aron, F., (1994) encontraron que las fuentes de estrés más dolorosas eran asesinar a alguien en su labor policial y la muerte de un compañero, los cambios de turno, poco apoyo institucional, compañero no compatible, personal insuficiente, mucha disciplina y poco apoyo de los superiores. Para García (2015) los riesgos y peligros inherentes a la tarea policial son los estresores de mayor potencial en cuanto a su intensidad, pero no son los únicos ya que todo depende de la carga laboral específica y del tipo de eventos al que se exponen en su labor diaria. La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, editada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), señala que resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante ya que muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, siendo esto un factor de estrés

importante, así mismo la carga de horarios y los turnos rotativos sumado las situaciones que pueden acontecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés, siendo expuestos a la violencia son básicamente estresantes, y el estrés se agudiza significativamente si la escasa dotación de personal complica la prestación de apoyo o si el policía afronta una sobrecarga de trabajo notable.

## **2.2. Formulación del Problema**

### **2.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?

### **2.2.2. Problemas Específicos**

- 1) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?
- 2) ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?
- 3) ¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos enfocados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?

4)¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?

5)¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la negación y otras respuestas inadecuadas) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?

## **2.3. Objetivos de la Investigación**

### **2.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- 1) Determinar el nivel de estrés laboral en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.
- 2) Determinar los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.
- 3) Determinar la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos enfocados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.
- 4) Determinar la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.
- 5) Determinar la relación existente entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la negación y otras respuestas inadecuadas) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

## **2.4. Justificación de la investigación**

### **a) Justificación teórica**

La presente investigación permitirá determinar objetivamente, a través un estudio de campo sujeto a procesamiento estadístico, confirmar el planteamiento teórico que postula que el estrés policial se vincula con las estrategias de afrontamiento de la situación estresante. De confirmarse esta relación será posible elaborar un constructo teórico en el cual el estrés policial y las estrategias de afrontamiento del mismo serían un componente importante de la estructura dinámica del trabajo policial.

### **b) Justificación metodológica**

Consideramos que el enfoque correlacional empleado para comprobar la relación entre el estrés policial y las estrategias de afrontamiento es el modelo metodológico apropiado para verificar la relación entre ambas variables.

### **c) Justificación práctica**

De comprobarse la relación entre el estrés policial y las estrategias de afrontamiento, entonces las entidades formativas estarán en condiciones de tomar medidas preventivas y de promoción y control –según los casos- modificando algunas políticas y condiciones académicas destinadas a optimizar el desempeño emocional de los alumnos. Por otro lado, los instrumentos similares a los empleados en la presente investigación podrán ser utilizados como referencia para futuros estudios similares, por la evidente ventaja que representa su brevedad, y la sencillez de sus ítems, haciendo más corta la duración de la prueba (20 a 30 minutos).

## **Viabilidad de la investigación**

La presente investigación es viable por las siguientes razones:

- 1) El estudio del problema es viable por ser el estrés policial y las estrategias de afrontamiento aspectos muy importantes dentro de las actividades policiales y de la seguridad ciudadana.
- 2) Porque permitirá conocer la actual situación del estrés policial y las estrategias de afrontamiento en población policial de la ciudad de Iquitos.
- 3) Porque se dispone de acceso a variados sistemas de información académica debidamente actualizados.
- 4) Porque al conocer los resultados de la investigación las entidades interesadas estarán en condiciones de asumir las recomendaciones planteadas a fin de mejorar la calidad de las actividades académicas.
- 5) Porque, permitirá plantear las sugerencias y recomendaciones pertinentes orientadas a la optimización de las actividades académicas en nuestro medio.
- 6) Porque, en esta oportunidad se dan las mejores condiciones de factibilidad, utilidad y conveniencia para realizar esta investigación.
- 7) Porque se dispone de recursos humanos, económicos y materiales suficientes para realizar la investigación.
- 8) Porque es factible llevar a cabo el estudio en el tiempo previsto y con la metodología necesaria.
- 9) Porque el investigador conoce y domina los métodos seleccionados.
- 10) Porque no existen problemas éticos-morales para el desarrollo de la investigación.
- 11) Porque los resultados de este estudio pueden servir de referencia y motivación para la réplica de estudios similares en otros lugares y ambientes.
- 12) Porque el investigador investigadora está interesada y motivada en el estudio del problema y tiene las competencias suficientes para llevar a cabo la investigación.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis General**

Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

### **2.5.2. Hipótesis Específicas**

- 1) El nivel de estrés laboral en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP es alto.
- 2) Los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP presentan una puntuación promedio y estable.
- 3) Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos centrados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.
- 4) Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.
- 5) Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la evitación, negación y otras respuestas inadecuadas) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

## 2.6. Variables.

### 2.6.1. Identificación de las variables

**Variable 1:** Estrés Laboral -Síndrome de Burnout.

**Variable 2:** Estilos de Afrontamiento.

### 2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables

#### a) Síndrome de Burnout

**Definición conceptual:** Una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios (policía) que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización."

**Definición operacional:** El trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación.

#### b) Estilos de Afrontamiento

**Definición Conceptual:** Comprende aquellos esfuerzos adaptativos que realiza un individuo para tolerar emociones que pudiesen provocarle estrés, de manera que es capaz de responder de forma constructiva.

**Definición Operacional:** El afrontamiento no sólo como una respuesta a un suceso estresante que ha sucedido, sino que es un proceso activo de modelado de lo que sucedió y sucederá.

### 2.6.3. Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Escala de Medición</b>
Variable Independiente Síndrome de Burnout	Respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.	Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22. Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.	Escala politómica tipo Likert.
Variable Dependiente Estrategias de afrontamiento.	Comprende aquellos esfuerzos adaptativos que realiza un individuo para tolerar emociones que pudiesen provocarle estrés, de manera que es capaz de responder de forma constructiva.	Estilos de afrontamiento basados en el problema o centrado en el problema. Estilos de afrontamiento basados en la emoción. Estilos de afrontamiento no productivo o de evitación.	Escala politómica tipo Likert.

## CAPITULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación será descriptiva – explicativa según Sánchez Carlessi (2005: 14-15)<sup>1</sup> ya que se describirán las variables y se explicará el nivel de relación entre ellas. El método de la investigación será el cuantitativo ya que los cuestionarios que se aplicarán proporcionarán puntajes numéricos los cuales serán procesados estadísticamente a fin de comprobar el grado de correlación entre las variables consideradas. El estudio será de corte transversal, según Ander Egg (2001)<sup>2</sup> ya que los datos de la investigación serán recogidos en un lugar y momento determinados. El nivel de la investigación será el “correlacional” (Sánchez Carlessi: 2005)<sup>3</sup>. Cazau (2006: 21)<sup>4</sup> señala:

La investigación correlacional tiene como finalidad medir el grado de relación que eventualmente pueda existir entre dos o más conceptos o variables, en los mismos sujetos. Más concretamente, busca establecer si hay o no una correlación, de qué tipo es y cuál es su grado o intensidad (cuán correlacionadas están).

Hernández Sampieri (2010: 82)<sup>5</sup> señala que la investigación correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población: “Este tipo de estudios tiene como finalidad

---

<sup>1</sup> Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

<sup>2</sup> Ander Egg, Ez. (2004) Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires. Humanitas.

<sup>3</sup> Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

<sup>4</sup> Cazau, Pablo (2006) Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires: Amorrortu.

<sup>5</sup> Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.

conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

### 3.2. Diseño de Investigación

En lo que atañe al diseño de investigación el presente estudio será de tipo “no experimental” (Sánchez Carlessi: 2005)<sup>6</sup> porque no se manipulará ninguna variable.

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población

La población de la investigación estará conformada por la totalidad del personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. Iquitos. Lugar: Jr. Próspero No. 811. Iquitos. Distrito De Iquitos. Maynas. Loreto. Perú. Esta población está conformada por aproximadamente 120 personas.

#### 3.3.2. Muestra

Para determinar la muestra de estudio se recurrió al muestreo aleatorio simple aplicando la fórmula de Bablock (2002)<sup>7</sup>. De la población antes señalada, se tomó una parte de la misma que fuera representativa. (Representa el 95% de los casos con un margen de error del 0.05). La muestra fue seleccionada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times P \times q}{(N-1) \times E^2 + Z^2 \times P \times q}$$

**Donde:**

**n : Tamaño de la muestra.**

<sup>6</sup> Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.

<sup>7</sup> Bablock, H. (2002) Estadística Social. Buenos Aires. Eudeba.

**N : Población = 120**

**Z : Nivel de aceptación o de nivel de confianza 95% = 1.96**

**E : Grado de error 5% = 0.05**

**P : Probabilidad de Éxito = 50%(P = 0.50)**

**q : Probabilidad de Fracaso = 50%(q = 0.50)**

Factores considerados en la fórmula, para determinar el tamaño de la muestra:

$$Z = 1.96^2$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.50$$

$$Q = 0.50$$

$$N = 120$$

n = Resultado a obtener (Muestra)

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \times 0.5) 120}{(0.05)^2 (120 - 1) + (1.96)^2 (0.5 \times 0.5)}$$

n = 120 personas.

La muestra estará conformada por 120 personas.

El muestreo aplicado fue el muestreo probabilístico aleatorio simple.

### 3.3.3. Unidad de análisis

Cada uno de los miembros del personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. Iquitos. 2021.

### **3.3.4. Criterios de Inclusión**

Los criterios de inclusión serán:

- Ser miembro activo del personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. Iquitos. 2021.
- Residir en la zona.

### **3.3.5. Criterios de Exclusión**

Los criterios de exclusión serán:

- No ser miembro activo del personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. Iquitos. 2021.
- No residir en la zona.

## **3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

### **3.4.1. Técnica**

La técnica que se empleará en la presente investigación es la “observación por encuesta”. Según García Ferrando (1993: 142)<sup>8</sup> la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más

---

<sup>8</sup> García Ferrando M. La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.

amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características.

Complementariamente, Sierra Bravo (1994: 83)<sup>9</sup> señala que:

La observación por encuesta, consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad, es el procedimiento sociológico de investigación más importante y el más empleado.

---

<sup>9</sup> Sierra Bravo R. (1994) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.

### **3.4.2. Instrumentos**

Los instrumentos de recolección de datos estarán conformados por dos cuestionarios, destinados a evaluar las variables consideradas en el estudio, los cuales se describen brevemente a continuación:

#### **3.4.2.1. Escala de Síndrome de Burnout**

##### **a) “Maslach Burnout Inventory” (MBI) de Maslach y Jackson (1981, 1986)**

Para la evaluación de *burnout* se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), este instrumento fue creado por Christina Maslach, y Susan Jackson en el año 1981, en Estados Unidos.

La construcción del instrumento MBI, duro aproximadamente ocho años y la muestra original estuvo conformada por 1025 sujetos de varias profesiones (policías, enfermeras, administradores, profesores, asistentes sociales, médicos, psicólogos y otros grupos de profesionales), asimismo, este estudio tuvo varias fases hasta llegar a su versión final (Maslach y Jackson, 1986; Llaja, Sarriá y García, 2007).

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson es un cuestionario conformado por 22 ítems, que valoran en una escala de frecuencia de siete grados, los tres síntomas o dimensiones que definen el Burnout: Agotamiento Emocional (en adelante AE), Despersonalización (en adelante DP) y baja Realización Personal en el Trabajo (en adelante RPT).

Este inventario se divide en tres subescalas que se ajustan a tres factores ortogonales cada una, denominados: Agotamiento Emocional (Emocional exhaustion), (9 ítems),

Despersonalización (Depersonalization), (5 ítems) y Realización Personal En El Trabajo (Personal accomplishment), (8 ítems), obteniéndose en ellas una puntuación estimada como baja, media o alta.

En la última edición del manual se presentan tres versiones del MBI. En primer lugar, encontramos el MBI-Human ServicesSurvey (MBI-HSS), dirigido a los profesionales de servicios humanos. Este instrumento es la versión clásica del MBI. Está constituido por 22 ítems que se distribuyen en 3 escalas para evaluar la frecuencia con que los profesionales perciben baja realización personal en el trabajo (tendencia a evaluarse negativamente, de manera especial con relación a la habilidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atienden) (8 ítems), agotamiento emocional (no poder dar más de sí mismo en el ámbito emocional y afectivo) (9 ítems) y despersonalización (desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y, en general, de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo) (5 ítems). Luego apareció el MBI-Educators (MBI-ES), que es la versión para profesionales de la educación. Esta versión cambia la palabra paciente por alumno, reproduce la misma estructura factorial del MBI-HSS y mantiene el nombre de las escalas.

Y, finalmente, el MBI-General Survey (MBI-GS), una nueva versión del MBI, que presenta un carácter más genérico, no exclusivo para profesionales cuyo objeto de trabajo son los servicios humanos. Aunque se mantiene la estructura tridimensional del MBI, sólo contiene 16 ítems y las dimensiones se denominan eficacia personal (6 ítems), agotamiento (5 ítems) y cinismo (5 ítems)

### 3.4.2. Escala de Afrontamiento

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

**Autor:** Carver, Scheier y Weintraub en 1989.

En 1997 los autores crearon esta versión abreviada del cuestionario original.

**Año:** 1989.

**Procedencia:** Estados Unidos.

**Estilos:** Enfocado en el problema, en la emoción y en otros estilos de afrontamiento.

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

**Traducción al español:** En 1992, Salazar y Sánchez UPCH, han traducido y validado este cuestionario para el Perú, siendo sometido al criterio de 4 jueces profesionales en psicología con manejo de inglés lo cual permitió la verificación de su correcta traducción y la validez de contenido de las escalas. Los análisis de estos jueces fueron considerados para suplir algunas palabras utilizados en la traducción inicial.

**Tipo de aplicación:** Individual.

**Total de ítems:** 52 distribuidos en 13 áreas.

**Materiales:** Cuestionario con 52 ítems y plantillas de corrección.

**Calificación:** de 1 a 4 puntos por cada respuesta.

**Validez y confiabilidad:** En 1992, Salazar y Sánchez, (1992) han traducido y validado este cuestionario para el Perú, siendo sometido al criterio de 4 jueces profesionales en psicología con manejo de inglés lo cual permitió la verificación de su correcta traducción y la validez de contenido de las escalas. Los análisis de estos jueces fueron considerados para suplir algunas palabras utilizados en la traducción inicial.

**Confiabilidad:** 0.78 aceptable, según Heidi Celina Oviedo, Adalberto Campo-Arias (2005), nos dice valores de Alpha de Cronbach, entre 0.70 y 0.90, indican una buena consistencia interna.

### **3.5. Procedimientos de recolección de datos**

Se llevarán a cabo los siguientes procedimientos para la recopilación de los datos:

1. Se coordinó con los responsables de la institución policial para el acceso y la aplicación de los instrumentos.
2. Se revisaron previamente los instrumentos para establecer su funcionalidad y legibilidad.
3. Se aplicó un Prueba Piloto reducida para obtener la confiabilidad de los instrumentos.
4. Se aplicaron los instrumentos.
5. Se calificaron los cuestionarios aplicados.
6. Se tabularon las calificaciones en una Hoja de Cálculo Excel.
7. Las puntuaciones obtenidas fueron trasladadas al Programa Estadístico SPSS V. 24 para los análisis estadísticos del caso.
8. Se llevaron a cabo los procedimientos estadísticos del caso y se comprobarán o no las hipótesis planteadas.
9. Se efectuaron los análisis de resultados y se plantearán las respectivas conclusiones y se formularán las recomendaciones pertinentes.

### 3.6. Procesamiento de la Información

Como el diseño de la investigación es el correlacional se aplicará para la contrastación de las hipótesis el análisis de correlación. El Coeficiente de Correlación, tal como señalan Mason y Lind (2008)<sup>10</sup> expresa el grado de asociación o afinidad entre las variables consideradas. El Coeficiente de Correlación, puede ser positivo (el incremento en una variable implica un incremento en la otra variable, el decremento en una variable implica el decremento de la otra variable); negativo (el incremento en una variable implica el decremento de la otra variable); significativo (la asociación de las variables tiene valor estadístico); no significativo (la asociación de las variables no tiene valor estadístico)". El valor del coeficiente oscila entre 0 y 1, mientras más se acerque al 1 la relación entre las variables es más intensa. La fórmula de la correlación producto-momento de Pearson es:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Para el ingreso de los datos se construirá una matriz de datos de la siguiente manera:

	Síndrome Burnout (S <sub>1</sub> )	Estrateg. Afrontamient. (S <sub>2</sub> )
O <sub>1</sub>	R <sub>1</sub>	R <sub>2</sub>
⋮		
O <sub>160</sub>	R <sub>160,1</sub>	R <sub>160,2</sub>

En donde O son las "unidades de análisis", es decir, la muestra a los que se le aplicarán el cuestionario sobre Síndrome de Burnout (S<sub>1</sub>) y el Cuestionario sobre Estrategias de Afrontamiento (S<sub>2</sub>). Ambas variables se correlacionarán. La letra "R" se refiere a los valores obtenidos en ambas variables.

<sup>10</sup> Mason, A y Lind, M. (2008) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.

## Estadística Descriptiva

### a) Fórmula de la Media (Medida de Tendencia Central):

$$x = \frac{\sum X}{n}$$

### b) Fórmula de la Desviación Estándar (Medida de Variabilidad):

$$s = \frac{\sqrt{\frac{\sum fX^2}{n} - \left(\frac{\sum fX}{n}\right)^2}}{n - 1}$$

Los resultados serán analizados e interpretados basándose en la contratación de las hipótesis planteadas con los hallazgos del procesamiento estadístico. Las hipótesis se considerarán comprobadas si las correlaciones obtenidas son positiva y significativas a un nivel de  $p: 0.05$ . Asimismo, se elaborarán los gráficos respectivos y los análisis correspondientes.

### 3.7. Análisis de los datos

Como el nivel de la investigación es el correlacional se aplicará para la contrastación de las hipótesis el análisis de correlación. Para determinar si se aplicará la correlación paramétrica (Correlación Producto Momento de Pearson) o la correlación no paramétrica (Correlación de Spearman) se comprobará primero si la distribución de las puntuaciones se ajusta o no a la normalidad utilizando la Prueba de Kolmogorov - Sminorv.

### 3.8. Aspectos éticos

1. Se realizará la investigación teniendo en cuenta los procedimientos establecidos en la universidad y se solicitarán las autorizaciones pertinentes, para la toma de muestra, sin falseamiento de datos.
2. La investigación buscará mejorar el conocimiento y la generación de valor en las instituciones estatales y sus grupos de interés.

3. El trabajo de investigación guardará la originalidad y autenticidad buscando un aporte por parte del tesista hacia la comunidad científica.
4. Se respetarán los resultados obtenidos, sin modificar las conclusiones, simplificar, exagerar u ocultar los resultados. No se utilizarán datos falsos ni se elaborarán informes intencionados.
5. No se cometerá plagio, se respetará la propiedad intelectual de los autores y se cita de manera correcta cuando se utilizaron partes de textos o citas de otros autores.

## CAPITULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística Descriptiva

- a) Distribución de la muestra según nivel de instrucción  
Gráfico 1



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un marcado predominio del grupo de Educación Técnica (98%) sobre el resto de los grupos.

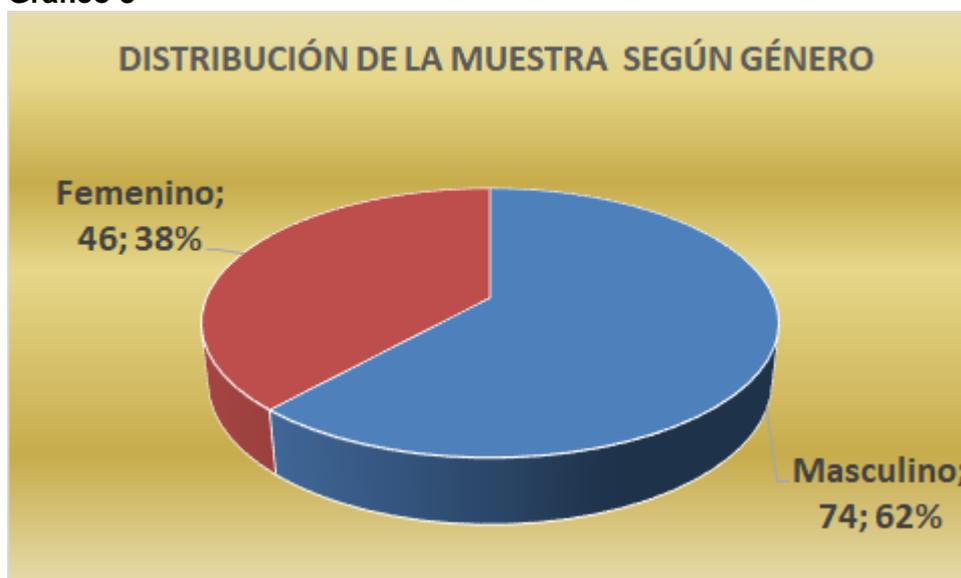
- b) Distribución de la muestra según grado policial  
Gráfico 2



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un marcado predominio del grupo de Personal Subalterno (98%) sobre el resto de los grupos.

**c) Distribución de la muestra según género**  
**Gráfico 3**



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un marcado predominio del género masculino (62%) sobre el resto de los grupos.

**d) Distribución de la muestra según Estado Civil**  
**Gráfico 4**



Fuente: Elaboración propia

Se aprecia un marcado predominio del grupo de casados (59%) sobre el resto de los grupos.

### c) Estadísticos descriptivos

En la siguiente tabla observamos una serie de estadísticas descriptivas de la muestra de estudio. Esto se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

#### **Estadísticos descriptivos de la muestra**

Se aprecia un marcado predominio del grupo de Primaria Completa sobre el resto de los grupos.

### c) Estadísticos descriptivos

En la siguiente tabla observamos una serie de estadísticas descriptivas de la muestra de estudio. Esto se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

#### **Estadísticos descriptivos de la muestra**

		Estadísticos				
		DIMENSIÓN CENTRADO EN EL PROBLEMA	DIMENSIÓN DENTRADO EN LA EVITACIÓN	DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EMOCIÓN	ESTILOS DE AFRONTAMIE NTO TOTAL	BURNOUT ESTRÉS LABORAL
N	Válido	120	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		8,15	15,57	17,28	13,6667	33,1000
Mediana		8,00	15,00	17,00	13,0000	32,5000
Moda		9	11	15	13,00	32,00 <sup>a</sup>
Desviación estándar		2,191	4,305	3,236	2,55618	9,79744
Varianza		4,801	18,533	10,474	6,534	95,990
Rango		8	17	18	12,67	39,00
Mínimo		4	10	10	9,67	16,00
Máximo		12	27	28	22,33	55,00
Suma		978	1868	2074	1640,00	3972,00

a. Existen múltiples modos. Se muestra el valor más pequeño.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla anterior apreciamos las medidas de tendencia central: media, mediana y moda. También apreciamos las medidas de dispersión:

- La media aritmética es la suma de todos los datos dividida entre el número total de datos. Es el promedio del puntaje obtenido por la muestra.
- La mediana es el valor que ocupa el lugar central entre todos los valores del conjunto de datos, cuando estos están ordenados en forma creciente o decreciente.
- La moda de un conjunto de datos es el dato que más veces se repite, es decir, aquel que tiene mayor frecuencia absoluta. En caso de existir dos valores de la variable que tengan la mayor frecuencia absoluta, habría dos modas. Si no se repite ningún valor, no existe moda.
- La desviación estándar es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución. Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de la población.
- La varianza es una medida de dispersión que representa la variabilidad de una serie de datos respecto a su media. Formalmente se calcula como la suma de los residuos al cuadrado divididos entre el total de observaciones. También se puede calcular como la desviación típica al cuadrado.
- El puntaje mínimo es la menor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables. El puntaje máximo es la mayor puntuación obtenida por la muestra en cada una de las variables.
- El rango da la idea de proximidad de los datos a la media. Se calcula restando el dato menor al dato mayor. Este dato permite obtener una idea de la dispersión de los datos, cuanto

mayor es el rango, más dispersos están los datos de un conjunto.

a) **Gráfico de las puntuaciones promedio de la muestra en las variables**

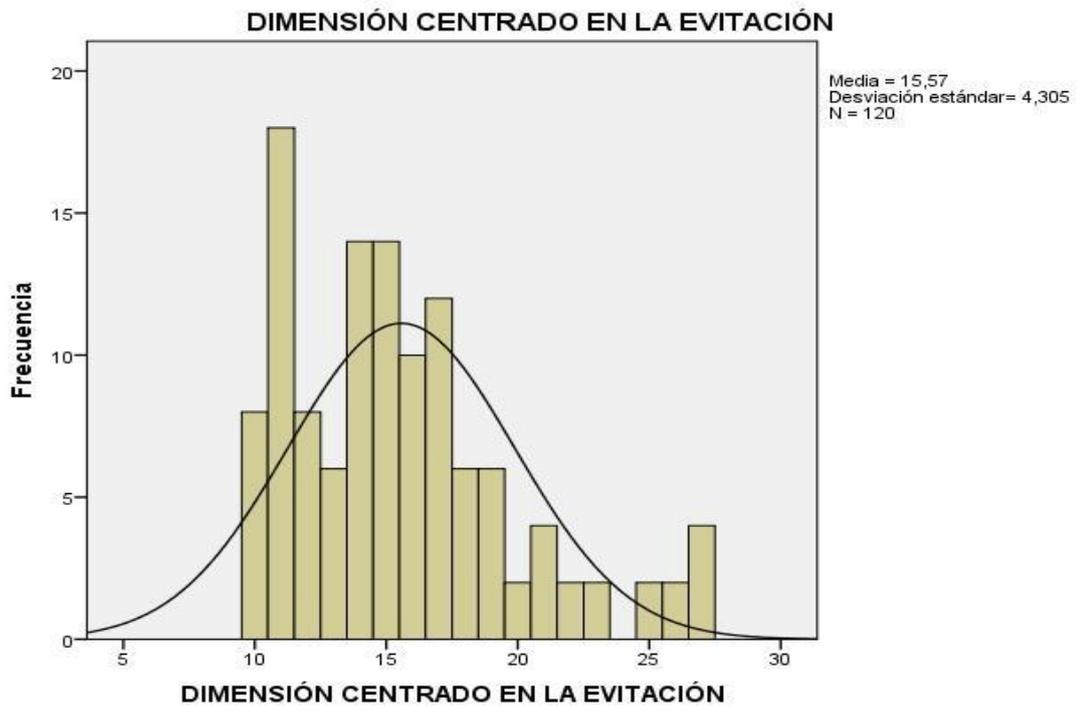
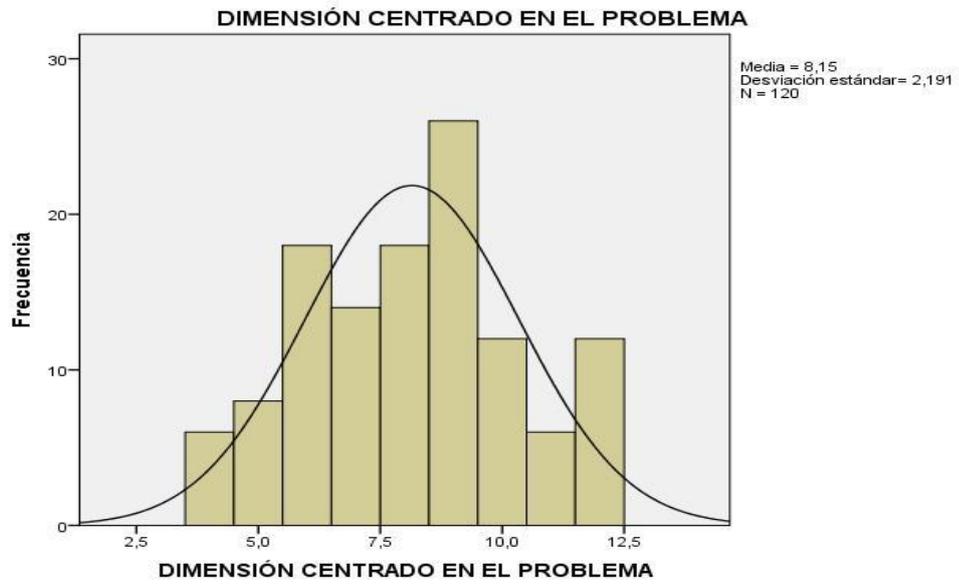
**Gráfico 1**

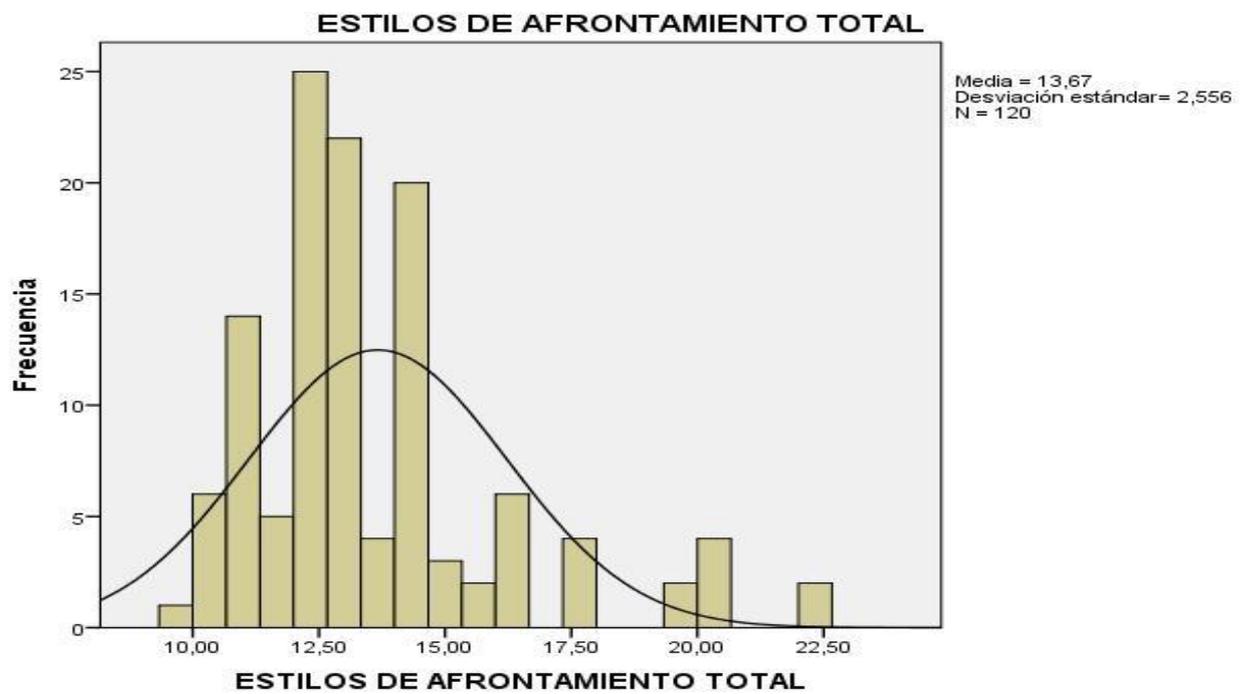
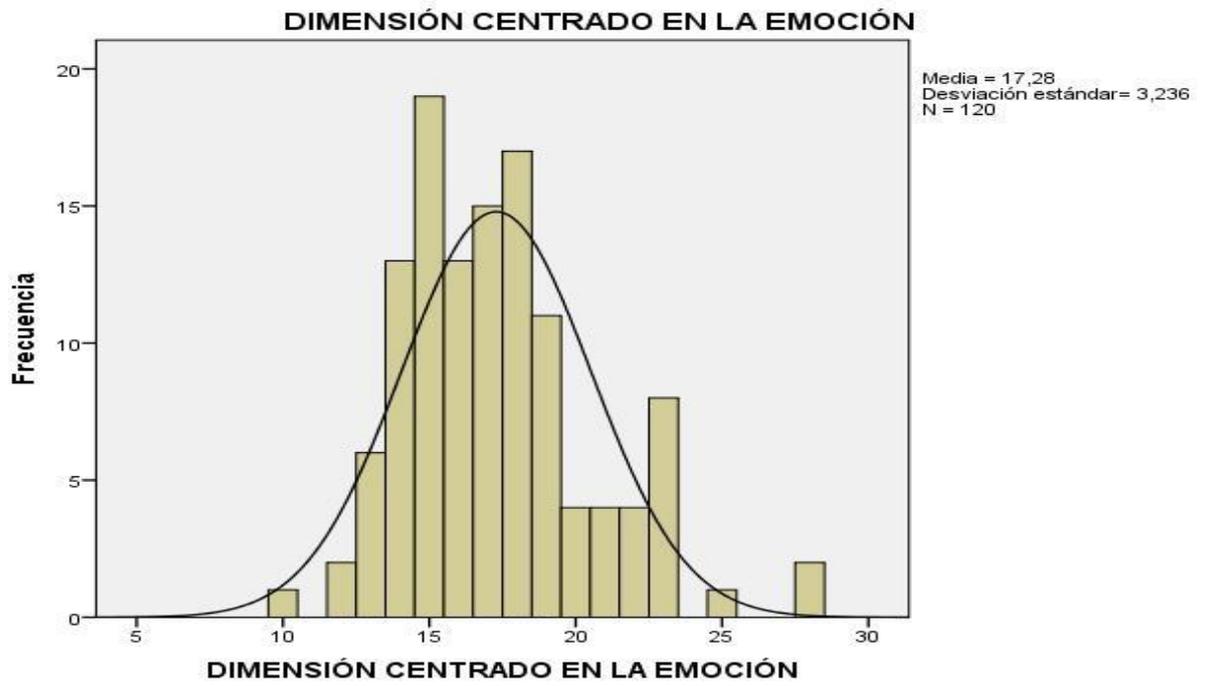


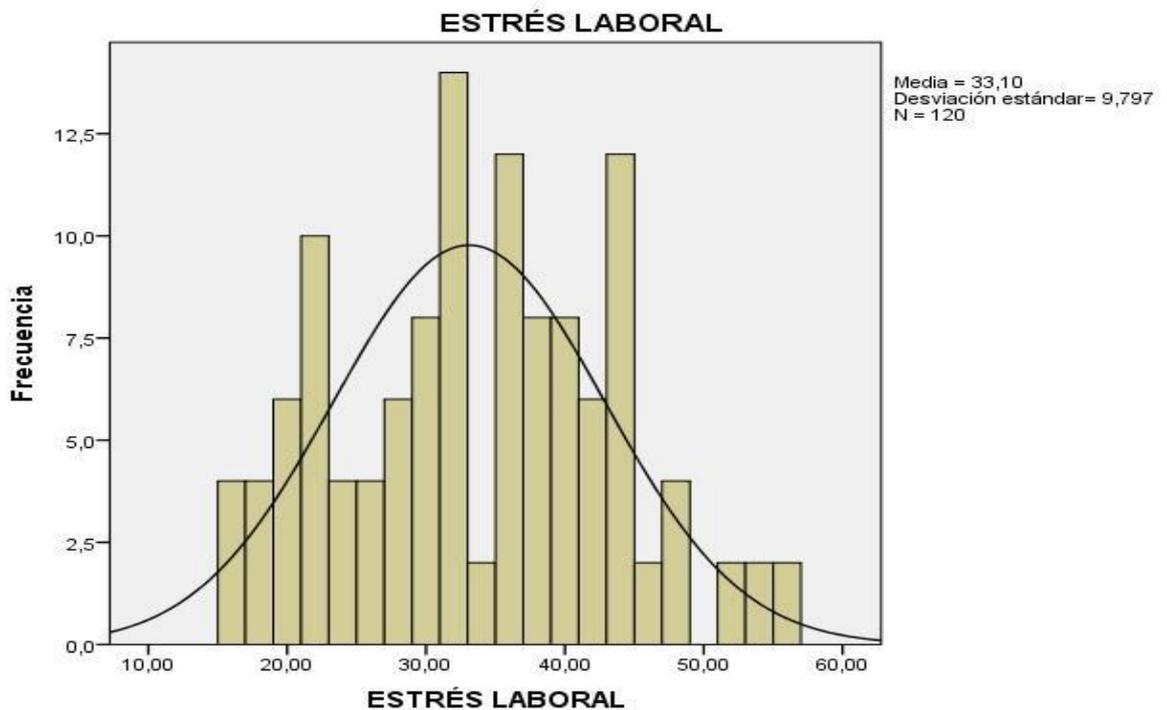
Fuente: Elaboración propia

e) **Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov**

Con el propósito de determinar qué tipos de procedimientos aplicar (Procedimientos Paramétrica o Procedimientos No Paramétricos) se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Con este propósito, en primer lugar solicitamos los histogramas de las respectivas variables:







A continuación, apreciamos en la siguiente tabla la asimetría y curtosis de cada una de las variables:

**Tabla 2**  
**Asimetría y curtosis de las puntuaciones**

		Estadísticos				
		DIMENSIÓN CENTRADO EN EL PROBLEMA	DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EVITACIÓN	DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EMOCIÓN	ESTILOS DE AFRONTAMIE NTO TOTAL	ESTRÉS LABORAL
N	Válido	120	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0	0
Asimetría		,030	,948	,836	1,489	,085
Error estándar de asimetría		,221	,221	,221	,221	,221
Curtosis		-,714	,523	,950	2,250	-,668
Error estándar de curtosis		,438	,438	,438	,438	,438

**Fuente: Elaboración propia**

Los datos recabados de asimetría y curtosis indican la probabilidad de que las distribuciones obtenidas tengan una distribución normal.

Para comprobar la normalidad de la distribución de cada una de las variables consideradas planteamos la respectiva hipótesis alterna seguida de la hipótesis nula.

H0: La distribución de la variable en estudio NO difiere de una distribución normal.

H1: La distribución de la variable en estudio difiere de la distribución normal. El nivel de significancia asumido es el Alfa = 0.05.

Para determinar la normalidad de la distribución de las puntuaciones consideradas se utilizó la Prueba de Kolmogorov – Smirnov, ya que la muestra del estudio supera las 50 personas. Ver la siguiente tabla:

**Tabla 3**  
**Prueba de Kolmogorov – Smirnov**

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		DIMENSIÓN CENTRADO EN EL PROBLEMA	DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EMOCIÓN	DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EVITACIÓN	ESTILOS DE AFRONTAMIE NTO TOTAL	ESTRÉS LABORAL
N		120	120	120	120	120
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	8,15	17,28	15,57	13,6667	33,1000
	Desviación estándar	2,191	3,236	4,305	2,55618	9,79744
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,118	,129	,120	,178	,082
	Positivo	,103	,129	,120	,178	,082
	Negativo	-,118	-,080	-,098	-,095	-,060
Estadístico de prueba		,118	,129	,120	,178	,082
Sig. asintótica (bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>	,046 <sup>c</sup>

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

**Fuente: Elaboración propia**

El valor encontrado de P (Significación Asintótica Lateral) es en todos los casos menores que 0.05.

Como el valor p encontrado para todas las variables (el valor de significancia) es menor que 0.05. se rechaza la Hipótesis Alterna que indicaba que la distribución de las variables difiere de la una distribución normal. Es decir, la distribución de los puntajes es una distribución normal y debe aplicarse la estadística paramétrica. En consecuencia deben aplicarse procedimientos estadísticos paramétricos como la Correlación Producto Momento de Pearson.

## 9.2. Estadística Inferencial

### a) Comprobación Hipótesis General

Esta hipótesis planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

En primer lugar se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos de ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 4**  
**Estadísticos descriptivos de las variables, para la Hipótesis General**

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO TOTAL	13,6667	2,55618	120
ESTRÉS LABORAL	33,1000	9,79744	120

**Fuente: Elaboración propia.**

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25.0, la Correlación Producto Momento de Pearson entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 5**  
**Correlaciones entre las variables, para la hipótesis general**

		Correlaciones	
		ESTILOS DE AFRONTAMIE NTO TOTAL	ESTRÉS LABORAL
ESTILOS DE AFRONTAMIENTO TOTAL	Correlación de Pearson	1	-,689**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	-,689**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Elaboración propia.

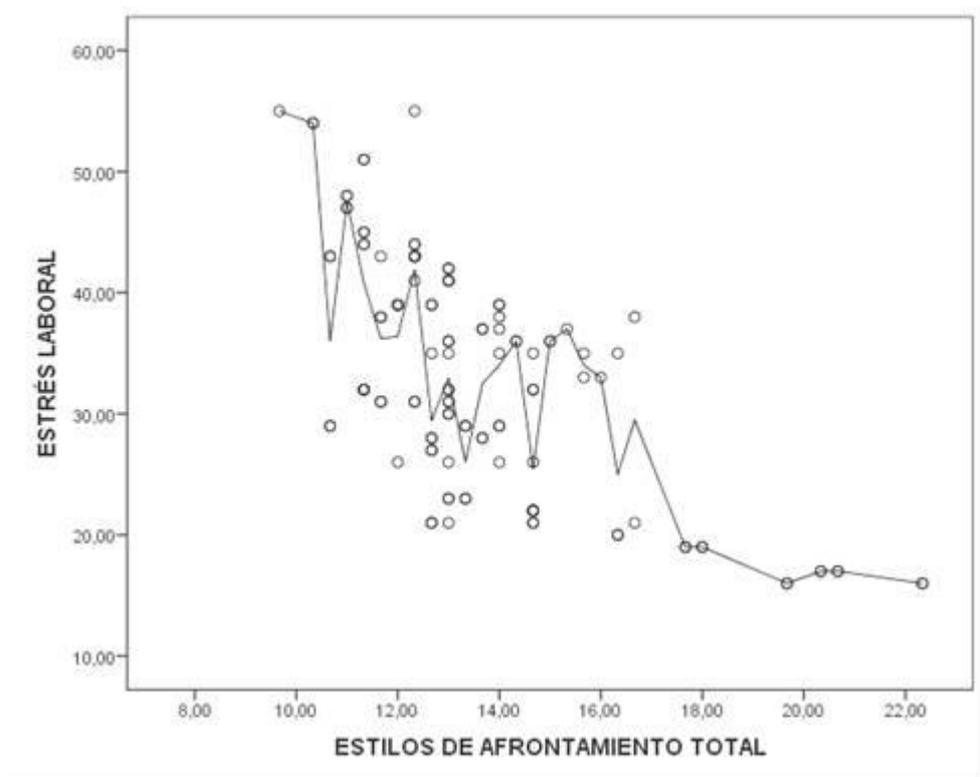
### **Interpretación**

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.689 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables.

### **Conclusión**

Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Total) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General1. Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

**Figura 5. Relación entre Estilos de Afrontamiento y el Estrés Laboral.**



Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al incrementarse el estilo de afrontamiento (Resolver el problema) decrece el recurso al estrés laboral.

#### **b) Comprobación Hipótesis Específica 1**

Esta hipótesis planteaba que el nivel de estrés laboral en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP es alto.

En primer lugar se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos del variable estrés laboral y se procedió a solicitar los respectivos baremos (cuartiles), lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 5**  
**Estadísticos descriptivos para la Hipótesis Específica 1**

<b>Estadísticos</b>		
<b>ESTRÉS LABORAL</b>		
N	Válido	120
	Perdidos	0
Media		33,1000
Desviación estándar		9,79744
Mínimo		16,00
Máximo		55,00
Percentiles	25	26,0000
	50	32,5000
	75	40,5000

**Fuente:** Elaboración propia.

Se aprecia que el promedio en estrés laboral es de 33,1 mientras que los percentiles 50 y 75 se ubican entre 32,5 y 40,50 lo que permite comprobar que el promedio es alto.

### **Interpretación**

El procesamiento estadístico evidenció un promedio en estrés laboral de 33.1 que lo ubica entre el 50% y el 75% de los puntajes más altos.

### **Conclusión**

Se concluyó que el promedio de la muestra en estrés laborales se ubica entre los niveles medios y altos. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1.

### c) Comprobación Hipótesis Específica 2

Esta hipótesis planteaba que los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP presentan una puntuación promedio y estable.

En primer lugar se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos de la variable “Estilos de Afrontamiento”, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 6**  
**Estadísticos descriptivos para la Hipótesis Específica 2**

		Estadísticos		
		DIMENSIÓN CENTRADO EN EL PROBLEMA	DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EMOCIÓN	DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EVITACIÓN
N	Válido	120	120	120
	Perdidos	0	0	0
Media		8,15	17,28	15,57
Desviación estándar		2,191	3,236	4,305
Mínimo		4	10	10
Máximo		12	28	27
Percentiles	25	6,00	15,00	12,00
	50	8,00	17,00	15,00
	75	9,75	19,00	17,75

**Fuente: Elaboración propia.**

Se aprecia que el promedio de los tres estilos de afrontamiento se ubican alrededor del percentil 50 lo que permite comprobar que el promedio se ubica en alrededor de su promedio de manera bastante estable.

#### **Interpretación**

El procesamiento estadístico evidenció un promedio en los tres estilos de afrontamiento que se ubica de manera estable en el percentil 50.

## Conclusión

Se concluyó que el promedio de la muestra en estilos de afrontamiento se ubica establemente en los niveles medios. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.

### c) Comprobación Hipótesis Específica 3

Esta Hipótesis planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos centrados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

En primer lugar se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos de ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 7**  
**Estadísticos descriptivos de las variables, para la Hipótesis Específica 3**

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
DIMENSIÓN CENTRADO EN EL PROBLEMA	8,15	2,191	120
ESTRÉS LABORAL	33,1000	9,79744	120

**Fuente: Elaboración propia.**

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25.0, la Correlación Producto Momento de Pearson entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 8**  
**Correlaciones entre las variables, para la hipótesis específica 3**

		Correlaciones	
		DIMENSIÓN CENTRADO EN EL PROBLEMA	ESTRÉS LABORAL
DIMENSIÓN CENTRADO EN EL PROBLEMA	Correlación de Pearson	1	-,524**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	-,524**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente: Elaboración propia.**

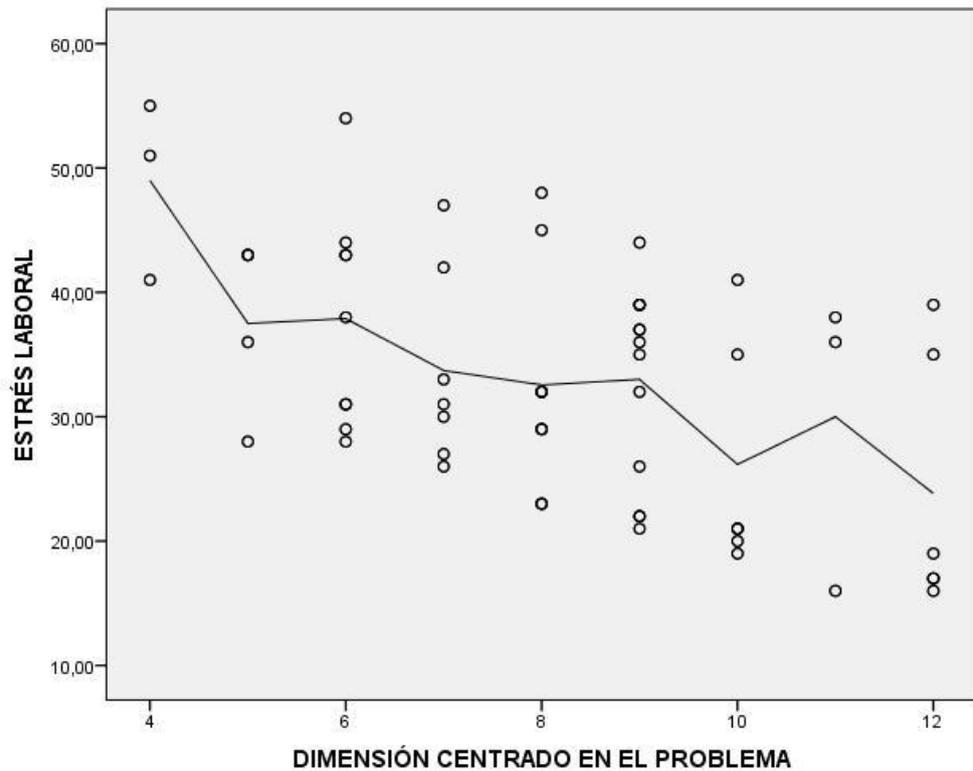
### **Interpretación**

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.524 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables.

### **Conclusión**

Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Afrontamiento Centrado en el Problema) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3. Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

**Figura 5. Relación entre Estilos de Afrontamiento y el Estrés Laboral.**



**Fuente: Elaboración propia.**

En este gráfico se observa que al incrementarse el estilo de afrontamiento (Centrado Resolver el problema) decrece el recurso al estrés laboral.

#### **d) Comprobación Hipótesis Específica 4**

Esta Hipótesis planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (Centrados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25.0, la Correlación Producto Momento de Pearson entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 9**  
**Estadísticos descriptivos de las variables, para la Hipótesis Específica 4**

<b>Estadísticos descriptivos</b>			
	Media	Desviación estándar	N
DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EMOCIÓN	17,28	3,236	120
ESTRÉS LABORAL	33,1000	9,79744	120

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25.0, la Correlación Producto Momento de Pearson entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 10**  
**Correlaciones entre las variables, para la Hipótesis Específica 4**

<b>Correlaciones</b>			
		DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EMOCIÓN	ESTRÉS LABORAL
DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EMOCIÓN	Correlación de Pearson	1	-,328**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	-,328**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

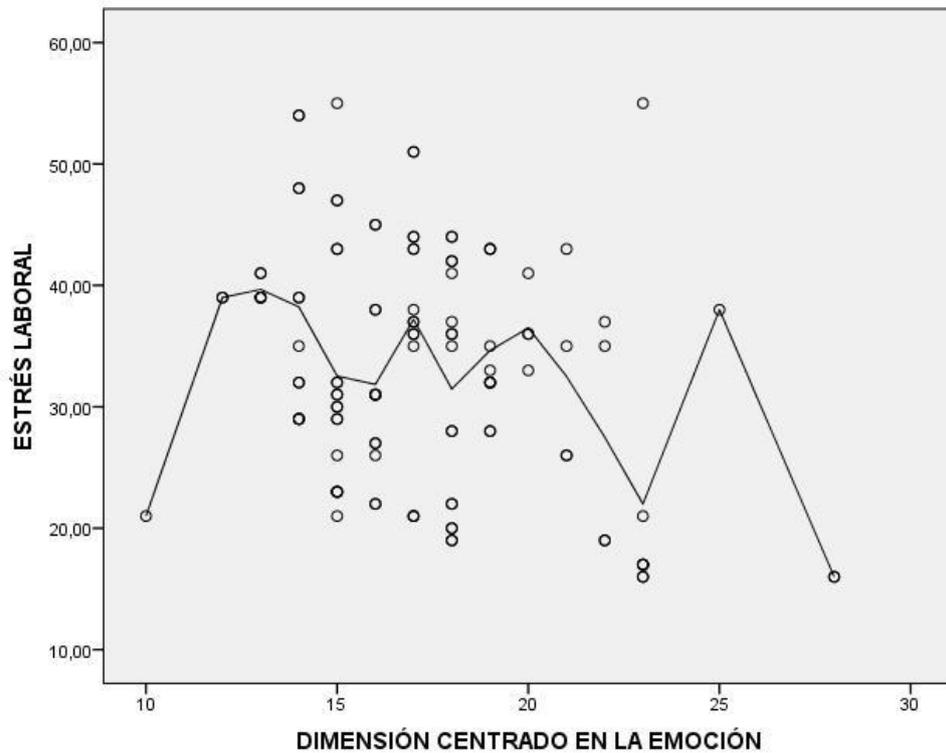
### Interpretación

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.32 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables.

### Conclusión

Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Centrado en la Emoción decrece el recurso a la agresión. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 4. Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

**Figura 6. Relación entre Afrontamiento (Centrado en la Emoción) y el estrés laboral.**



**Fuente:** Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al incrementarse el estilo de afrontamiento (Centrado en la Emoción) decrece el recurso a la agresión.

#### **d) Comprobación de la Hipótesis Específica 5**

Esta hipótesis señalaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la evitación, negación y otras respuestas inadecuadas, en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.

En primer lugar se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS los estadísticos descriptivos de ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 11**  
**Estadísticos descriptivos para la Hipótesis Específica 5**

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EVITACIÓN	15,57	4,305	120
ESTRÉS LABORAL	33,1000	9,79744	120

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se procedió a solicitar al programa estadístico SPSS en su versión 25.0, la Correlación Producto Momento de Pearson entre ambas variables, lo cual se aprecia en la siguiente tabla:

**Tabla 12**  
**Correlaciones entre las variables, para la Hipótesis Específica 5**

Correlaciones			
		DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EVITACIÓN	ESTRÉS LABORAL
DIMENSIÓN CENTRADO EN LA EVITACIÓN	Correlación de Pearson	1	-,714**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	120	120
ESTRÉS LABORAL	Correlación de Pearson	-,714**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	120	120

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

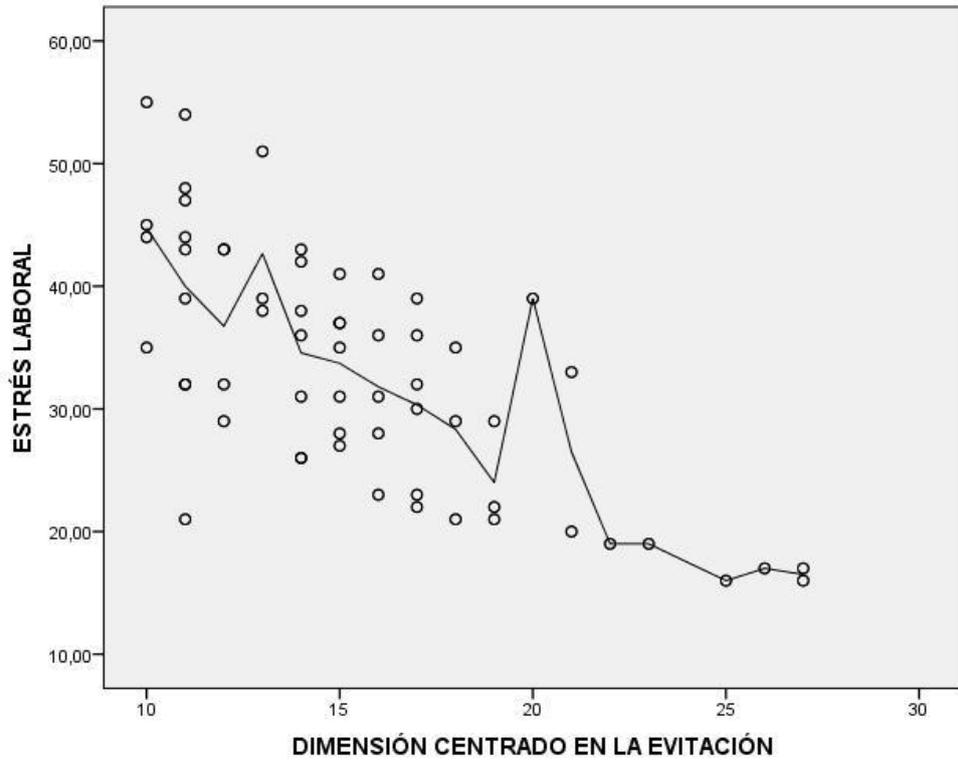
### Interpretación

El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.71 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables.

### Conclusión

Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Centrado en la evitación) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 5. Esta relación puede apreciarse en el siguiente gráfico:

**Figura 7. Relación entre Afrontamiento Centrado en la Evitación y estrés laboral**



**Fuente:** Elaboración propia.

En este gráfico se observa que al incrementarse el estilo de afrontamiento basado en la evitación decrece el recurso al estrés laboral.

## **CAPITULO V**

### **DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. Discusión**

La investigación consideró dos variables básicas: Estrés Laboral (Síndrome de Burnout) y los Estilos de Afrontamiento. El Síndrome de Burnout es considerado como una respuesta al estrés laboral crónico integrada por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en profesionales de organizaciones de servicios (policía) que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización. El trastorno es consecuencia de un estrés laboral crónico, y se caracteriza por un estado de agotamiento emocional, una actitud cínica o distante frente al trabajo (despersonalización), y una sensación de ineficacia y de no hacer adecuadamente las tareas. A ello se suma la pérdida de habilidades para la comunicación.

Por su parte, los Estilos de Afrontamiento son aquellos esfuerzos adaptativos que realiza un individuo para tolerar emociones que pudiesen provocarle estrés, de manera que sea capaz de responder de forma constructiva. El afrontamiento no sólo es una respuesta a un suceso estresante que ha sucedido, sino que es un proceso activo de modelado de lo que sucedió y sucederá. El Síndrome de Burnout comprende tres dimensiones: Cansancio emocional; Despersonalización y Realización Personal. Por su parte las Estrategias de afrontamiento son aquellos esfuerzos adaptativos que realiza un individuo para tolerar emociones que pudiesen provocarle estrés, de manera que sea capaz de responder de forma constructiva. Considera tres dimensiones: a) Estilos de afrontamiento centrado en el problema; b) Estilos de

afrontamiento basados en la emoción y c) Estilos de afrontamiento de evitación.

Como consecuencia del estudio de campo se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se comprobó la Hipótesis General que planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral general y los estilos de afrontamiento en general para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.689 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Total) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.
- 2) Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que el nivel de estrés laboral en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP es alto. Se aprecia que el promedio en estrés laboral es de 33,1 mientras que los percentiles 50 y 75 se ubican entre 32,5 y 40,50 lo que permite comprobar que el promedio es alto. Se concluyó que el promedio de la muestra en estrés laboral se ubica entre los niveles medios y altos. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1.
- 3) Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP presentan una puntuación promedio y estable. Se constató que el promedio de los tres estilos de afrontamiento se ubican alrededor del percentil 50 lo que permite comprobar que el promedio se ubica en alrededor de su promedio de manera bastante estable. Se concluyó que el promedio de la muestra en estilos de

afrontamiento se ubica establemente en los niveles medios. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.

- 4) Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos centrados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.524 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Afrontamiento Centrado en el Problema) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3.
- 5) Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (Centrados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.32 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Centrado en la Emoción) decrece el recurso a la agresión. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 4.
- 6) Se comprobó la Hipótesis Específica 5 que señalaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la evitación, negación y otras respuestas inadecuadas, en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de -0.71 lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Centrado en la evitación) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 5.

Las hipótesis comprobaron que el estrés laboral es alto a nivel de la muestra considerada y que los niveles de afrontamiento laboral son promedios y que entre ambas variables existen correlaciones inversas y significativas. Es interesante anotar que la relación entre el estrés y los estilos de evitación es negativa y significativa, lo que indicaría que el personal de tránsito, posiblemente ante la frecuencia y riesgosity de las consecuencias de un incidente de tránsito prefieren realizar una conducta de evitación o en su defecto recurrir a mecanismos emocionales de apaciguamiento o de convencimiento sentimental.

No debe olvidarse que el afrontamiento de Evitación se refiere a evitar el problema no pensando en él, esperar que el problema se resuelva por sí mismo, atribuir el error a otra persona o distraerse con otras actividades para evitar pensar en el problema, etc., Las estrategias psicológicas específicas de este tipo de afrontamiento son la negación (no ha sucedido nada), evitación de actividades que les recuerde al problema, poner excusas, utilizar el humor para intentar quitarle importancia a la situación. Es en la mayoría de los casos un estilo de afrontamiento desadaptativo pues impide poner en marcha estrategias (activas y/o pasivas) para hacer frente al problema.

Por su parte, el estilo de afrontamiento centrado en la emoción es útil con aquellos problemas que escapan del control directo, por ejemplo, la muerte de un familiar. En este caso, de nada sirve preguntarse qué podríamos haber hecho para evitarlo puesto que ya nada podemos hacer, lo más recomendable por tanto es buscar apoyo emocional, aceptar que no volveremos a ver a esta persona, pensar que la vida sigue adelante y que siguen habiendo cosas por las que luchar, etc.

Según los especialistas el estilo de afrontamiento centrado en el problema es más útil en aquellas situaciones en las que la solución está bajo nuestro control, que no es el caso de un accidente de tránsito.

La presente investigación concuerda con la de Bazán Jara (2019) la cual encontró que en relación al estrés laboral en los policías de Cajamarca, se encontró al niveles de estrés laboral (con la estructura organizacional (67%), en respaldo de grupo (60%), en influencia de jefe o líder (59 %) y 60% en respaldo de grupo. Por lo que se concluyó que los efectivos policiales de la comisaría central de Cajamarca presentan un grado estrés laboral alto. En los estilos de afrontamiento presentaron un nivel medio, se encontró que el 79% de los efectivos policiales utilizan con mayor frecuencia los estilos de afrontamiento enfocados en la Emoción esta dimensión está asociada con una mayor probabilidad de resolver los eventos estresantes que se pueden presentar, considerándola como exitosa y adecuada y el 76% de los efectivos utilizan el estilo de afrontamiento enfocado en el problema dando a conocer que evalúan, analizan y confrontan las situaciones de manera objetiva .

Rojas Bardales, Erickson (2021) analizó el estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra Trata de Personas de Lima. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal policial de la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima. La metodología utilizada se caracteriza por ser de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, emplea el método descriptivo correlacional y un diseño no experimental – transversal. Los instrumentos de recojo de información fueron:

el Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento de Estrés - Forma disposicional, los cuales fueron aplicados a una muestra no probabilística conformada por 100 policías entre oficiales y suboficiales a los cuales se tuvo acceso.

Los principales resultados determinan que, de manera general, no existe relación significativa entre las variables de estudio estrés laboral y estilos de afrontamiento. Sin embargo, en un análisis específico entre el estrés laboral y cada uno de los 3 estilos de afrontamiento, se halló que existe una relación muy baja entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento, cuyo indicador son las “conductas inadecuadas”, es decir que los efectivos policiales ante un nivel bajo 91% de estrés laboral utilizan muy pocas veces en un 89% “conductas inadecuadas”, lo cual indica que, puede dejar de lado sus metas cuando se enfrenta hacia situaciones de estrés, siempre y cuando dependa de las circunstancias.

## 5.2. Conclusiones

- 1) Se comprobó la Hipótesis General que planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral general y los estilos de afrontamiento en general para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de  $-0.689$  lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Total) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis General.
- 2) Se comprobó la Hipótesis Específica 1 que planteaba que el nivel de estrés laboral en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP es alto. Se aprecia que el promedio en estrés labral es de 33,1 mientras que los percenties 50 y 75 se ubican entre 32,5 y 40,50 lo que permite comprobar que el promedio es alto. Se concluyó que el promedio de la muestra en estrés laboral se ubica entre los niveles medios y altos. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 1.
- 3) Se comprobó la Hipótesis Específica 2 que planteaba que los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP presentan una puntuación promedio y estable. Se constató que el promedio de los tres estilos de afrontamiento se ubican alrededor del percentil 50 lo que permite comprobar que el promedio se ubica en alrededor de su promedio de manera bastante estable. Se concluyó que el promedio de la muestra en estilos de afrontamiento se ubica establemente en los niveles medios. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 2.
- 4) Se comprobó la Hipótesis Específica 3 que planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos centrados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de  $-0.524$  lo que

permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Afrontamiento Centrado en el Problema) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 3.

- 5) Se comprobó la Hipótesis Específica 4 que planteaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (Centrados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de  $-0.32$  lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Centrado en la Emoción) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 4.
- 6) Se comprobó la Hipótesis Específica 5 que señalaba que existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la evitación, negación y otras respuestas inadecuadas, en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. El procesamiento estadístico evidenció una correlación de  $-0.71$  lo que permitió comprobar que existe una relación inversa y significativa entre ambas variables. Se concluyó que, a medida que se incrementa el estilo de afrontamiento (Centrado en la evitación) decrece el recurso al estrés laboral. Por tanto, se consideró comprobada la Hipótesis Específica 5.

### 5.3. Recomendaciones

1. Desarrollar programas para estimular las estrategias de afrontamiento (Centrado en resolver el problema) porque ha demostrado que sus efectos son positivos para reducir el estrés laboral.
2. Desarrollar programas para estimular las estrategias de afrontamiento (Centrado en la emoción) porque ha demostrado que sus efectos son positivos para reducir el estrés laboral.
3. Desarrollar programas para estimular las estrategias de afrontamiento (Centrado en la evitación) porque ha demostrado que sus efectos son positivos para reducir el estrés laboral.
4. Planificar y ejecutar las escuelas para afrontar situaciones críticas con los usuarios del sistema vial y emplear las diversas estrategias de afrontamiento y aplicarlas en la práctica laboral.
5. Realizar un programas de rehabilitación para personal de la unidad de tránsito que afronta problemas de estrés postraumático para el manejo de personal de tránsito con problemas de conductas agresivas, basado en el manejo de las estrategias de afrontamiento para un manejo adecuado del control de sus impulsos.

## **CAPÍTULO VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- 1) Ander Egg, Ez. (2004) Introducción a las técnicas de investigación social. Buenos Aires. Humanitas.
- 2) Bablock, H. (2002) Estadística Social. Buenos Aires. Eudeba.
- 3) Bazán Jara, S., & Cerna Gálvez, M. N. (2019). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca.
- 4) Blackmore, J. (1978). Are police allowed to have problems of their own? Police Magazine, 1(3), 47-55
- 5) Brill, P.L. The need for an operational definition of burnout Family and Community Health 1984. 6: 12-24.
- 6) Campodónico Perleche, J. L. (2015). Síndrome de burnout y clima laboral en efectivos policiales de servicios especiales de Chiclayo.
- 7) Cazau, Pablo (2006) Introducción a la investigación en Ciencias Sociales. Buenos Aires: Amorrortu.
- 8) Díaz, J., & Tinoco, V. (2011). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de Santa Marta. Duazary: Revista internacional de Ciencias de la Salud, 8(1), 6-12.
- 9) Endler, N.S., y Parker, J.D.A. (1990). Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation. Journal of Personality and Social Psychology, 58, 844-854.
- 10) Fernández-Abascal, E.G. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. En Fernández -Abascal, E. G., Palmero, F., Chóliz, M. y Martínez, F. (Eds.) Cuaderno de prácticas de motivación y emoción. Madrid: Pirámide.
- 11) Fidalgo Vega, Manuel (2018) Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout": definición y proceso de generación. España. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- 12) Flórez Lozano, J. A. (2017) Reflexiones psicológicas sobre la enfermedad. Quaderns de Psicologia, 1083, 11, 129-154.
- 13) Freudenberg, H. Staffburnout. Journal of Social Issues 1974; 30: 159-165.
- 14) García Ferrando M. La encuesta. En: García M, Ibáñez J, Alvira F. El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.

- 15) Graneros, Graciela Beatriz (2018) Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos. Buenos Aires. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Relaciones Humanas.
- 16) Hernández Sampieri, Roberto y colaboradores (2010) Metodología de la investigación. México. McGraw Hill.
- 17) Saborío Morales, Lachiner; Hidalgo Murillo, Luis Fernando (2015) Síndrome de Burnout. Medicina Legal de Costa Rica. Vol. 32 (1), Marzo 2015. ISSN 1409-0015.
- 18) Lazarus, R. S. y Lazarus, B. N. (1994). Passion and reason: Making sense of our emotions. New York: Oxford University Press.
- 19) Lazarus, R.S. (1990). Theory-based stress-measurement. Psychological Inquiry, 1, 3-13.
- 20) Llaja, V., Sarriá, J., & García, P. (2007). Inventario "Burnout" de Maslach & Jackson—muestra peruana. Lima: Centro Interdisciplinaria en Neuropsicología.
- 21) Lindo Orizano, A. N., & Parejas Zacarias, J. M. (2020). Síndrome de Burnout y Agresividad en efectivos policiales de un distrito de Lima, Perú.
- 22) Mas Lozada, L. (2017). Estrés laboral en agentes de la Policía Nacional del Perú comisaria sol de oro, los olivos Lima-Perú 2017.
- 23) Maslach, C. Job burnout: New directions in research and intervention. Curr Dir Psychol Sci. 2003; 12:189-192.
- 24) Maslach C, Jackson S. The measurement of experienced Burnout. J Occupational Behavior 1981; 2: 99-113.
- 25) Maslach, C. y Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory. California: Consulting Psychologist Press.
- 26) Martínez, E. (2021). Clima organizacional y estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de la policía nacional del Perú, Lima 2021 (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
- 27) Mason, A y Lind, M. (2008) Estadística para Administradores. México. McGraw Hill.
- 28) Moliner, M. (1987). Diccionario del uso español. Madrid: Gredos.

- 29) Mora, V. (2019). Estudio de estrés laboral y jornada de trabajo en los guardias de seguridad de la empresa provip's, Quito. (Tesis de maestría). Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/3481/1/TESIS%20Daniela%20Mora.pdf>
- 30) Muñoz-del-Carpio Toya, Agueda y colaboradores (2019) Síndrome de burnout en médicos de la ciudad de Arequipa (Perú). Rev. chil. neuro-psiquiatr. vol.57 no.2 Santiago jun. 2019.
- 31) Oviedo Aiquipa, M. M., & Talavera Rodríguez, R. (2016). Estrés laboral, dimensiones de la personalidad y la personalidad resistente en miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa-2016 (Realizado en las comisarías Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa).
- 32) Peiró, J:M. (1992) Desencadenantes del Estrés Laboral. 1ª. Ed. Madrid: Eudema.
- 33) Pines, A. Y Aronson, E. (1988): Carrer burnout: causes and cures. New York: The Free Press.
- 34) Pulluquitín, S. (2019). Estrés laboral y calidad de vida en guardias de seguridad con turno rotativo (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29580/2/TESIS%20FINAL%20-%20Sofia%20Pulluquit%C3%ADn.pdf>
- 35) Rojas Bardales, Erickson (2021) Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección Contra Trata de Personas de Lima. Universidad Ricardo Palma. Escuela de Posgrado. Maestría En Psicología Clínica y de la Salud.
- 36) Pocrá, L., & Armando, R. (2017). Estrés Laboral en el Personal Policial que Labora en la Dirección Antidrogas de la Policía Nacional del Perú–Lima
- 37) Sánchez Carlessi, H. (2005) Metodologías y diseños en la investigación científica. Lima. HSC.
- 38) Sierra Bravo R. (1994) Técnicas de Investigación social. Madrid: Paraninfo.
- 39) Violanti, J.M. y Aron, F. (1994). Ranking of police stressors. Psychological Reports, Vol. 75, pp. 824- 826
- Violanti, J. y Aron, F. (1995). Police Stressors: Variations in Perception Among Police Personnel. Journal of Criminal Justice. 3: 287-294.
- 40) Zeidner, M. y Hammer, A. (1992). Coping with missile attack: Resources, strategies, and outcomes. Journal of Personality, (60), 709-746. <http://people.psych.cornell.edu/~dunning/publications/pdf>

## ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estrés laboral (síndrome de burnout) y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la dirección de tránsito, transporte y seguridad vial PNP. Iquitos. 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> 1) ¿Cuál es el nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021? 2) ¿Cuáles son los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021? 3) ¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos enfocados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021? 4) ¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021? 5) ¿Cuál es la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la negación y otras respuestas inadecuadas) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1) Determinar el nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. 2) Determinar los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. 3) Determinar la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos enfocados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. 4) Determinar la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. 5) Determinar la relación existente entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la negación y otras respuestas inadecuadas) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1) El nivel de estrés laboral (Síndrome de Burnout) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP es alto. 2) Los estilos de afrontamiento predominantes para enfrentar situaciones críticas en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP presentan una puntuación promedio y estable. 3) Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos enfocados en el problema) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. 4) Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la emoción) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021. 5) Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral (Síndrome de Burnout) y los estilos de afrontamiento (estilos basados en la negación y otras respuestas inadecuadas) en personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP. 2021.</p>	<p>Variable 1: Síndrome de Burnout.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cansancio emocional</li> <li>• Despersonalización</li> <li>• Realización personal</li> </ul> <p>Variable 2: Estilos de Afrontamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estilos de afrontamiento basados en el problema.</li> <li>• Estilos de afrontamiento basados en la emoción.</li> <li>• Otros estilos de afrontamiento.</li> </ul>	<p><b>METODOLOGÍA</b> MÉTODO: Hipotético-Deductivo TIPO: Descriptivo Explicativo NIVEL: Correlacional DISEÑO: No Experimental - Transeccional POBLACION: Personal de la dirección de tránsito, transporte y seguridad vial pnp. Iquitos. 2021. MUESTREO: Probabilístico aleatorio. TECNICA: Observación Por Encuesta INSTRUMENTOS: Dos cuestionarios Tipo Likert ESTADÍSTICO: Correlación Producto-Momento de Pearson. Programa Estadístico: SPSS versión 22.</p>

## ANEXO 2.

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, ..... identificado con DNI ..... estudiante del programa académico de Obstetricia de la Universidad Científica del Perú - Iquitos; declaro que el trabajo académico de investigación es para optar el título de Obstetra, es de mi autoría.

Por tanto, manifiesto lo siguiente:

Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas en el presente trabajo de investigación, señalando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de anteproyecto e informe final de la UCP.

No se ha utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en esta investigación.

El trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy conocedor de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De descubrir uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Iquitos, ..... de 2021

Firma.....

## ANEXO 02.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO DE PARTICIPACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

#### FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador:

Lugar: Iquitos, 2021.

Sr. ....

Descripción de la investigación

Se le invita a participar en un estudio de investigación académica referente a las habilidades sociales y su relación con la asertividad.

Consideramos que su participación será de invaluable ayuda para lograr los propósitos de nuestra investigación. A su vez, se le hará entrega de una copia firmada por el responsable de la investigación, la misma que contendrá.

1. Justificación del estudio:
2. Objetivo del estudio:
3. Su decisión de participar en el estudio descrito es completamente voluntaria. Si no desea participar puede retirarse en el momento que desee.
4. Se precisa que su participación no generará gasto alguno, antes, durante ni después del estudio. No recibirá pago alguno por su participación. Toda la información obtenida en el presente estudio será mantenida en forma totalmente confidencial.

#### **Carta de Consentimiento Informado.**

Yo, ....., identificado con DNI ....., he leído y comprendido la información expuesta, he sido informado y entiendo que los datos obtenidos en la investigación serán usados exclusivamente con fines científicos. Por lo expuesto, convengo en participar de la presente investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Firma

En la Ciudad de Iquitos, noviembre 2021.

**ANEXO 03.**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN A LA INSTITUCION DEL ESTUDIO DE  
INVESTIGACIÓN**

Iquitos Noviembre del 2021

**SEÑOR**

Mayor Comisario de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial  
de la Policía Nacional del Perú Región Loreto  
IQUITOS..-

**SOLICITO:** Permiso para aplicación de trabajo de investigación

De mi mayor consideración.

Yo, Natalia Rosita Angulo Chota, identificada con DNI 72511237, bachiller en Psicología ex alumna del Programa Académico de Psicología de la Universidad Científica del Perú, con la finalidad de cumplir con los requisitos institucionales correspondientes, me presento para solicitarle permiso para aplicar un cuestionario de investigación Estrés laboral (síndrome de burnout) y estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas a los efectivo policial dirección de tránsito, transporte y seguridad vial PNP. Iquitos. 2021, previo a ellos recibirán charla informativa motivacional., dando donde me encuentro realizando un trabajo de investigación para la obtención del título de Licenciada de Psicología de dicha casa superior de estudios, siendo el tema: Estrés laboral (síndrome de burnout) y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la dirección de tránsito, transporte y seguridad vial PNP. Iquitos. 2021., y la información que obtenga me será de vital importancia para mis propósitos.

Agradezco de antemano su comprensión.

---

Natalia Rosita Angulo Chota,  
DNI 72511237

## ANEXO 05: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

INFORMACIÓN PERSONAL			
Sexo:		Edad:	
Estado civil:		Nivel de estudios:	
Número de hijos:		Año de servicios:	
Grado:		Religión:	
Cargo:		Comisaría:	
Distrito:		Tipo de Movilidad de servicio:	
		- Auto	
		- Moto	
		- A Pie	

## FICHA TÉCNICA DEL MASLACH BURNOUT INVENTORY

Autores: Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986-Seisdedos, 1997.  
La versión, específica para docentes (MBI-Ed) o Educator Survey (ES) (Maslach, Jackson y Schwab, 1986)

Ámbito de aplicación: Adultos

Tiempo de aplicación: 10 - 15 minutos aprox.

Forma de aplicación: Individual y colectiva

Áreas que mide: Agotamiento emocional (AE),  
Despersonalización (D),  
Realización personal (RP)

Para la evaluación de *burnout* se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI), este instrumento fue creado por Christina Maslach, y Susan Jackson en el año 1981, en Estados Unidos.

La construcción del instrumento MBI, duro aproximadamente ocho años y la muestra original estuvo conformada por 1025 sujetos de varias profesiones (policías, enfermeras, administradores, profesores, asistentes sociales, médicos, psicólogos y otros grupos de profesionales), asimismo, este estudio tuvo varias fases hasta llegar a su versión final (Maslach y Jackson, 1986; Llaja, Sarriá y García, 2007).

En nuestro país la adaptación de este instrumento la realizó Llaja, Sarriá y García (2007), quienes investigaron las propiedades psicométricas del instrumento con dos submuestras: salud y no salud. La magnitud de los coeficientes alfa de Cronbach ha tenido un patrón similar en las dos submuestras y la muestra total. Se encontró para la población salud, un índice de .80 para el cansancio emocional, .56 para la despersonalización y .72 para la realización personal, y para la población no salud, se encontró también .80 para el cansancio emocional, .64 para la despersonalización y .70 para la realización persona (Llaja et al., 2007). En relación a la validez, el análisis factorial arrojó que el cansancio emocional ha tenido mayor varianza 39.9%, mientras que la despersonalización 37.5% y la realización personal 34.9%, es decir, han alcanzado menos de 40% de la varianza, pero, aun así, superan el mínimo porcentaje para asumir la dimensionalidad (Llaja et al., 2007).

Este instrumento permite evaluar 3 dimensiones: cansancio emocional (CE), despersonalización (DP) y realización personal en el trabajo (RP).

La escala consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos personales y actitudes del profesional en su entorno laboral y en la relación que establece con sus clientes. En la dimensión Cansancio Emocional le corresponde los ítems 1-2-3-6-8-13-14-16-20, en la dimensión de despersonalización le corresponde los ítems 5-10-11-15-22 y en la dimensión de realización Profesional le corresponde los ítems 4-7-9-12-17-18-19-21. Las respuestas son de tipo Likert, es decir, las opciones de respuesta son Nunca (0), Pocas veces al año o menos (1), Una vez al mes o menos (2), Unas pocas veces al mes (3), Una vez a la semana (4), Pocas veces a la semana (5) y Todos los días (6). La aplicación se ejecuta en forma individual y colectiva, en un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos.

## INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH

Nunca	Algunas veces al año o menos	Una vez al mes	Algunas veces al mes	Una vez a la semana	Algunas veces a la semana	Todos los días.
<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

ITEM	0	1	2	3	4	5	6
1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.							
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.							
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar							
4. Comprendo fácilmente como se sienten los compañeros.							
5. Creo que trato a algunos compañeros como si fueran objetos impersonales.							
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.							
7. Trato muy eficazmente los problemas de los compañeros.							
8. Me siento "quemado" por mi trabajo.							
9. Creo que influyó positivamente con mi trabajo en la vida de las personas.							
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.							
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.							
12. Me siento muy activo.							
13. Me siento frustrado en mi trabajo.							
14. Creo que estoy trabajando demasiado.							
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis compañeros.							
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés.							
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis compañeros.							
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis compañeros.							
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.							
20. Me siento acabado.							
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.							
22. Siento que los compañeros me culpan por alguno de sus problemas.							

<p><b>Calificación</b></p> <p>0 = Nunca          1 = Pocas veces al año o menos          2 = Una vez al mes o menos          3 = Unas pocas veces al mes o menos          4 = Una vez a la semana          5 = Pocas veces a la semana          6 = Todos los días</p>	<p><b>Preguntas correspondientes a cada escala:</b></p> <p>Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.          Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.          Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.</p>
--	--

## CUESTIONARIO DE ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

**INSTRUCCIONES:** COPE (Forma Disposicional) CARVER et al, (1989)

Instrucciones: Para cada pregunta, marque con una "X" para indicar con qué **frecuencia** la condición descrita es una fuente actual de afrontamiento. De acuerdo a la escala que se presenta a continuación:

1. Nunca    2. Casi nunca    3. A veces    4. Casi siempre    5. Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Ejecuto acciones para deshacerme del problema.					
2	Elaboro un plan de acción para deshacerme del problema.					
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.					
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para enfrentar el problema.					
5	Pregunto a personas que han tenido experiencias similares sobre lo que hicieron.					
6	Hablo con alguien sobre mis sentimientos.					
7	Busco algo bueno de lo que está pasando.					
8	Aprendo a convivir con el problema.					
9	Busco la ayuda de Dios.					
10	Emocionalmente me perturbo y libero mis emociones.					
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.					
12	Dejo de lado mis metas.					
13	Me dedico a trabajar o realizar otras actividades para alejar el problema de mi mente.					
14	Concentro mis esfuerzos para hacer algo sobre el problema.					
15	Elaboro un plan de acción.					
16	Me dedico a enfrentar el problema, y si es necesario dejo de lado otras actividades.					
17	Me mantengo alejado del problema sin hacer nada, hasta que la situación lo permita.					
18	Trato de obtener el consejo de otros para saber qué hacer con el problema.					
19	Busco el apoyo emocional de amigos o familiares.					
20	Trato de ver el problema en forma positiva.					
21	Acepto que el problema ha ocurrido y no podrá ser cambiado.					
22	Deposito mi confianza en Dios.					
23	Libero mis emociones.					
24	Actuó como si el problema no hubiera sucedido realmente.					
25	Dejo de perseguir mis metas.					
26	Voy al cine o miro TV, para pensar menos en el problema.					
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse.					
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar el problema.					
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en el problema.					
30	Me aseguro de no crear problemas peores por actuar muy pronto.					
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema.					
32	Converso con alguien sobre lo que me está sucediendo.					
33	Aprendo algo de la experiencia.					
34	Me acostumbro a la idea de que el problema ya ha sucedido.					
35	Trato de encontrar consuelo en mi religión.					
36	Siento mucha perturbación emocional y expresa esos sentimientos a otros.					
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema.					
38	Acepto que puedo enfrentar el problema y lo dejo de lado.					
39	Sueño despierto con otras cosas que no se relacionan al problema.					
40	Actuó directamente para controlar el problema.					
41	Pienso en la mejor manera de controlar el problema.					
42	Trato que otras cosas no interfieran en los esfuerzos que pongo para enfrentar el problema.					
43	Me abstengo de hacer algo demasiado pronto.					
44	Hablo con alguien que podría hacer algo concreto sobre el problema.					
45	Busco la simpatía y la comprensión de alguien.					
46	Trato de desarrollarme como una persona a consecuencia de la experiencia.					
47	Acepto que el problema ha sucedido.					
48	Rezo más de lo usual.					
49	Me perturbo emocionalmente y estoy atento al problema.					
50	Me digo a mi mismo: "Esto es real".					
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema.					
52	Duermo más de lo usual.					