



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE SICOLOGÍA**

TESIS

**AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y MANEJO DE CONFLICTO
EN PERSONAL DE UNA UNIDAD POLICÍAL, IQUITOS 2024**

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

AUTORA : BACH. PSIC. NELLY GARDINI GIL

ASESOR : PSIC. PSIC. OTTO DENIS PEREA TORRES.

REGIÓN LORETO – PERU

2024

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

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:

“AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y MANEJO DE CONFLICTO EN PERSONAL DE UNA UNIDAD POLICÍAL, IQUITOS 2024”

De la alumna: **NELLY GARDINI GIL**, de la Facultad de Ciencias de la Salud, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **19% de similitud**.

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

San Juan, 13 de noviembre del 2024.



Mgr. Arq. Jorge L. Tapullima Flores
Presidente del Comité de Ética – UCP

UCP_PSICOLOGIA_2024_T_NELLY GARDINI_VI_RESUMEN

19%
Textos
sospechosos

9% Similitudes

< 1% similitudes
entre comillas

0% entre las fuentes
mencionadas

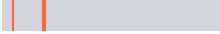
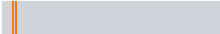
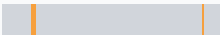
< 1% Idiomas no
reconocidos

11% Textos
potencialmente
generados por la IA

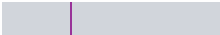
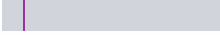
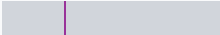
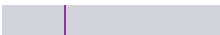
Nombre del documento: UCP_PSICOLOGIA_2024_T_NELLY GARDINI_VI_RESUMEN.pdf	Depositante: Chris Angela Ramirez Flores	Número de palabras: 11.576
ID del documento: 4c4a8818875a6f3a269d87db15baaa2308d92361	Fecha de depósito: 12/11/2024	Número de caracteres: 75.836
Tamaño del documento original: 394,98 kB	Tipo de carga: interface	
Autores: []		
fecha de fin de análisis: 12/11/2024		



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 dspace.unach.edu.ec http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8575/1/Morales Castillo J.- Villegas Chalco J. (2022) E...	2%		 Palabras idénticas: 2% (249 palabras)
2	 dspace.unach.edu.ec Repositorio Digital UNACH: Estilos de personalidad y tipos de... http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8575	1%		 Palabras idénticas: 1% (118 palabras)
3	 Documento de otro usuario #acc12f El documento proviene de otro grupo	1%		 Palabras idénticas: 1% (116 palabras)
4	 alicia.concytec.gob.pe Descripción: Efectos de la Inteligencia Emocional y Estilos d... https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCV_7a5ed650e3c2363c1372dc06059c708c 1 fuente similar	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (112 palabras)
5	 Documento de otro usuario #000d01 El documento proviene de otro grupo 2 fuentes similares	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (58 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.redalyc.org Afrontamiento al Estrés: Adaptación del Cuestionario COPE en U... https://www.redalyc.org/journal/4596/459653216010/movil/	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)
2	 repositorio.ucv.edu.pe Efectos de la Inteligencia Emocional y Estilos de Afrontamie... https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79172?show=full	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	 repositorio.upao.edu.pe Estrategias de afrontamiento del estrés e inteligencia em... https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/24211	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
4	 www.redalyc.org Variables involucradas con el estrés académico y el afrontamient... https://www.redalyc.org/journal/1339/133968747009/	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (19 palabras)
5	 dialnet.unirioja.es https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3074506.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (18 palabras)

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 053-2024-UCP-FCS**, del 12 de enero de 2024, se designa jurado.

Con **Resolución Decanal N° 1524-2024-UCP-FCS**, del 15 de noviembre de 2024, se autorizó la sustentación.

Siendo las 10:30 a.m. horas, del día jueves 21 de noviembre de 2024, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa de la tesis: **AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y MANEJO DE CONFLICTO EN PERSONAL DE UNA UNIDAD POLICIAL, IQUITOS 2024.**

Presentado por:

NELLY GARDINI GIL

Para optar el título profesional de **LICENCIADA EN PSICOLOGIA.**

Como asesor: **Psic. Otto Denis Perea Torres.**

Luego de escuchar la sustentación y defensa ante las preguntas, el jurado pasó a la deliberación de forma reservada, llegando a la siguiente conclusión:

..... *Responde de su trabajo*

La sustentación es: *por sus conocimientos*

A las 11:40 Horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del jurado firman el acta y comunican en acto publico



Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa
Presidente



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Miembro



Psic. Elizabeth Guillén Galdós
Miembro

HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y MANEJO DE CONFLICTO EN PERSONAL DE UNA UNIDAD POLICIAL, IQUITOS 2024.

FECHA DE SUSTENTACION: 21 DE NOVIEMBRE DE 2024.



Psic. Mgr. Herminia Rosa de los Ríos Sosa
Presidente



Psic. Mgr. Juan Alfonso Méndez del Águila
Miembro



Psic. Elizabeth Guillen Galdós
Miembro



Psic. Otto Denis Perea Torres
Asesor

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico a mis padres, por su amor incondicional y por enseñarme el valor del esfuerzo y la dedicación.

A mi pareja, por su constante apoyo y por ser mi fuente de inspiración.

A mis amigos, por su compañía en los momentos difíciles y sus risas en los buenos tiempos.

BACH. PSIC. NELLY GARDINI GIL.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por bendecirnos y darnos la vida. A mi asesor, por su guía invaluable y por compartir su conocimiento y experiencia.

A mis compañeros de investigación, por su colaboración y por hacer de este viaje algo más llevadero y enriquecedor.

A todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron a la realización de esta tesis, mi más sincero agradecimiento.

BACH. PSIC. NELLY GARDINI GIL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Portada	i
Constancia de originalidad de trabajo de investigación	ii
Acta de sustentación	iv
Hoja de aprobación	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL	13
1.1. Antecedentes del estudio.	13
1.2. Bases teóricas.	17
CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	27
2.1. Descripción del problema	27
2.2. Formulación del problema	29
2.2.1. Problema general	29
2.2.2. Problema específico	29
2.3. Objetivos	29
2.3.1. Objetivo general	29
2.3.2. Objetivo específico	29
2.4. Justificación de la investigación	30
2.5. Hipótesis	30

2.6. Variables.	31
2.6.1. Identificación de las variables	31
2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables	31
2.6.3. Operacionalización de las variables	32
CAPITULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS	33
3.1. Tipo de la investigación	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Población y muestra	33
3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	35
3.5. Procedimientos de recolección de datos	37
3.6. Procesamiento de la información	37
3.7. Procedimientos de recolección de datos	37
3.8. Consideraciones de éticas	38
CAPITULO IV. RESULTADOS	48
CAPITULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
5.1. Discusiones	48
5.2. Conclusiones	51
5.3. Recomendaciones	52
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	54
ANEXOS	57
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Carta de presentación para la aplicación del estudio de investigación	
Anexo 3. Carta de autorización	
Anexo 4. Consentimiento informado del estudio de investigación	
Anexo 5. Instrumentos de recolección de datos	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024	39
Tabla 2 Edad en personal de una unidad policial, Iquitos 2024	40
Tabla 3 Sexo en personal de una unidad policial, Iquitos 2024	40
Tabla 4 Grado de estudios en personal de una unidad policial, Iquitos 2024	40
Tabla 5 Estado Civil en personal de una unidad policial, Iquitos 2024	41
Tabla 6 Religión en personal de una unidad policial, Iquitos 2024	41
Tabla 7 Afrontamiento al estrés centrado en el problema y el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024	42
Tabla 8 Afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.	43
Tabla 9 Afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.	44
Tabla 10 Prueba de normalidad Shapiro Wilk	45
Tabla 11 Prueba de hipótesis del afrontamiento al estrés y su influencia en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.	46
Tabla 12 Prueba de la hipótesis específica 1	46
Tabla 13 Prueba de la hipótesis específica 2	47
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 3	47

RESUMEN

El objetivo de estudio fue determinar la influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. En cuanto a la metodología, es de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva-correlacional, no experimental y transversal, observando la relación entre afrontamiento del estrés y manejo de conflictos. La población del estudio estuvo compuesta por 33 miembros del personal de una unidad policial, Iquitos, seleccionada a través de un muestreo no probabilístico de tipo criterial. Se utilizaron los Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (COPE) y el Inventario de Manejo de Conflictos (TKI), que permitió recolectar datos que fueron procesados utilizando el software SPSS, versión 26 para evaluar la correlación entre las variables; se aplicó la prueba estadística de Chi Cuadrada de Pearson. Los resultados evidenciaron que los resultados inferenciales a través de la prueba estadística Chi Cuadrada con un valor de 6,818^a demostró con 1 grado de Libertad, un nivel de significancia de 0.00 menor a 0.05, por lo tanto, se comprobó que el afrontamiento al estrés influye significativamente en el manejo de los posibles conflictos que se suscitan en el desarrollo de las labores del personal policial. Sin embargo, en el caso del afrontamiento mediante la estrategia de resolución de problemas, el afrontamiento al estrés enfocado en la emoción y el afrontamiento mediante la evitación no presenta relaciones significativas frente a la resolución de conflictos en el personal de una unidad policial de Iquitos.

Palabra clave: Afrontamiento, Estrés, Conflicto, Policial.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the influence of stress coping on conflict management in personnel of a police unit, Iquitos 2024. Regarding the methodology, it is quantitative, descriptive-correlational, non-experimental and cross-sectional, observing the relationship between stress coping and conflict management. The study population consisted of 33 staff members of a police unit, Iquitos, selected through a non-probabilistic criterion-type sampling. The Stress Coping Strategies Questionnaire (COPE) and the Conflict Management Inventory (TKI) were used, which allowed collecting data that were processed using the SPSS software, version 26 to evaluate the correlation between the variables; the Pearson Chi Square statistical test was applied. The results showed that the inferential results through the Chi Square statistical test with a value of 6.818^a demonstrated with 1 degree of Freedom, a significance level of 0.00 less than 0.05, therefore, it was proven that coping with stress significantly influences the management of possible conflicts that arise in the development of the work of the police personnel. However, in the case of coping through the problem-solving strategy, coping with stress focused on emotion and coping through avoidance do not present significant relationships with conflict resolution in the personnel of a police unit in Iquitos.

Keyword: Coping, Stress, Conflict, Police.

CAPITULO I. MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes del estudio

Internacional

Morales y Villegas (2021) realizaron un estudio titulado *Estilos de personalidad y tipos de afrontamiento al estrés en Policías de Tungurahua, 2021 en Ecuador*. El objetivo del estudio fue analizar los estilos de personalidad y los tipos de afrontamiento en policías durante el período de mayo a octubre de 2021. La población de estudio estuvo conformada por 250 personas, y mediante un muestreo aleatorio, se contó con 153 participantes. La investigación fue de tipo campo y bibliográfica, con un diseño transversal y un nivel descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron el Inventario de Estilos de Personalidad de Millón (MIPS) para identificar los estilos de personalidad y el Cuestionario de Afrontamiento al Estrés (CAE) para determinar los tipos de afrontamiento. Los resultados obtenidos mostraron que los estilos de personalidad más empleados fueron: individualismo (62.74%), sensación (54.24%), conformismo (53.59%) y sistematización (51.63%). En cuanto a los tipos de afrontamiento frente al estrés, se obtuvieron puntuaciones medias, destacándose la focalización en la solución del problema con una media de 15.71 y la reevaluación positiva con una media de 13.59. A partir de la información obtenida, se elaboró una propuesta de intervención a través de un tríptico psicoeducativo, con el objetivo de ofrecer consejos prácticos que puedan ser útiles en la vida diaria de los policías.

Pulluquitín (2019) llevó a cabo una investigación cuantitativa en Ecuador utilizando una muestra compuesta por 30 guardias de seguridad hombres, con edades comprendidas entre 20 y 40 años. El objetivo principal del estudio fue establecer un vínculo entre el estrés laboral y la calidad de vida de los participantes. Para la recolección de datos, se emplearon la Escala GENCAT de Calidad de Vida y la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS.

Los resultados del análisis de datos indicaron que no se encontró relación significativa entre las variables estrés laboral y calidad de vida de los participantes. Además, se observó que poco más de la mitad de los guardias (56%) presentaban niveles bajos de estrés. Por otro lado, no fue posible establecer relaciones entre las variables de estudio y el sexo, debido a la ausencia de mujeres en la muestra.

Gutschmidt y Vera (2021) investigaron *las relaciones entre la cultura organizacional, el estrés y las estrategias de afrontamiento en las organizaciones policiales*. Mediante una encuesta en línea, 152 agentes de policía alemanes describieron sus grupos de trabajo en términos de factores estresantes (por ejemplo, demandas de horas extras, eventos traumáticos), estrategias de afrontamiento (por ejemplo, ejercicio, consumo de alcohol) y valores compartidos (por ejemplo, masculinidad, solidaridad). Se emplearon modelos de regresión múltiple para examinar: a) el efecto del estrés en la cultura policial, y b) el efecto del estrés y la cultura policial en el afrontamiento. Los resultados mostraron que la cultura masculina conservadora es más prevalente en grupos de trabajo con alto estrés operativo. Además, los predictores de afrontamiento desadaptativo incluyen el estrés organizacional y la cultura masculina conservadora, mientras que la cultura de la diligencia se asocia negativamente con el afrontamiento desadaptativo. En general, el estudio sugiere que la cultura policial está influenciada por la composición y el nivel de estrés del grupo de trabajo, lo que, a su vez, afecta la manera en que los agentes afrontan el estrés. Una de las principales limitaciones del estudio es la dirección poco clara de la causalidad. No obstante, los hallazgos tienen implicaciones importantes para el liderazgo y la intervención psicológica dentro de la policía. El estudio concluye que las estrategias de afrontamiento más utilizadas por los agentes son darse consejos mutuamente y brindarse apoyo emocional.

Nacional

Marín (2024) llevó a cabo un estudio titulado *Estrategias de afrontamiento del estrés e inteligencia emocional en los oficiales y suboficiales de Trujillo, La Libertad*. El objetivo de esta investigación fue analizar la relación

entre las estrategias de afrontamiento del estrés y la inteligencia emocional en oficiales y suboficiales de la Provincia de Trujillo, La Libertad. Se empleó un diseño descriptivo-correlacional con una muestra de 110 policías, cuyas edades oscilaban entre 22 y 56 años. Para la recolección de datos, se utilizaron dos pruebas psicológicas: el CRI-A de Moos (adaptación española, 2010) y el Bar-On ICE de Reuven (adaptación peruana, 2001). Los resultados indicaron que la estrategia de afrontamiento predominante fue la búsqueda de guía y soporte (20%), mientras que el nivel de inteligencia emocional más común fue el promedio (40.9%). Además, se halló una correlación altamente significativa ($p < .01$) y directa entre las estrategias de afrontamiento (análisis lógico, reevaluación positiva, búsqueda de guía y soporte, y solución de problemas) y la inteligencia emocional. Por otro lado, las estrategias de aceptación-resignación y descarga emocional mostraron una correlación altamente significativa ($p < .01$) e inversa con la inteligencia emocional. Asimismo, la estrategia de búsqueda de recompensas alternativas correlacionó de manera significativa ($p < .05$) y directa con la inteligencia emocional. Finalmente, se encontró que todas las estrategias de afrontamiento tenían una correlación estadísticamente aceptable con la mayoría de las dimensiones de la inteligencia emocional, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables de estudio.

Por su parte, Morales (2022) sustentó la investigación titulada *Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en personal de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Tacna, 2021*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la forma en que el personal de seguridad civil de la provincia y municipio de Tacna afronta el estrés y el síndrome de burnout. Se utilizó un diseño correlacional y transversal no experimental, y la recolección de datos se llevó a cabo mediante dos instrumentos: el COPE de Carver - 28 Stress Coping Questionnaire (adaptado por Levano en Perú) y la Escala de Burnout de Maslach (adaptada por Parrera en Perú). La muestra estuvo conformada por 71 agentes de seguridad civil de la provincia y municipio de Tacna. Los resultados mostraron que no existe una relación significativa entre la forma de afrontar el estrés y el síndrome de burnout, con valores de p que oscilaron entre 0.066 y 0.923. Sin embargo, se observó que el estilo de afrontamiento más

común fue el afrontamiento proactivo, lo cual respalda la existencia del síndrome de burnout.

Finalmente, Egoavil y Salcedo (2021) realizaron un estudio titulado Efectos de la Inteligencia Emocional y Estilos de Afrontamiento al Estrés sobre la Ansiedad en miembros de la Policía Nacional de Lima. El objetivo principal de esta investigación fue conocer en qué medida la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento frente al estrés explican los niveles de ansiedad en miembros de la Policía Nacional de Lima. Se empleó un diseño no experimental, explicativo y transversal, con una muestra de 235 efectivos policiales en actividad en Lima. Los instrumentos utilizados incluyeron la Escala de IE de Wong y Law (WLEIS), el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento frente al Estrés (COPE) y el Inventario de Ansiedad de Beck (BAI).

Los resultados mostraron un índice de bondad de ajuste aceptable, con un valor de 1.628 en la proporción del chi-cuadrado sobre los grados de libertad (Tabachnick & Fidell, 2007). Además, los índices de ajuste comparativo (CFI = .96) e índice de Tucker-Lewis (TLI = .952) superaron el umbral mínimo establecido ($\geq .90$) (Marsh & Tai Hau, 1996). Por su parte, la raíz media cuadrática del error de aproximación (RMSEA = .052) y la raíz media residual estandarizada (SRMR = .0562) estuvieron por debajo de .08. En conclusión, estos índices de ajuste confirman el modelo hipotetizado.

Local

Angulo (2022) realizó un estudio titulado *Estrés laboral y estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal que labora en la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP en Iquitos, 2021*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el estrés laboral, específicamente el síndrome de burnout, y los estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en el personal de Transporte y Seguridad Vial de la PNP en Iquitos durante el año 2021.

La muestra estuvo conformada por 120 miembros de Transporte y Seguridad Vial de la PNP en Iquitos. La variable independiente fue el síndrome

de burnout o estrés laboral crónico, que se dividió en tres dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y realización personal. La variable dependiente, las estrategias de afrontamiento, se refiere a los esfuerzos adaptativos que realiza un individuo para tolerar emociones que pudiesen provocarle estrés, permitiéndole responder de forma constructiva. Esta variable se subdividió en estilos de afrontamiento centrados en el problema, estilos de afrontamiento basados en la emoción y estilos de afrontamiento de evitación.

El estudio confirmó la hipótesis general, la cual planteaba que existe una relación inversa y significativa entre el estrés laboral general y los estilos de afrontamiento en el personal de la Dirección de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial de la PNP en 2021. El procesamiento estadístico reveló una correlación de -0.689, lo que demuestra que, a medida que se incrementa el uso de estilos de afrontamiento (en su totalidad), disminuye el nivel de estrés laboral. Por tanto, se concluyó que la hipótesis general fue comprobada.

1.2. Base Teóricas

1.2.1. Afrontamiento al estrés

Definiciones de Afrontamiento al estrés

Carver, Scheier y Weintraub (1989) definieron “el afrontamiento es la respuesta a una situación estresante y depende de las experiencias anteriores, la auto apreciación de las propias capacidades y las motivaciones que influyen en este proceso activo de adaptación” (p. 34).

El afrontamiento del estrés, tiene relación con el esfuerzo conductual y cognitivo, que pone en acción la persona para enfrentar al estrés; esto quiere decir, saber enfrentar las exigencias externas o internas que la estén generando.

Según, Martínez y Gómez (2017) el afrontamiento se lo entiende como un componente, facultad o cualidad que desarrollan las personas, dentro de esto se encuentra el afrontamiento eficaz, el mismo tiene relación con la adaptación y el afrontamiento ineficaz relacionado con una mala adaptación.

Anshel y Brinthaup (2014) mencionan que es la capacidad de tratar los acontecimientos estresantes y combatir los hechos irritantes que generan sentimientos negativos en los seres humanos.

Según Richter et al. (2013) “son los esfuerzos conductuales y cognitivos para manejar problemas externos o internos específicos, que se evalúan como onerosos o superiores a los recursos de la persona” (p. 88).

Los tipos de afrontamiento son un conjunto de procesos de adaptación básicos que se reorganizan con el pasar de los años, tienen un valor de evolución que permite a las personas detectar, manejar y aprender potencialmente de los desafíos a los que se enfrentan día a día (Gómez y Monjarás, 2019).

The American Psychological Association (s.f) la define como un proceso de acciones para enfrentar situaciones desagradables o la forma en cómo reacciona ante una determinada situación, esto lo puede hacer de manera consciente para darse cuenta de los problemas existentes.

Paris describe el afrontamiento como una manera de enfrentar el estrés, compuesta por dos formas de actuar, la primera es la manera precisa de actuar y la segunda la que orienta los sentimientos, así es como surgen estas formas diferentes de afrontamiento, porque también confluyen entre ambas para complementarse (Paris & Omar, 2019).

La estrategia de afrontamiento del estrés, es un elemento esencial para la comprensión de la capacidad de adaptación y reacción individual ante situaciones en que la eficacia laboral es amenazada y se presenta riesgo de agotamiento (Giunti Psychometrics, 2021).

Teorías de afrontamiento del estrés

Los principales Modelos teóricos de los estilos de afrontamiento al estrés que lo explican se presentan sistemáticamente en la Cuadro 1.

Cuadro 1
Resumen teórico de los estilos de afrontamiento frente al estrés

Autor (es)	Año	Teoría	Descripción
Lazarus y Folman	1984	Teoría Transaccional	Este modelo se centra en la activación de la relación entre sujeto y su entorno, valorando la situación como amenazante, la cual desborda los recursos personales poniendo en peligro su bienestar. Argumenta que los estilos de afrontamiento al estrés están orientados a dos funciones: la regulación de las emociones (interna) y a la resolución del problema (externa). el afrontamiento regula las emociones una vez producidas.
Bandura	1986	Modelo de autorregulación conductual	Según este modelo las personas desean controlar los acontecimientos que afecten su vida y percibirse como agentes; el cual se manifiesta en actos intencionales, procesos cognitivos y procesos afectivos. Se distinguen tres funciones del modelamiento: facilitación de la respuesta, inhibición/desinhibición.
Fisher	1988	Teoría del desencadenamiento de estrés	Argumenta que la tendencia a enfermarse de una u otra manera covaría con unos determinados patrones de afrontamiento. Las estrategias de afrontamiento son de control.
Carver et al	1986	Modelo de autorregulación	Teóricamente se basa en el modelo de Lazarus, según esta las personas buscan actuar, manejando y tolerando situaciones de estrés a fin de retomar la homeostasis y disminuir el malestar. Las estrategias de afrontamiento son funcionales (valor adaptativo: bajos niveles de estrés) o disfuncionales (intenta evadir la situación se relacionan con altos niveles de estrés) (Vílchez y Vílchez, 2015). Consideran estrategias activas (modifican el impacto de la situación, a través de la regulación de la emoción) y las pasivas (representan comportamientos de evitación (Vargas et al., 2010)).
Carver	199	Teoría de los modos de afrontamiento al estrés	Postula que el afrontamiento al estrés es un modo cognitivo de responder a situaciones adversas y de adaptación basados en una serie de creencias y esquemas mentales.
Moos y Schaefer	1993	Modelo transaccional	Postula que las estrategias de afrontamiento son un mediador entre el individuo y los resultados de bienestar y salud.
Dunahoo et al.	1998	Modelo Multiaxial del afrontamiento	Postula que existen cuatro tipos de afrontamiento de recursos: los objetos (casa, ropa...), características personales (habilidades, autoeficacia), condiciones (empleo, relaciones personales) o energías (medios que permiten la obtención de otros recursos, como dinero, crédito o conocimientos).

Evolución histórica del afrontamiento al estrés

A lo largo del tiempo, las estrategias para enfrentar el estrés han evolucionado en respuesta a la comprensión cambiante del mismo y a la creciente necesidad de manejar las tensiones de la vida moderna. Inicialmente, el estrés se veía principalmente como una respuesta fisiológica y se abordaba con métodos físicos, como el descanso y la recuperación. Por ejemplo, durante la Primera Guerra Mundial, se desarrollaron técnicas de relajación muscular para ayudar a los soldados a enfrentar el estrés del combate (Godoy L, et al 2018).

En la década de 1930, Hans Selye introdujo el concepto de estrés como respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda, lo que llevó a una mayor comprensión de las respuestas emocionales y cognitivas al estrés, durante este período, se promovieron enfoques psicológicos, como la terapia de conversación, para ayudar a las personas a manejar sus reacciones emocionales al estrés (Godoy L, et al 2018).

Las estrategias de afrontamiento positivas reducen o amortiguan los efectos negativos del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento negativas aumentan los efectos negativos. (Roca Li & Ghao, 2017).

En la década de 1930, Hans Selye introdujo el concepto de estrés como respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda, lo que llevó a una mayor comprensión de las respuestas emocionales y cognitivas al estrés, durante este período, se promovieron enfoques psicológicos, como la terapia de conversación, para ayudar a las personas a manejar sus reacciones emocionales al estrés (26).

En las décadas de 1960 y 1970, se produjo un cambio hacia un enfoque más integral del estrés, considerando tanto los aspectos físicos como psicológicos. Surgieron estrategias de afrontamiento cognitivo, como la reestructuración cognitiva, que ayudaron a las personas a cambiar sus patrones de pensamiento negativos, además, la meditación

y la atención plena ganaron popularidad como técnicas para reducir el estrés y promover la relajación. En el siglo XXI, las estrategias de afrontamiento al estrés han continuado evolucionando con la incorporación de enfoques basados en la evidencia, como la terapia cognitivo- conductual y la terapia de aceptación y compromiso. Carnesten H, (2023). Así mismo, la tecnología ha brindado nuevas herramientas, como aplicaciones de meditación y programas de bienestar en línea, para ayudar a las personas a gestionar el estrés en su vida diaria.

Lazarus y Folkman en 1986, citado por Paris definen el concepto de estrés refiriéndose a las interrelaciones que se producen entre la persona y su contexto, en el que está inserto. El estrés se produce cuando la persona valora lo que sucede como algo que supera los recursos con los que cuenta y pone en peligro su bienestar personal. Por medio se encuentra la evaluación cognitiva que realiza el sujeto; pero, además, tiene en cuenta el elemento emocional que conlleva esta situación.

Más adelante, este autor nos aporta un nuevo concepto, el afrontamiento del estrés. Lo que plantea Lazarus es que, ante situaciones estresantes, las personas despliegan unos esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo citados por Lazarus y Folkman. Estos mecanismos de afrontamiento, a la vez que sirven para manipular el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Dimensiones de Estrategias de afrontamiento

Carver et al. (1989) citados en Melgarejo (2018); Tacca y Tacca (2019); Pérez (2022); Fernández (2023) consideran los siguientes estilos o dimensiones de afrontamiento:

Dimensión 1: Afrontamiento dirigido al problema

Está dirigido a la modificación en su comportamiento hacia el otro y que además no involucra una amenaza; por lo tanto, se superan las dificultades y esto da lugar a incrementar la capacidad de adaptarse de la persona, esto generaría una mayor claridad en la percepción de la eficacia. Los indicadores que se encuentran en esta dimensión son:

- Afrontamiento activo.
- Planificación de Actividades.
- Orientadas a solucionar problemas

Dimensión 2: Afrontamiento dirigido a la Emoción.

La persona no es capaz de modificar la situación, porque considera que su capacidad no le permite afrontar, por lo cual busca un alejamiento de la situación estresante o un manejo en términos de negación o ilusión, transfiriendo a otras personas la responsabilidad de los hechos (Paris & Omar, 2019). Los indicadores que se encuentran en esta dimensión son:

- Evitación cognitiva
- Reinterpretación positiva.
- Aceptación.
- Negación.
- Desahogo.
- Acudir a la religión.
- Auto- Inculpación.
- Descarga Emocional.

Dimensión 3: Estrategias por evitación cognitiva.

Theodore Millón, haciendo referencia a las estrategias de evitación menciona que esta es una “constricción protectora” que se asocia a mecanismos que reprimen los eventos presentes que puedan hacer surgir recuerdos pasados.

Instrumentos para medir y evaluar las Estrategias de afrontamiento

El Inventario Multidimensional de Estimación del Afrontamiento COPE 28 es un instrumento creado para evaluar las diferentes maneras en que las personas responden al estrés se realiza en un tiempo de 15 a 20 minutos y mide las 3 estrategias: Afrontamiento centrado en el problema, Afrontamiento centrado en la emoción, Afrontamiento centrado en la evitación del problema.

2.1.2. Manejo de conflicto

Concepto de manejo de conflicto

Griffin y Van Fleet (2016) señalaron que son los recursos que utilizan las personas para dar solución a una situación problemática, desacuerdos o desavenencias entre dos o más involucrados que puede darse en los grupos u organizaciones.

Definición de conflicto

Bernal, Arocena y Cedillo (2012), menciona que: El conflicto es cuando dos o más partes se encuentran en desacuerdo con respecto al reparto de recursos simbólicos o materiales y esto se da movido por la incompatibilidad de metas o por divergencia de los intereses, que puede ser comprobado por parte de las descripciones.

De otro lado una apariencia común es porque se tienen que conducir y comprende si es un conflicto o en una contraposición con alguien. De esta manera se entiende que el término conflicto se refiere a las energías contrarias que en un determinado momento se encuentran y se chocan, pudiendo ser por interés común o por discrepancias (p.35).

Montes, Rodríguez y Serrano (2014) refiere que el conflicto es la esencia que se encuentra en las relaciones interpersonales, cuando se da algún tipo de posicionamiento o alguna actividad incompatible entre las personas. El conflicto también se da cuando el individuo se percibe amenazado desde sus valores morales, sociales o culturales.

Teorías básicas de estilos de manejo de conflictos

Teoría de Blake y Mounton. Fueron los primeros que establecieron los cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales, que se basa en actitudes del gerente como: imponer u obligar, abandonar, fluir, comprometer y solución de problemas (Borisoff, 1991, p.130).

Teoría de Hellriegue y Slocum. Manifiesta que el manejo de conflicto viene hacer la capacidad de comprender de forma precisa un conflicto ya que es primordial para manejarlo. Y establece cinco estilos de manejo de conflictos interpersonales. (Hellriegue y Slocum 2004)

- Primero el estilo compulsivo que representa un estilo de ganar – perder, en donde menciona que disminuye la motivación de los trabajadores ya que no se toma en cuenta sus opiniones e intereses.
- El estilo colaborador que representa el estilo de ganar- ganar, en donde trata de llegar a un acuerdo con sus compañeros para así obtener resultados en grupo.
- El estilo compromiso que representa al individuo a someterse a las opiniones del resto de sus compañeros.
- El estilo evasivo busca alejarse del conflicto, ya que produce rechazo entre los compañeros, y por último plantea el estilo complaciente representa el pensar que el conflicto desaparecerá, intenta reducir tensiones y el estrés (Hellriegue y Slocum, 2004, p.390).

Dimensiones del manejo de conflicto:

Las dimensiones de la variable manejo de conflictos tiene sustento teórico en el estándar del par de intereses en el cometido, elaborada por investigadores como Robert Blake y Jane y que sirve de sustento al instrumento que posteriormente elabora Mouton Thomas y Kilmann (2014) que goza de cinco estilos de conducta en las que las personas manejan sus conflictos, estas cinco formas son Complacer, comprometer, evitar, competir y colaborar.

Dimensión Complaciente. Da prioridad a las demandas de las otras personas para evitar conflictos o contrariedades en la comunicación. Prefiere estar al margen de las decisiones importantes que pueda darse en el grupo. Las opiniones de los demás son más importantes y las antepone a las propias evitando dar su propio parecer si considera que se pone en contra de la opinión de los demás.

Dimensión comprometida. Busca resolver los problemas de manera

pasiva a las diferencias que se puedan presentar, su posición es intermedia entre lo que considera se tiene que callar y escuchar para poder entender la posición del otro y lo que se tiene que decir que sea pertinente y contribuya a la solución en conjunto

Dimensión Evitativo. Frente a la diferencia de opinión se mantiene al margen y sin brindar apoyo a los integrantes del grupo. No contribuye con las soluciones positivas que se pueden obtener de la situación conflictiva.

Dimensión Competidor. Busca que prevalezca sus ideas frente a la de los demás sin considerar si es pertinente o no. No es asertivo y su conducta es desfavorable para resolver los conflictos.

Dimensión Colaborador. Conciliador en sus ideas, busca la comprensión entre sus ideas, así como la de los demás con la finalidad de alcanzar la integración en el grupo, no es pasivo, por el contrario, asume una actitud que permite la solución del conflicto.

La evaluación de las dimensiones presentadas y que están comprendida en el instrumento de Thomas y Kilmann, permitirá identificar los estilos que las personas utilizan para solucionar sus conflictos.

2.3. Definición de Términos Básicos

- Afrontamiento del estrés. Carver, Scheier y Weintraub (1989) definieron el afrontamiento a la respuesta del sujeto, a una situación estresante que va a depender de las experiencias previas, el conocimiento de las propias competencias personales y las motivaciones que influyen en este proceso activo de adaptación.
- Conflicto. Situación que se da en tanto se generan insuficiencias individuales de algún grupo o una persona que pertenece a un grupo particular. Se inicia cuando empieza a prevalecer en el grupo o persona, el deseo de encontrar y dar gusto a deseos específicos

sin tener en cuenta el punto de vista de los demás, generándose una atmosfera de incomodidad (Gómez y Gutiérrez, 2005)

- Manejo de conflicto. Griffin & Van Fleet (2016) señalan que son los recursos que utilizan las personas para dar solución a una situación problemática, desacuerdos o desavenencias entre dos o más involucrados que puede darse en los grupos u organizaciones
- Vulnerabilidad personal. Estructura interna que predispone a la persona en determinada dirección. Elementos a veces genéricos, y otras veces más precisos, como, por ejemplo, el neuroticismo o la personalidad "tipo A" (cf. Fleming, Baum y Singer, 1984).
- Crisis de la vida. Acontecimientos, sea de ciclo vital o estrictamente biográficos, que por su naturaleza misma generan una situación permanente, irreversible o apenas reversible; que cambian drásticamente el entorno de una persona y, con ello, su experiencia de la vida; que constituyen o pueden constituir crisis de transición y a veces de crecimiento.
- Emoción. Las emociones, son discretas, de mayor intensidad, de menor duración y se dirigen hacia una persona, objeto o situación específica (Montes, Rodriguez y Serrano, 2014).

CAPITULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción de problema

En la actualidad, los riesgos psicosociales presentes en el ambiente laboral afectan a los colaboradores de una organización produciéndoles daños físicos, psicológicos y sociales. Una de las consecuencias de los riesgos psicosociales es el estrés, donde las exigencias del ambiente laboral hacen que los trabajadores tengan la capacidad para afrontar situaciones de estrés, pero cuando las estrategias de afrontamiento que habitualmente emplea un sujeto fallan se produce un estrés laboral crónico (Ronquillo, 2019). Por ello, algunos estudios demuestran que existe una relación entre el estrés y las enfermedades somáticas (Vidal, 2019).

Por otro lado, la Organización Internacional del Trabajo (2016), menciona que en la cuarta Encuesta Europea sobre las Condiciones de Trabajo (EWCS) aplicado en el 2007, mostró que alrededor de 40 millones de personas padecen estrés relacionado con el trabajo en la Unión Europea (U.E.), mientras que la primera Encuesta Centroamericana sobre las Condiciones de Trabajo y la Salud (ECCTS), realizado en el 2012, evidenció que más de uno de cada diez encuestados indicaron haber sentido constantemente estrés o tensión.

En lo que respecta América Latina, se conoce al estrés laboral como una de las grandes epidemias de la vida laboral moderna (OMS, 2008). En el Perú, algunos estudios concluyen que el estrés laboral en los próximos años podría generar un daño en la salud pública, debido a que vivimos en una sociedad estresante, a consecuencia de los servicios

deficientes, inseguros e incertidumbre laboral (Fernández, 2010 citado por Fernández, Calderón y Navarro, 2016).

Actualmente se sabe que el estrés es uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan a todos los colaboradores de una empresa (Duran, 2010). Donde llega a afectar también el bienestar organizacional, debido por sus implicaciones en la vida de los colaboradores de una organización y además llega a afectarles en su salud personal, sus relaciones interpersonales en sus lugares de trabajo y fuera, así como de su familia (Ronquillo, 2019).

Según García, Pérez y Luceño (2015) mencionan que las profesiones que laboran durante las 24 horas del día como los bomberos, policías, etc., suelen ser los profesionales más propensos a sufrir estrés a consecuencia de los factores psicosociales presentes en sus funciones como es la tecnicidad.

Los estresores asociados a la labor policial incluyen, entre otros, los horarios de trabajo estrictos, las largas jornadas laborales, y los sistemas de turnos mal organizados (Organización Mundial de la Salud - OMS, 2004). Se ha evidenciado que los accidentes graves son más frecuentes durante las jornadas que implican un cambio de turno de diurno a nocturno, debido a la acumulación de fatiga (García et al., 2015). En este contexto, el personal que trabaja en el ámbito de la seguridad y la policía es particularmente vulnerable al estrés laboral, dado que sus horarios rotativos de 12 horas, aunque similares en función y exigencia a los de los policías, no siempre cuentan con la formación profesional especializada de estos últimos

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024?

2.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (edad, sexo, grado de estudios, con quien vives y que religión profesa), en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.
2. ¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés centrado en el problema del manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024?
3. ¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024?
4. ¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivos general

Determinar la influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

2.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar las características socio demográficas (edad, sexo, grado de estudios, con quien vives y que religión profesa), en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.
2. Determinar la influencia del afrontamiento al estrés centrado en el problema en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024
3. Determinar la influencia del afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.
4. Determinar la influencia del afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

2.4. Justificación de la investigación

El estudio presenta una justificación teórica, ya que a partir de la información que se obtenga permitirá servir de base para nuevas investigaciones, si bien existe investigaciones acerca del afrontamiento del estrés y el manejo de conflicto en personal, realizado en una muestra del personal de técnicos y suboficiales de la unidad de prevención e investigación de robo de vehículo de la Policía Nacional del Perú, en específico.

Por otra parte, a partir de la información recabada se podrá realizar herramientas e instrumentos para el estudio con esta población específica en las que se oriente a los técnicos y suboficiales de la unidad de prevención e investigación de robo de vehículo de la Policía Nacional del Perú, Iquitos para que puedan seguir desarrollándose y fortaleciendo sus estilos de afrontamiento en situaciones estresantes que son indispensables para el ejercicio de su labor.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

El afrontamiento al estrés influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

2.5.2. Hipótesis específicas

- HE1. El afrontamiento al estrés centrado en el problema influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024
- HE2. El afrontamiento al estrés enfocado en la emoción influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.
- HE3. El afrontamiento al estrés enfocado en la evitación influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

2.6. Variables

2.6.1. Identificación de las variables

Variable 1

Afrontamiento al estrés

Variable 2

Manejo de conflictos.

2.6.2. Definición conceptual y operacional de las variables

Variable 1. Afrontamiento al estrés

Definiciones conceptuales

El afrontamiento es la respuesta a una situación estresante y depende de las experiencias anteriores, la autoapreciación de las propias capacidades y las motivaciones que influyen en este proceso activo de adaptación” (Carver, Scheier y Weintraub 1989, p. 34).

Definiciones operacionales

La variable: afrontamiento del estrés; será medida, mediante las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE), creada por Carver; et.al, (1989), en EEE y adaptada por Casuso (1998); en población universitari, en Lima. Adaptada a, personal de seguridad del centro penitenciario (INPE-Puerto Maldonado); por: Patricia Brígida Álvarez Cana Y Miguel Ríos Palomino (2020).

Variable 2. Manejo de conflictos

Definiciones conceptuales

Griffin & Van Fleet (2016); señalan que, son los recursos que utilizan las personas para dar solución a una situación problemática, desacuerdos o desavenencias entre dos, o más involucrados, que pueden darse en los grupos u organizaciones.

Definiciones operacionales

La variable: manejo de conflicto; será medida, mediante las puntuaciones alcanzadas en el cuestionario Conflict Mode Instrument (TKI), creada por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann. Adaptado, al personal de seguridad del INPE – Puerto Maldonado; por: Patricia Brígida Álvarez Cana Y Miguel Ríos Palomino (2020).

2.6.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V1. Afrontamiento al estrés	- Afrontamiento enfocado en el problema - Afrontamiento enfocado en la emoción - Afrontamiento evitativo u otros estilos	- Afrontamiento activo - Planificación de actividades - La suspensión de otras actividades - Postergación del afrontamiento. - Búsqueda de apoyo social - Búsqueda de soporte emocional - Reinterpretación positiva y desarrollo personal - Aceptación - Acudir a la religión - Análisis de las emociones - Negación - Conductas inadecuadas - Distracción	Nominal
V2. Manejo de conflictos.	- Estilo competidor - Estilo colaborador - Estilo de compromiso - Estilo Evasivo - Estilo complaciente	- Orientado hacia el poder. - Satisfacer los propios intereses. - Orientado a encontrar solución que satisfaga plenamente objetivos comunes. - Implica enfrentarse a un asunto más directamente. - Adaptarse de una situación amenazadora - Cooperativo - Deja de todo sus propios intereses	Nominal

CAPITULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS

3.1. Tipo de investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativa, ya que es importante recolectar los datos acerca de diferentes aspectos de los estudiantes, como el desarrollo del afrontamiento al estrés en sus diferentes dimensiones que ésta posee y su relación a la variable manejo de conflicto. Asimismo, se buscó analizar y medir dichas variables mediante los resultados que se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos. La investigación es de tipo “descriptiva – correlacional” según Sánchez Carlessi (2006: 14-15). Este autor define a los estudios correlacionales como aquellos tipos de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionaron que, el enfoque cuantitativo tiene como método la recolección de datos y el análisis de la misma con el fin de responder a las preguntas y las hipótesis formuladas en la investigación, a su vez utiliza las estadísticas para determinar patrones de comportamiento de una población.

3.2. Diseño de investigación

El diseño que se realiza, es, el no experimental, transversal; porque se realizará sin manipular deliberadamente las variables; sólo se observarán los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos, de corte transversal porque se dio en un momento dado. (Hernández, et al. 2014, p. 152).

3.3. Población y muestra

3.3.1 Población

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionaron que una población es el conjunto de personas u objetos de los cuales se desea conocer algo que contribuya a la investigación.

La población de estudio está compuesta por 33 personal (Oficiales, técnicos y suboficiales) de la unidad de prevención e investigación de robo de vehículo de la Policía Nacional del Perú 2024. Además, se estableció una serie de características que serán parte del análisis de la población.

Cuadro 2
Población de Personal de personal de la unidad de prevención e investigación de robo de vehículo (PNP) ciudad de Iquitos

Personal	cantidad
Oficiales	01
Brigadier	01
Técnicos	03
Suboficiales	28
Total	33

3.3.2. Muestra

En el presente estudio se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo criterial conformada por 33 personas (Oficiales, técnicos y suboficiales) de la unidad de prevención e investigación de robo de vehículo de la Policía Nacional del Perú (PNP) 2024 de la provincia de Maynas.

3.3.3 Unidad de análisis:

Personal de la Unidad de prevención e investigación de robo de vehículo de la Policía Nacional del Perú - PNP.

3.3.4 Criterios de Inclusión:

- Personal de ambos géneros, masculino y femenino.
- Edad adulta, comprendida entre 25 y 56 años.
- Personal en cargos de Oficiales, Técnicos y Suboficiales que pertenecen a la Unidad de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la Policía Nacional del Perú (PNP).
- Personal en estado civil de soltero, casado, divorciado o viudo.
- Personal que expresó su consentimiento voluntario para participar en la investigación.

3.3.5 Criterios de Exclusión:

- Personal de la Unidad de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la PNP que no deseó voluntad para participar en la investigación.
- Personal que perteneció a otras unidades policiales y no estuvo asignado a la Unidad de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos.
- Técnicos y Suboficiales de Seguridad de Tránsito que no se encontraban en servicio activo.

3.4. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

El recurso empleado en la investigación es la encuesta, conformada por preguntas escritas que se administraron a los sujetos para obtener información (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Asimismo, las variables fueron medidas por medio de instrumentos que evaluaron dos variables.

3.4.2 Instrumentos Psicológicos:

a) Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (COPE)

El Cuestionario de estilos o estrategias de afrontamiento al estrés, también conocido como Cuestionario de Modos, fue elaborado por Carver, Scheier y Weintraub en 1989, tomando como base los criterios tratados por Lázarus y Folkman en 1986. Carver y cols. utilizan los términos de estilos y estrategias de afrontamiento de forma análoga (Casuso, 1996). El cuestionario está conformado por 52 ítems de respuesta tipo Likert, con cuatro opciones de respuesta: casi nunca lo hago (1), a veces hago esto (2), usualmente hago esto (3), y hago esto con mucha frecuencia (4). El cuestionario evalúa tres estilos o estrategias de afrontamiento, estos estilos se subdividen en trece escalas: Estilo enfocado al problema (afrontamiento dinámico, planificación, supresión de actividades competentes, postergación del

afrontamiento, y búsqueda de apoyo social por razones instrumentales); enfocado a la emoción (búsqueda apoyo psicosocial por razones emocionales, reinterpretación positiva y desarrollo progresivo, aceptación, negación, y también acudimiento a la espiritualidad y a la religiosidad); enfocado a otros estilos propuestos (enfocar y liberar emociones, desentendimiento conductual y mental). En la presente investigación se utilizó la versión adaptada al Perú por Casuso (1996, citado en Cassaretto y Pérez-Aranibar, 2016) en su versión disposicional.

b) Inventario de Manejo de Conflictos

El **Inventario de Manejo de Conflicto** (originalmente titulado *Conflict Mode Instrument* o TKI) fue desarrollado por Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann y publicado por primera vez en 1974. Este instrumento fue diseñado para ser auto-administrado, lo que significa que los participantes responden directamente a un cuestionario acompañado de una hoja de respuestas. En 2020, Patricia Brígida Álvarez Cana y Miguel Ríos Palomino adaptaron el TKI al contexto local, manteniendo la esencia del instrumento original.

El TKI consta de 30 ítems y se puede completar en aproximadamente 10 minutos. Su propósito es evaluar cinco estilos principales de manejo de conflictos: Competencia, Colaboración, Compromiso, Evasivo y Complacencia. Estos estilos proporcionan una comprensión de cómo los individuos manejan y resuelven situaciones conflictivas en diferentes contextos.

Este instrumento es aplicable a un público amplio y general, lo que lo convierte en una herramienta útil en diversas áreas, desde el ámbito laboral hasta situaciones personales. Además, su confiabilidad ha sido establecida con un coeficiente de $r = 0.86$, lo que indica una alta consistencia en sus resultados.

3.5. Procedimientos de recolección de datos

Según el enfoque cuantitativo las variables fueron medidas por medio de un cuestionario para cada variable, se elaboró la base de datos de las variables afrontamiento del estrés y manejo de conflictos en personal de una unidad policial, Iquitos 2024; y, luego se procesaron utilizando el análisis inferencial usando el programa SPSS versión 26. Terminado la recolección de los datos por los instrumentos, se continuó con el análisis estadístico correspondiente.

3.6. Procesamiento de la información

3.6.1 Estadística inferencial

Luego de la aplicación para medir las variables modos de afrontamiento al estrés (COPE) y el Manejo de Conflictos, los datos fueron analizados haciendo uso del programa estadístico. En una primera instancia, la validez y fiabilidad serán evaluados a través del coeficiente de correlación ítem – test y el alpha de Cronbach.

Para dar respuesta a los objetivos e hipótesis, previamente se analizó la distribución mediante el coeficiente de Kolmogorov Smirnov, encargado de identificar la distribución de la muestra, empleadas en variables cuantitativas y cuando la muestra supera la cantidad de 50 participantes (Sánchez Carlessi y Reyes Romero, 2018). Para los objetivos de correlación, se empleó la prueba de Chi Cuadrado de Pearson, esto permitió determinar si la relación es negativa o positiva y conocer el grado de correlación de los mismos.

Para la descripción de los resultados, se empleó la frecuencia y el porcentaje, las cuales dieron a conocer los niveles de afrontamiento al estrés (COPE) y el manejo de conflictos. Asimismo, se calculó el tamaño del efecto considerando el coeficiente de Chi Cuadrado de Pearson, así, si estas valoraciones son de 0.1 – 0.10, se considera tamaño de efecto pequeño, de 0,10 – 0.25 mediano y, 0.25 a más tamaño de efecto grande.

El nivel de significación es de 0.05 indicando un riesgo del 5% de concluir que existe una diferencia cuando no hay una diferencia real. (Cohen, 1988).

3.7. Análisis de los datos

Se utilizaron los programas Excel y SPSS, asimismo, se analizó la información de las variables de estudio mediante estadígrafos descriptivos y de correlación de variables.

3.8. Consideraciones éticas

Trujillo, B. (2017), manifiesta las siguientes consideraciones éticas:

- 1 Veracidad. Inspecciona las normas para referenciar a los diferentes autores y material bibliográfico examinado.
- 2 Fidelidad. Se respetará las pautas del estudio y se notificará a los participantes de la muestra que no se conocerá la información dada por ellos.
- 3 Respeto a la autonomía. Se basa en la aplicación e ilustración del consentimiento atendiendo la rectitud del colaborador teniendo la decisión de formar parte del estudio explicando posibles inconvenientes para afrontar.
- 4 Beneficencia. Explicación que se otorga a los participantes del beneficio y riesgo que pueden tener al aceptar o no su participación.
- 5 Justicia. La selección de la muestra no distingue raza, sexo o edad, religión de los participantes, es importante comunicarle que en el futuro el estudio será una herramienta para entender las variables de investigación.
- 6 Anonimato. Situación de permanencia en el anonimato.
- 7 Confidencialidad. La información recogida en la muestra es de carácter secreto.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

Objetivo General

Determinar la influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

Tabla 1

Influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

			Afrontamiento al Estrés		
			Bajo	Alto	Total
Estilos de manejo de conflictos (TKI)	Bajo	Recuento	3	14	17
		% del total	9,1%	42,4%	51,5%
	Alto	Recuento	6	10	16
		% del total	18,2%	30,3%	48,5%
Total		Recuento	9	24	33
		% del total	27,3%	72,7%	100,0%

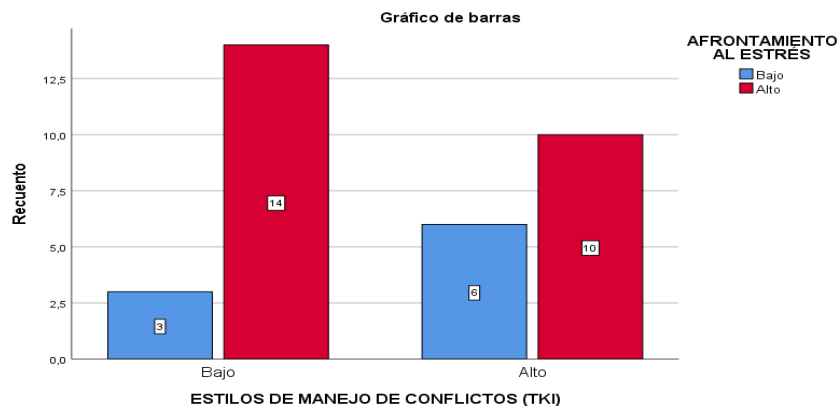
Fuente: Elaboracion propia

Tabla 1 muestra que el 9.1% del personal policial tienen la percepción que el afrontamiento al estrés presentan un nivel de influencia bajo en los diversos estilos del manejo de conflictos; asimismo, el 30.3% concuerdan que el nivel de influencia es de nivel alto.

En la Figura 1 se evidencia el aspecto descriptivo de los resultados, donde se aprecia que 24 personas del personal policial desarrollan estilos de manejo de conflictos en un nivel alto y al mismo tiempo afrontan el estrés de manera directa; asimismo, 9 personas desarrollaron en un nivel bajo la estrategia de afrontamiento del estrés.

Figura 1

Influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial



Objetivo Específico 1

Identificar las características socio demográficas (edad, sexo, grado de estudios, con quien vives y que religión profesa), en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

Tabla 2
Edad en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

E	GRUPO ETARIO: EDAD	FI	%
1	25 - 30	12	36.36%
2	31 - 35	6	18.18%
3	36 - 40	6	18.18%
4	41- 56	9	27.27%
Total		33	100.00%

Fuente: Elaboracion propia

Tabla 2 refleja los resultados de la categoría grupo etario, donde el 36.36% del personal policial encuestado se encuentran comprendido entre las edades de 25 – 30 años de edad, el 18.18% correspondió al grupo de 31-35 años, otro grupo de 18.18% estuvo ubicado en el segmento de edades de 36-46 años; y, el 27.27% de personas se encontró entre las edades de 41-46 años. Prevalciendo el grupo cuyas edades se encuentran entre los 25 – 30 años de edad.

Tabla 3
Sexo en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

C	SEXO	FI	%
1	Masculino	30	90.91%
2	Femenino	3	9.09%
Total		33	100.00%

Fuente: Elaboracion propia

Tabla 3 mostró que el 90.91% del personal policial encuestado correspondió al género masculino; y, el 9.09% de encuestados correspondieron al sexo femenino.

Tabla 4
Grado de estudios en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

D	Grado de Instrucción	FI	%
1	Técnico profesional	2	6.06%
2	Universitario	1	3.03%
3	Superior	30	90.91%
Total		33	100.00%

Fuente: Elaboracion propia

Tabla 4 muestra los resultados del nivel de instrucción que tienen el personal policial que participó en la encuesta, el 6.06% poseen una carrera técnico profesional, el 3.03% de informantes tienen título universitario; y, el 90.91% poseen estudios superiores.

Tabla 5
Estado Civil en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

A	ESTADO CIVIL	FI	%
1	Soltero	17	51.52%
2	Casado	10	30.30%
3	Divorciado	3	9.09%
4	Viudo	1	3.03%
5	Conviviente	2	6.06%
Total		33	100.00%

Fuente: Elaboracion propia

Tabla 5 muestra que el 51.52% del personal policial son solteros (as), el 30.30% de informantes son casados, el 9.09% son divorciados, el 3.03% tiene condición de viudos, y el 6.06% presentaron una condición conviviente.

Tabla 6
Religión en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

G	RELIGION	FI	%
1	Catolico	9	27.27%
2	Evangelista	3	9.09%
3	Cristiano	0	0.00%
4	Ninguno	21	63.64%
Total		33	100.00%

Fuente: Elaboracion propia

La Tabla 6, respecto a la religión, el 27.27% del personal policial profesan la religión católica, el 9.09% son evangelistas, y el 63.64% señalaron que no profesan religión alguna, o simplemente no contestaron.

Objetivo Específico 2

Determinar la influencia del afrontamiento al estrés centrado en el problema y el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

Tabla 7

Afrontamiento al estrés centrado en el problema y el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

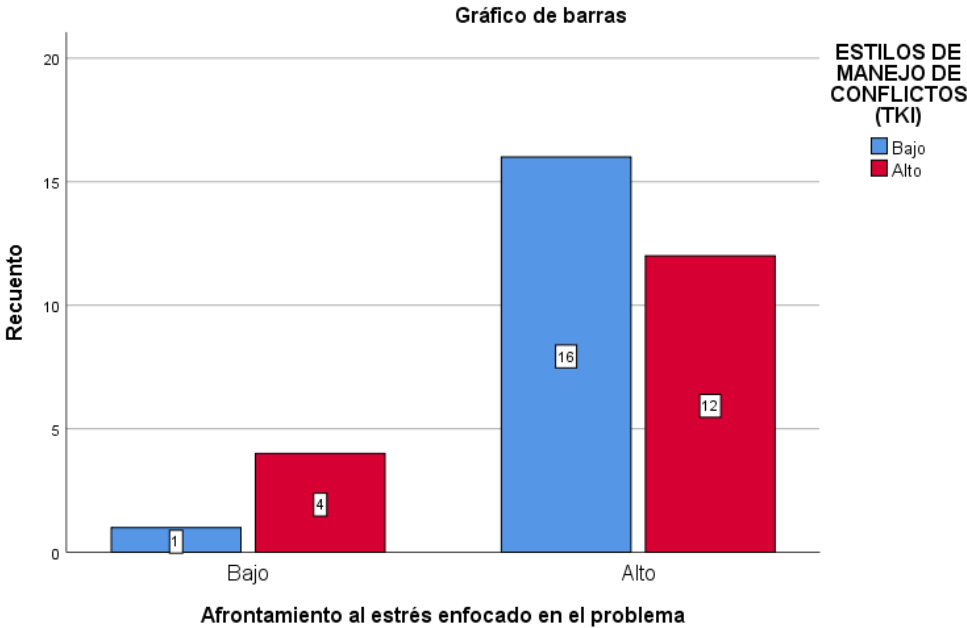
			Estilos de manejo de Conflictos (TKI)		
			Bajo	Alto	Total
Afrontamiento al estrés enfocado en el problema	Bajo	Recuento	1	4	5
		% del total	3,0%	12,1%	15,2%
	Alto	Recuento	16	12	28
		% del total	48,5%	36,4%	84,8%
Total		Recuento	17	16	33
		% del total	51,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Elaboracion propia

Tabla 7 se indica que respecto a la estrategia de afrontamiento al estrés centrado en el problema, el 36.4% del personal policial mantiene un nivel de influencia alto, el 48.5% mantiene un nivel de influencia bajo. En el aspecto descriptivo, en la Figura 2, se evidencia que 17 personas mantienen una percepción de influencia bajo respecto a la relación; y, 16 participantes tienen la percepción en un nivel alto.

Figura 2

Afrontamiento al estrés centrado en el problema y el manejo de conflicto



Objetivo Específico 3

Determinar la influencia del afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

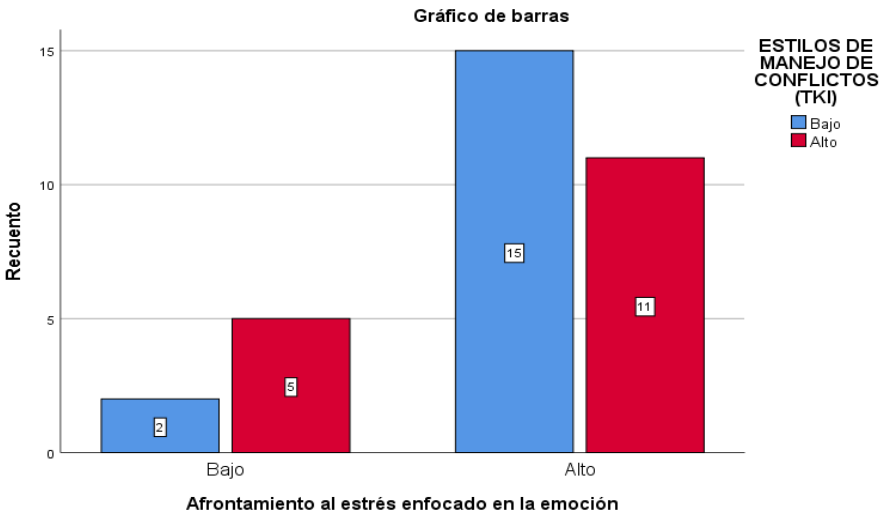
Tabla 8
Afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

			Estilos de manejo de conflictos (TKI)		
			Bajo	Alto	Total
Afrontamiento al estrés enfocado en la emoción	Bajo	Recuento	2	5	7
		% del total	6,1%	15,2%	21,2%
	Alto	Recuento	15	11	26
		% del total	45,5%	33,3%	78,8%
Total		Recuento	17	16	33
		% del total	51,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Elaboracion propia

Tabla 8 se indica que respecto a la estrategia de afrontamiento al estrés enfocado en la emoción, el 33.3% del personal policial mantiene un nivel de influencia alto, el 6.1% mantiene un nivel de influencia bajo. En el aspecto descriptivo, en la Figura 3, se evidencia que 11 personas mantienen una percepción de influencia alto respecto a la relación; y, 15 participantes tienen la percepción en un nivel de influencia alto.

Figura 3
Afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto



Objetivo Específico 4

Determinar la influencia del afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

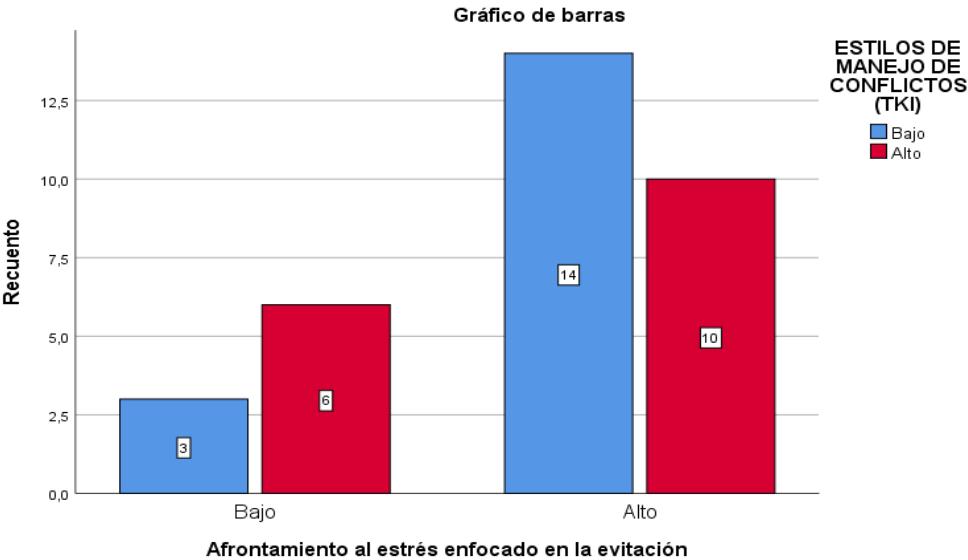
Tabla 9
Afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

			Estilos de manejo de conflictos (TKI)		Total
			Bajo	Alto	
Afrontamiento al estrés enfocado en la evitación	Bajo	Recuento	3	6	9
		% del total	9,1%	18,2%	27,3%
	Alto	Recuento	14	10	24
		% del total	42,4%	30,3%	72,7%
Total		Recuento	17	16	33
		% del total	51,5%	48,5%	100,0%

Fuente: Elaboracion propia

Tabla 9 se indica que respecto a la estrategia de afrontamiento al estrés centrado en la evitación, el 30.3% del personal policial mantiene un nivel de influencia alto, el 9.1% mantiene un nivel de influencia bajo. En el aspecto descriptivo, en la Figura 3, se evidencia que 17 personas mantienen una percepción de influencia bajo respecto a la relación; y, 16 participantes tienen la percepción en un nivel alto.

Figura 4
Afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto



4.2 Resultados Inferenciales

Prueba de Normalidad

Para determinar las pruebas de normalidad se plantearon las siguientes hipótesis:

H0: Hipótesis Nula – Los datos de la muestra, SI siguen una distribución normal

H1: Hipótesis Alterna – Los datos de la muestra, NO siguen una distribución normal

Nivel de significancia: Sig. = 0.05

Se realizó la prueba de normalidad al indicador, teniendo en cuenta que:

Normalidad Kolmogorov-Smirnov: Muestras grandes >50

Normalidad Shapiro Wilk: Muestras pequeñas <50

En la Tabla 10 se muestra la prueba de normalidad, dado que el número de muestras es inferior a 50 datos se tomó la prueba de Shapiro-Wilk, donde se aprecia que el nivel de significancia es 0,00 menor a 0.05 ($p > 0.05$), por lo tanto, los datos de la muestra no siguen una distribución normal, entonces se establece el análisis es no paramétrico.

Tabla 10
Prueba de normalidad Shapiro Wilk

Pruebas de normalidad							
Estilos de manejo de conflictos (TKI)	Afrontamiento a	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estrés	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
	Bajo	,414	9	,000	,617	9	,000
	Alto	,379	24	,000	,629	24	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la prueba de normalidad se concluyó que las muestras de las variables no siguen una distribución normal y son consideradas datos no paramétricos dado que el nivel de significancia es .000 menor a 5%. ($p > 0.05$). Por este motivo, al ser muestras independientes que a la vez no siguen una distribución normal se contempla la contrastación de la hipótesis mediante el estadístico inferencial de la prueba de Chi Cuadrada.

Hipótesis General

El afrontamiento al estrés influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

Tabla 11

Prueba de hipótesis del afrontamiento al estrés y su influencia en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

Estadísticos de prueba		
	Estilos de manejo de conflictos (tki)	Afrontamiento al estrés
Chi-cuadrado	,030 ^a	6,818 ^a
gl	1	1
Sig. asintótica	,862	,009

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 16,5.

Fuente: Elaboración propia

La prueba Chi Cuadrada con un valor de 6,818^a demuestra que con 1 grado de Libertad, un nivel de significancia de 0.009 menor a 0.05, se evidencia que el afrontamiento al estrés influye significativamente en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

Hipótesis Específicas

HE1. El afrontamiento al estrés centrado en el problema influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024

Tabla 12

Prueba de la hipótesis específica 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,343 ^a	1	,126		
Corrección de continuidad ^b	1,092	1	,296		
Razón de verosimilitud	2,471	1	,116		
Prueba exacta de Fisher				,175	,149
Asociación lineal por lineal	2,272	1	,132		
N de casos válidos	33				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,42.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12 se presentan los resultados de la prueba Chi Cuadrada con un valor de 2,343 para la hipótesis específica 1, demostrando que con 1 grado de Libertad, un nivel de significancia de 0.126 mayor a 0.05, se evidencia que el afrontamiento al estrés centrado en el problema No influye significativamente en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

HE2. El afrontamiento al estrés enfocado en la emoción influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

Tabla 13
Prueba de la hipótesis específica 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,873 ^a	1	,171		
Corrección de continuidad ^b	,888	1	,346		
Razón de verosimilitud	1,916	1	,166		
Prueba exacta de Fisher				,225	,174
Asociación lineal por lineal	1,816	1	,178		
N de casos válidos	33				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,39.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13 se presentan los resultados de la prueba Chi Cuadrada con un valor de 1,873a para la hipótesis específica 2, demostrando que con 1 grado de Libertad, y, un nivel de significancia de 0.171 mayor a 0.05, se evidencia que el afrontamiento al estrés enfocado en la emoción No influye significativamente en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

HE3. El afrontamiento al estrés enfocado en la evitación influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

Tabla 14
Prueba de hipótesis específica 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,638 ^a	1	,201		
Corrección de continuidad ^b	,790	1	,374		
Razón de verosimilitud	1,659	1	,198		
Prueba exacta de Fisher				,259	,188
Asociación lineal por lineal	1,588	1	,208		
N de casos válidos	33				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,36.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 se presentan los resultados de la prueba Chi Cuadrada con un valor de 1,638^a para la hipótesis específica 3, demostrando que con 1 grado de Libertad, y, un nivel de significancia de 0.20 mayor a 0.05, se evidenció que el afrontamiento al estrés enfocado en la evitación No influye significativamente en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial, Iquitos 2024.

CAPITULO V. DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

El objetivo general del estudio correspondió en determinar la influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una Unidad Policial de la ciudad de Iquitos en el año 2024. En efecto, los resultados inferenciales a través de la prueba estadística Chi Cuadrada con un valor de 6,818^a demostró con 1 grado de Libertad, un nivel de significancia de 0.00 menor a 0.05, por lo tanto, se comprobó que el afrontamiento al estrés influye significativamente en el manejo de los posibles conflictos que se suscitan en el desarrollo de las labores del personal policial. Los resultados han sido congruentes con el estudio de Morales y Villegas (2021) donde la evaluación de los diferentes tipos de afrontamiento frente al estrés han sido positivos, lográndose obtener puntuaciones medias, y, resaltando la focalización en la solución del problema con una media de 15.71 y la reevaluación positiva con una media de 13.59; es notable que las estrategias de afrontamiento al estrés se convierten en un componente positivo para la reducción de conflictos. Asimismo, la investigación de Gutschmidt y Vera (2021) indicaron que las estrategias de afrontamiento de mayor empleo por los agentes son darse consejos mutuamente y brindarse apoyo emocional, las cuales funcionaron de manera eficiente para reducir los estresores y mejorar el clima de conflictos. También, se destacó que Montes *et al.*, (2014) refirieron que el conflicto es la esencia que se encuentra en las relaciones interpersonales, cuando se da algún tipo de posicionamiento o alguna actividad incompatible entre el personal conlleva a determinar ciertas cargas emocionales y se incrementa considerablemente el estrés.

En relación a la **Hipótesis Específica 1**, el afrontamiento al estrés centrado en el problema influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial de Iquitos en el 2024. Los resultados evidenciaron que mediante la prueba estadística Chi Cuadrada con un valor de 2,343^a para la hipótesis específica 1, arrojó un nivel de significancia de 0.126 mayor a 0.05, se evidenció que el afrontamiento al estrés centrado en el problema No influye significativamente en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial, Iquitos 2024; en este caso el manejo de los problemas en el personal policial tienen una connotación que debe ser evaluada de manera

profunda ya que el afrontamiento modifica el problema en cuestión de manera directa. En concordancia con lo investigado por Marín (2024) halló una correlación altamente significativa ($p < .01$) y directa entre las estrategias de afrontamiento (análisis lógico, reevaluación positiva, búsqueda de guía y soporte, y la solución de problemas); sin embargo, es indispensable analizar el problema de manera casuística o personalizada. Asimismo, el estudio de Angulo (2022) procesamiento estadístico reveló una correlación negativa de -0.689, lo que demuestra de manera inversa que, a medida que se incrementa el uso de estilos de afrontamiento (en su totalidad), disminuye el nivel de estrés laboral.

Asimismo, Fernández (2023) hace referencia que la aplicación de estrategias que ataquen de manera frontal el problema o conflicto, se encuentra orientado a la modificación en su comportamiento hacia el otro y que además no involucra una amenaza; por lo tanto, se superan las dificultades y esto dará lugar al incremento de la capacidad de adaptarse de la persona, esto genera una mayor claridad en la percepción de la eficacia de la estrategia que se adopte.

En cuanto a la **Hipótesis Específica 2**, se procedió a medir que el afrontamiento al estrés enfocado en la emoción influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial de Iquitos en el presente año 2024. Los resultados inferenciales a través de la Chi Cuadrada con un valor de 1,873^a, demostraron que el nivel de significancia de 0.171 es mayor a 0.05, se evidenció que el afrontamiento al estrés enfocado en la emoción No presenta influencia significativa en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial, Iquitos 2024. Los resultados arrojaron un hallazgo muy similar al estudio de Morales (2022) evaluándose que no existe una relación significativa entre la forma de afrontar el estrés y el síndrome de burnout, con valores de una probabilidad que oscilaron entre 0.066 y 0.923. Sin embargo, se observó que el estilo de afrontamiento más común fue el proactivo, lo cual respaldó la existencia del síndrome de burnout. En el caso del tratamiento de las emociones, tomarlo como una estrategia de afrontamiento del estrés no se reflejó en resultados positivos desde la visión de la estadística; en efecto, la influencia del manejo de las emociones en este caso no ayudó de manera directa a la reducción de los conflictos interpersonales en el grupo del personal policial evaluado.

En relación a la **Hipótesis Específica 3**, el afrontamiento al estrés enfocado en la evitación influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial de la ciudad de Iquitos en el presente año 2024. En tal sentido, los resultados inferenciales, a través de la prueba Chi Cuadrada con un valor de 1,638^a, demostró con 1 grado de Libertad, y, un nivel de significancia de 0.20 mayor a 0.05, se evidenció que el afrontamiento al estrés enfocado en la evitación no tiene influencia significativamente en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial, Iquitos 2024. Los resultados guardan cierta relación con el estudio de Egoavil y Salcedo (2021) la raíz media cuadrática del error de aproximación (RMSEA = .052) y la raíz media residual estandarizada (SRMR = .0562) estuvieron por debajo de la probabilidad de 0,080, si bien es cierto, que se aplicaron estrategias de evitación al estrés se demostró que existen otros elementos de influencia en la generación de conflicto.

Asimismo, Paris y Omar (2019) señalaron que la persona no es capaz de modificar la situación, porque considera que su capacidad no le permite afrontar, por lo cual busca un alejamiento de la situación estresante o un manejo en términos de negación o ilusión, transfiriendo a otras personas la responsabilidad de los hechos, la estrategia de evitación se muestra como una solución muy débil frente a conflictos internos en la unidad policial que deben ser manejados de forma mucho más eficiente. En concordancia con Theodore Millón, haciendo referencia a las estrategias de evitación, se evidencia que esta es una construcción protectora que se articula a mecanismos que reprimen los eventos presentes que puedan hacer surgir recuerdos pasados.

En tal sentido, si bien es cierto que la hipótesis general demostró una relación directa y significativa entre el afrontamiento al estrés para el manejo de conflictos internos en el personal de una unidad policial de la ciudad de Iquitos, es necesario profundizar el estudio superando la limitación del número de involucrados en el problema para evitar sesgos en los hallazgos, y de esta manera mejorar la situación de conflicto con estrategias transversales que se aborden de manera mucho más eficaz en el personal policial.

5.2. Conclusiones

1. Se comprobó que el afrontamiento al estrés presenta influencia positiva en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial de Iquitos en el presente año 2024. La prueba inferencial Chi Cuadrada con un valor de 6,818^a y una probabilidad de 0.00 menor a 0.05 evidenció que la aceptación de la hipótesis del investigador. En tal sentido, en la medida que se fortalezcan las estrategias de afrontamiento del estrés se reducirán los conflictos internos en el personal policial de la dependencia de Iquitos.
2. Se determinó que el afrontamiento al estrés centrado en el problema no presentó influencia significativa en el manejo de conflicto en el personal de una unidad policial de la ciudad de Iquitos en el 2024. La prueba inferencial Chi Cuadrada de 2,343^a, se halló en un nivel de significancia de 0.126 superior a 0.05, por lo tanto se rechazó la hipótesis del investigador. En consecuencia, se demostró poca capacidad de afrontamiento centrado en problemas directos del personal policial, evidenciando superar los desafíos que demanda un cambio, sobre todo ante un conflicto de no llegar a un acuerdo entre el personal policial continuará el incremento del estrés laboral.
3. Se estableció que el afrontamiento al estrés enfocado en la emoción no presenta influencia significativa en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial de la ciudad de Iquitos en el presente año 2024. La prueba inferencial Chi Cuadrada con un valor de 1,873, y, un nivel de significancia de 0.171 mayor a 0.05, denotó el rechazo de la hipótesis del investigador. En tal sentido, el manejo de las emociones debe obedecer a una estrategia más sólida en materia de la organización de un plan de habilidades para el manejo emocional del personal policial de la dependencia de Iquitos.
4. Se concluyó que el afrontamiento al estrés enfocado en la evitación no presentó influencia significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. El resultado de la prueba Chi Cuadrada con un valor de 1,638^a, y, un nivel de significancia de 0.20 mayor a 0.05, evidenció rechazar la hipótesis del investigador. Por lo tanto, el factor de evitación no ha sido suficiente como estrategia del manejo de los estresores en el personal policial de la dependencia de Iquitos, por lo tanto, se demuestra que la estrategia de evitación debe tener un mejor manejo en el personal.

5.3. Recomendaciones

1. Reforzar el manejo del estrés y la resolución de conflictos en el personal de la unidad policial de Iquitos, se recomienda implementar una serie de capacitaciones y estrategias. En primer lugar, es fundamental realizar talleres prácticos en técnicas de negociación y resolución de conflictos, con el objetivo de dotar a los participantes de habilidades para negociar, mediar y resolver situaciones difíciles que puedan surgir en su entorno laboral de la unidad policial.
2. Fortalecer la estrategia de afrontamiento al estrés enfocada en la resolución de problemas con el fin de mejorar la gestión de conflictos en el personal de una unidad policial en Iquitos. Se recomienda llevar a cabo capacitaciones que promuevan y refuercen el uso de técnicas de negociación, facilitando la búsqueda de acuerdos mutuos ante situaciones de conflicto y reduciendo así los niveles de estrés en los agentes.
3. Implementar un plan de mejoras en el afrontamiento al estrés centrado en la emoción, considerando la realización de talleres orientados al manejo emocional. Realizar actividades que promuevan la cohesión grupal y la confianza entre los miembros del equipo, y abordar los problemas internos que surgen en la unidad policial de Iquitos.
4. Establecer el afrontamiento al estrés enfocado en la evitación para reducir los conflictos internos en el personal policial. Llevar a cabo capacitaciones para promover y reforzar el uso de estrategias de manejo interpersonal, con el objetivo de disminuir los conflictos entre compañeros y mejorar la gestión de la carga externa, donde suelen originarse los problemas que se intensifican significativamente.
5. Se sugiere para abordar los problemas de manejo interpersonal y la carga externa en la unidad policial, se pueden realizar los siguientes tipos de capacitaciones:

- 1.º Habilidades de Comunicación Interpersonal: Talleres para mejorar la comunicación efectiva y asertiva, con el fin de prevenir malentendidos y fomentar relaciones saludables entre compañeros.
- 2.º Gestión del Estrés y Autocontrol: Capacitaciones sobre técnicas de relajación, mindfulness y manejo de emociones, para ayudar al personal a enfrentar situaciones estresantes de manera más eficaz.
- 3.º Resolución de Conflictos: Entrenamiento en técnicas para identificar, mediar y resolver conflictos internos y externos, mejorando la convivencia y la cooperación.
- 4.º Trabajo en Equipo y Cohesión Grupal: Actividades orientadas a fortalecer la colaboración y el trabajo conjunto, lo que facilita un ambiente de apoyo mutuo.
- 5.º Manejo de Carga Laboral Externa: Estrategias para afrontar la presión externa y situaciones críticas, como la gestión del tiempo y el uso de técnicas para evitar el agotamiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- American Psychological Association. (s.f). Coping strategy. APA Dictionary of Psychology. <https://dictionary.apa.org/coping-strategy>
- Angulo, R. (2022). Estrés laboral y estilos de afrontamiento para enfrentar situaciones críticas en personal de la dirección de tránsito, transporte y seguridad vial. Iquitos 2021. Tesis en psicología, Iquitos. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1882/ROSITA%20NATALIA%20ANGULO%20CHOTA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Anshel, M y Brianthaupt, T. (2014). An Exploratory Study on the Effect of an Approach-Avoidance Coping Program on Perceived Stress and Physical Energy among Police Officers. *Psychology*, 5 (7), 676-687. https://www.scirp.org/html/10-6901083_46163.htm
- Blake, R. R. y Mouton, J. S. (1964). The managerialgrid. Houston, TX: Gulf
- Borisoff, V. (1991). Gestión de conflictos un enfoque de las técnicas de comunicación. Madrid. España. (2ª ed). Diaz de Santos S.A.
- Canessa, B. (2002). Adaptación psicométrica de las Escalas de Afrontamiento para Adolescentes de Frydenberg y Lewis en un grupo de escolares de Lima metropolitana. *Persona*, (5), 191-233. <https://doi.org/10.26439/persona2002.n005.876>
- Carnesten H, Gustin L, Skoglund K, Wågert P. Caring through barriers—Newly graduated registered nurses' lived experiences in emergency departments during the COVID-19 pandemic. *J Adv Nurs*. [Internet] 2023; 79(1): p. 2269–2279. [Citado 20 de Enero del 2024] Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36749551/>
- Carver, C. S., Scheier, M. F., & Kumari, W. J. (1989). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*. 56(2). Recuperado: <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=8CACC7DB897321C2EFD08A742225BBF8?doi=10.1.1.1022.750&rep=rep1&type=pdf>
- Chang, Y., & Chan, H. (2013). Optimism and proactive coping in relation to burnout among nurses. *Journal of Nursing Management*, 23(12), 401-408.
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*. Second Edition. Hillsdale, NJ: LEA.
- Cruz, J., Cabrera, D., & Hufana, O. (2018). Optimism, proactive coping and quality of life among nurses: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1), 71-84.
- Egoavil Chinchay, L. K., & Salcedo Pichen, J. J. (2021). Efectos de la Inteligencia Emocional y Estilos de Afrontamiento al Estrés sobre la Ansiedad en miembros de la Policía Nacional de Lima.
- Fernández, J., Calderón, G., & Navarro, J. (2016). Occupational Health Psychology: An emerging specialty in Peru. *Revista Médica Herediana*, 27(3), 193-194. Recuperado http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X2016000300016&lng=es&tlng=en.
- Gallardo, E. (2014). Utilización del programa de análisis cualitativo ATLAS.ti para gestionar y analizar datos. Recuperado <https://atlasti.com/2014/06/12/utilizacion-del-programa-de-analisiscualitativo-atlas-ti-para-gestionar-y-analizar-datos/>. de:

- García, Y., Pérez, M., & Luceño, L. (2015). Turnos y estrés psicosocial en los policías locales de Madrid. *Revista Dialnet plus*, 21(1), 57-70.
- Giunti Psychometrics. (2021). HPSCS Estrés en salud y estrategias de afrontamiento. Lima. Recuperado el 12 de Enero de 2022, de HPSCS Estrés en salud y estrategias de afrontamiento
- Godoy L, Rossignoli M, Pereira P, Cairasco N, Umeoka E. A Comprehensive Overview on Stress Neurobiology: Basic Concepts and Clinical Implications. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*. University of São Paulo, São Paulo, Brazil [Internet] 2018; 12(1). [Citado 20 de enero del 2024] Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fnbeh.2018.00127/full>
- Gómez, E. y Monjarás, T. (2019). Relación entre tipos de afrontamiento y estrés cotidiano en preescolares. *Ansiedad y estrés*, 26(20-26).
<https://www.elsevier.es/es-revista-ansiedad-estres-242-pdf-S1134793720300026>
- Gutschmidt, D. y Vera, A. (2021). Cultura organizacional, estrés y estrategias de afrontamiento en la policía: una investigación empírica". *Police Practique and Research An International Journal*.
<https://doi.org/10.1080/15614263.2021.1958683>
- Hellriegue y Slocum (2004) *Comportamiento Organizacional* /por Hellriegel Don y Slocum John. 10a. ed. México: Thomson. ISBN970-686-367-2
- Thomas, K. & Kilmann, R. (2014). *Instrumento de modos de conflicto de Thomas-Kilmann. Perfil e informe interpretativo*. CPP. [Links]
- Lazarus R. y Folkman S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos* (7.a ed.). Barcelona: Martínez Roca S.A.
- Lazarus, R. y Lazarus, B. (2000). *Pasión y razón: la comprensión de nuestras emociones*. Barcelona, España: Paidós. 74
- Marín Gaitán, C. A. (2024). Estrategias de afrontamiento del estrés e inteligencia emocional en los oficiales y suboficiales de la Provincia de Trujillo de la Libertad.
- Martínez, M. y Gómez, J. (2017). Formalización del concepto de Afrontamiento: una aproximación en el cuidado de la Salud. *Ene*, 11(3).
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2017000300011&lang=es
- Melgarejo, U. (2018). Afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en trabajadores dela subgerencia de salud y programas sociales de la municipalidad de Puente Piedra 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Montes, C., Rodríguez, D., & Serrano, G. (2014). Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 30(1), 238-246.
- Morales, C. (2022). Modos de afrontamiento al estrés y síndrome de Burnout en personal de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021. Tesis de Licenciado en Psicología, Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2214/Morales-Maldonado-Cristian.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, J., & Villegas, J. (2021). Estilos de personalidad y tipos de afrontamiento al estrés en Policías. Tungurahua, 2021. Tesis de Psicólogo Clínico , Universidad Nacional De Chimborazo, Riobamba – Ecuador.
- Murray M, Sundin D, Cope V. Benner's model and Duchscher's theory: Providing the framework for understanding new graduate nurses' transition to practice. *Nurse*

- Education in Practice. [Internet] 2018; 34(1). [Citado 20 de Enero del 2022]
Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30599429/>
- Organización Mundial de la Salud – OMS (2004). La organización del trabajo y el estrés. Ginebra: Autor. Recuperado de:
http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Oblitas, L. A. (2010). Psicología de la salud y calidad de vida (3.a ed.). CENGAGE Learning Editores.
- Paris, I., & Omar, A. (2019). Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar estrategias de afrontamiento. Rev. Psicología y Salud [en línea], 19(2), 167-175.
- Pérez, E. (2022). Estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en docentes del nivel primario y secundario de una institución educativa particular de Chiclayo, 2018 [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10644>
- Richter, J., Lauritz, L., Preez, E., Cassimjee, N. & Ghazinour M. (2013). Relationships between Personality and Coping with Stress: An Investigation in Swedish Police Trainees. Psychology, 4 (2), 88-95. <https://www.scirp.org/html/27804.html>
- Roca.Li, L., Ai., H., & Ghao, L. (2017). Moderating effects of coping on work stress and job performance for nurses in tertiary hospitals: a cross-sectional survey in China. BMC . En Health Services Research (pág. 59).
- Ronquillo, J. (2016). El estrés laboral en las organizaciones. Revista Del Instituto de Especialización Para Ejecutivos. Recuperado de:
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsvlx&AN=edsvlx.759053369&lang=es&site=eds-live>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.
- Tacca, D., & Tacca, A. (2019). Estilos de afrontamiento y bienestar psicológico en estudiantes de postgrado. Investigación Psicológica.
- Tello, G. (2020). Estrés laboral y estilos de afrontamiento en agentes de seguridad de una empresa privada de Lima Metropolitana. Trabajo de Investigación en Psicología, USIL, Lima. Obtenido de
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/9b0462ce-fd67-4bda-900c-54660be55ba6>
- Vidal, V. (2019). El estrés laboral: análisis y prevención. Zaragoza, España: Prensas de la Universidad de Zaragoza. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=AvKRDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=estres+laboral+articulo+cientifico&ots=xVbiZEHZL&sig=VgUyRTxn7e_qj9WpCSTZa8pOJVE#v=onepage&q&f=false

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y MANEJO DE CONFLICTO EN PERSONAL DE UNA UNIDAD POLICÍAL, IQUITOS 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024? Problemas Específicos PE1. ¿Cuáles son las características socio demográficas (edad, sexo, grado de estudios, con quien vives y que religión profesa), en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. PE2. ¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés centrado en el problema en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024? PE3. ¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024? PE4. ¿De qué manera influye el afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024?	Determinar la influencia del afrontamiento al estrés en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024 Objetivos Específicos OE1. Identificar las características socio demográficas (edad, sexo, grado de estudios, con quien vives y que religión profesa), en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. OE2. Determinar la influencia del afrontamiento al estrés centrado en el problema en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. OE3. Determinar la influencia del afrontamiento al estrés enfocado en la emoción en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. OE4. Determinar la influencia del afrontamiento al estrés enfocado en la evitación en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.	El afrontamiento al estrés influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. HE1. El afrontamiento al estrés centrado en el problema influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024 HE2. El afrontamiento al estrés enfocado en la emoción influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024. HE3. El afrontamiento al estrés enfocado en la evitación influye significativamente en el manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024.	Variable 1 Afrontamiento al estrés Variable 2 Manejo de conflictos.	Afrontamiento enfocado en el problema Afrontamiento enfocado en la emoción Afrontamiento evitativo u otros estilos Estilo competidor Estilo colaborador Estilo de compromiso Estilo Evasivo Estilo complaciente	- Afrontamiento activo - Planificación de actividades - La suspensión de otras actividades - Postergación del afrontamiento. - Búsqueda de apoyo social - Búsqueda de soporte emocional - Reinterpretación positiva y desarrollo personal - Aceptación - Acudir a la religión - Análisis de las emociones - Negación - Conductas inadecuadas - Distracción - Orientado hacia el poder. - Satisfacer los propios intereses. - Orientado a encontrar solución que satisfaga plenamente objetivos comunes. - Implica enfrentarse a un asunto más directamente. - Adaptarse de una situación amenazadora - Cooperativo - Deja de todo sus propios intereses	La metodología de esta investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo "descriptiva-correlacional", y no experimental y transversal, observando la relación entre afrontamiento del estrés y manejo de conflictos. La población del estudio está compuesta por 33 miembros del personal de una unidad policial, Iquitos, seleccionada a través de un muestreo no probabilístico de tipo criterial. Se utilizarán los Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés (COPE) y el Inventario de Manejo de Conflictos (TKI), que permitirán para recolectar datos serán procesados utilizando con el software SPSS, versión 26. evaluar la correlación entre las variables. El estudio sigue principios éticos rigurosos, garantizando la confidencialidad y el respeto hacia los participantes.

ANEXO 02.

CARTA DE PRESENTACIÓN DIRIGIDA A LA INSTITUCIÓN PARA EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN



FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA
SALUD

San Juan Bautista, 06 de setiembre de 2024.

OFICIO N° 2078-2024-UCP-FCS

SEÑOR:
CAP. PNP JOSE LUIS VEGA CAPCHA
JEFE DE LA UNIDAD POLICIAL DE PREVENCIÓN E INVESTIGACIÓN DE
ROBO DE VEHÍCULOS (UNIPRV)
Presente.-

ASUNTO: SOLICITO FACILIDADES PARA EL INGRESO A SUS
INSTALACIONES, PARA LA RECOLECCIÓN DE
INFORMACIÓN.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y asimismo solicitarle autorización para ingresar a las instalaciones de la unidad (UNIPRV), la cual se encuentra a su cargo, a la Srta. **NELLY GARDINI GIL**, de la UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ, quien se encuentra realizando su anteproyecto de tesis, titulado **AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y MANEJO DE CONFLICTO EN PERSONAL DE UNA UNIDAD POLICIAL IQUITOS 2024**. Actualmente se encuentra en la etapa de aplicación de los instrumentos de recojo de información para el trabajo de campo, motivo por el cual solicito dicho permiso, con el fin de conseguir los datos requeridos.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Universidad Científica del Perú
Facultad de Ciencias de la Salud
Mg. Mariana Rosa Del Rio Sosa
DECANO (v)



ANEXO 03.

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EJECUCIÓN PARA EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

Iquitos, 12 de Setiembre de 2024.

Señorita.
Nelly Gardini Gil
Bachiller de Psicología
Presente.

Por medio de la presente me dirijo a usted, para hacer de su conocimiento que habiendo recibido el Oficio N°2078-2024-UCP-FCS del presente año recibido por la Sra. Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, cuyo estudio es determinar el nivel de afrontamiento al estrés y manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024, solicitando la ejecución de recolección de datos requeridos para el estudio de investigación de la carrera de psicología de la Facultad de Ciencias de la Salud - UCP, la misma que está **AUTORIZADO** el ingreso a fin de lograr la recolección de datos la misma que serán utilizados exclusivamente para fines académicos y científicos, y se garantizará la confidencialidad y protección de la información de acuerdo con las normativas vigentes.

Agradezco de antemano su colaboración y quedo a su disposición para cualquier consulta adicional.


0A-360744
JOSÉ LUIS VEGA CAPCHA
CAPITÁN PNP
JEFE UNIPRV IQUITOS

ANEXO 04.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARTA DE PRESENTACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO

Muy buenos (días, tardes), le saluda Bach. Psic. Nelly Gardini Gil, bachiller de la carrera profesional de Psicología de la Universidad Científica del Perú, el motivo de este acercamiento hacia su persona es para solicitarle su valiosa información que nos servirá para determinar Relación “Afrontamiento al estrés y manejo de conflicto en personal de una unidad policial, Iquitos 2024”..

La participación en la presente investigación es voluntaria y anónima; se respetará la confidencialidad, así mismo su participación no es un riesgo, dado que existe un manejo ético por parte de las investigadoras. Los datos obtenidos del presente estudio solo serán utilizados por los investigadores con fines de investigación.

Deseo contar con su ayuda para lograr esta investigación. Por lo que le solicito poner su firma en este documento con lo cual está dando su autorización para la participación en este estudio y finalmente proceder a responder con sinceridad los siguientes cuestionarios.

En caso tenga alguna duda sobre dicho estudio lo invito a ponerse en contacto con la responsable de la investigación.

Desde ya le agradezco su participación.

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.

Iquitos , 2024.

firma

ANEXO 05: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Datos generales

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 Manejo de Conflictos

Título original:	Conflict Mode Instrument (TKI)
Autores:	Kenneth W. Thomas y Ralph H. Kilmann
Administración:	Auto-reporte, para ello se muestra el inventario y la hoja de respuesta.
Adaptado:	Patricia Brígida Álvarez Cana y Miguel Ríos Palomino (2020)
Tiempo de aplicación:	10 m
Número de Ítems:	30
Fecha de publicación:	1974
Aplicación:	Público en General
Significación:	Evalúa cinco estilos de manejo de conflictos: Competencia, Colaboración, Compromiso, Evasivo, y Complacencia.
Confiabilidad:	($r = 0.86$)

INVENTARIO DE ESTILOS DE MANEJO DE CONFLICTOS (TKI)

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones acerca de su forma de pensar o actuar cuando sus deseos o ideas difieren de las de otra persona. ¿Cómo responde usted habitualmente en esas situaciones? No existen respuestas adecuadas o inadecuadas. Por favor, lea cada afirmación cuidadosamente y decida que escala describe mejor su forma de pensar y actuar, elija el número de respuesta.

Escala:

1	2	3	4
Nunca	Algunas veces	Frecuentemente	Siempre

Nº	ÍTEMS	Anotar el Nº
1	Antes de abordar los puntos en los que estamos en desacuerdo, pongo énfasis en los que si estamos de acuerdo	
2	Trato de encontrar una solución que de algún modo de conveniente para ambos.	
3	Usualmente soy firme en los que pienso y trato de que se cumpla lo que yo planeo.	
4	Suelo sacrificar mis deseos por satisfacer los deseos de la otra persona.	
5	Busco insistentemente ayuda de la otra persona para encontrar una solución.	
6	Trato de evitar situaciones conflictivas que me resulten desagradables	
7	Trato de hacer que mi posición prevalezca cuando pienso que tengo la razón.	
8	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo de pensarlo bien	
9	Cedo algunos puntos de conflicto a cambio de otros.	
10	Usualmente soy firme en lo que pienso y trato que se cumpla lo que yo planeo.	
11	Suelo ser muy decidido en lograr que mi posición prevalezca.	
12	Le digo mis ideas y le pregunto las suyas.	
13	Le permitiré al otro mantener algunas de sus posiciones si el me respeta y permite mantener algunas de las mías.	
14	Trato de hacer lo necesario para evitar las tensiones	
15	Trato de no herir los sentimientos del otro.	
16	Argumento y trato de convencer a la otra persona acerca de los beneficios de mi posición.	
17	Busco posponer la solución del problema hasta que haya tenido tiempo para pensarlo bien	
18	Trato de resolver nuestras diferencias de forma inmediata.	
19	Trato de encontrar una combinación justa a ganancias y pérdidas para ambos	
20	Siempre prefiero una discusión directa y arbitraria del problema	
21	Trato de encontrar una posición intermedia entre la de él (ella) y la mía.	
22	Hay ocasiones en que dejo que otros suman la responsabilidad o iniciativa para solucionar el problema.	
23	Si la posición de la otra persona es muy importante para él (ella), le dejo satisfacer sus deseos.	
24	Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición.	
25	A la hora de resolver el problema trato de ser considerado con los puntos de vista y deseos de la otra persona	
26	Propongo una solución intermedia.	
27	Evito tomar posiciones que puedan generar controversias.	
28	Suelo buscar la ayuda del otro para solucionar el problema.	
29	Procuro de no herir los sentimientos de la otra persona	
30	Suelo compartir el problema con la otra persona para así poder solucionarlo	

FICHA TÉCNICA

Nombre:	Cuestionario de modos de afrontamiento al estrés (COPE)
Autor:	Carver; et.al
Año:	1989
Procedencia:	Estados Unidos
Adaptación:	Casuso (1996; en Chau en 1998 en población universitaria en Lima).
Adaptado:	Patricia Brígida Álvarez Cana Y Miguel Ríos Palomino (2020)
Traducción al español:	Salazar C. Víctor (1993) UOPCH.
Tipo de aplicación	Individual.
Total de ítems	52 distribuidos en 13 áreas.
Rango de aplicación:	De 16 a más
Materiales	52 ítems
Clasificación	De 1 a 4 puntos por cada respuesta
Validez	0.42 aceptable
Confiabilidad:	0.55 aceptable
Estilos:	Enfocado en el problema, en la emoción y en otros estilos de afrontamiento.

CUESTIONARIO DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario Consta de cincuenta y dos ítems 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:

No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO) SIEMPRE (SI)

Nº	ÍTEMS	NO	SI
1	Hago acciones adicionales para solucionar problemas que ocurren en la Policía Nacional del Perú (PNP) Iquitos		
2	Elaboro un plan de acción para solucionar problemas cotidianos		
3	Dejo de lado otras actividades para concentrarme en el problema.		
4	Me esfuerzo esperando el momento apropiado para resolver 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 para tener alternativas de solución		
10	Emocionalmente me perturbo hasta liberar mis emociones		
11	Me niego a aceptar que el problema ha ocurrido.		
12	Dejo de lado mis metas profesionales		
13	Me dedico a trabajar, realizar otras actividades para alejar el problema de mi pensamiento		
14	Concentro mis esfuerzos para solucionar problemas con los familiares de los internos		
15	Planifico un plan de acción para dar solución a problemas imprevistos		
16	Me dedico a enfrentar situaciones de alteración del orden interno dejando incluso 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 con los internos en forma positiva.		
21	Acepto que la emergencia ha ocurrido y no podrá ser cambiada		
22	Deposito mi confianza en Dios.		
23	Liberando mis emociones recién me tranquilizo		
24	Actúo como si el problema no hubiera sucedido realmente		
25	Dejo de perseguir mis propósitos laborales		

INSTRUCCIONES

El presente cuestionario Consta de cincuenta y dos ítems 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:

No olvide responder todas las preguntas teniendo en cuenta las siguientes alternativas:

NUNCA (NO) SIEMPRE (SI)

N°	ÍTEMS	NO	SI
26	Ve películas por TV, YouTube para pensar menos en el problema		
27	Hago paso a paso lo que tiene que hacerse para mantener la seguridad		
28	Me pongo a pensar más en los pasos a seguir para solucionar problema de los internos		
29	Me alejo de otras actividades para concentrarme en problemas inmediatos		
30	Me aseguro de no empeorar los problemas por actuar muy pronto.		
31	Hablo con alguien para averiguar más sobre el problema		
32	Converso con alguien sobre el problema ocasionado con los familiares de los internos.		
33	Aprendo algo de la experiencia vivida		
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 que expreso esos sentimientos a otros		
37	Me comporto como si no hubiese ocurrido el problema		
38	Acepto que no puedo enfrentar al problema y lo dejo de lado		
39	Pienso en otras cosas que no se relacionen al problema		
40	Actúo directamente para controlar los problemas ocasionados por los internos		
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 acostumbrado		
49	Me perturbo emocionalmente al poner atención al problema		
50	Me digo a mí mismo, "Esto es irreal"		
51	Disminuyo los esfuerzos que pongo para solucionar el problema		
52	Duermo más de lo usual		

Gracias por su colaboración