



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE LA
CENTRAL - EMERGENCIAS 105 DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Presentado por:

Julia Bersheva Lavado Sánchez
Milagros Margarita Piñas Pedreros

Tesis desarrollada para optar el Título Profesional de
Licenciado(a) en Psicología

Docente asesor:

Dr. Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro
Código Orcid N°0000-0003-4168-0850

Chincha, Ica, 2021

Asesor

DR. ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO

Miembros del jurado

-Dr. Edmundo Gonzáles Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

DEDICATORIA

Dedico esta Tesis a mi Amada Familia, mi madre, mis hijos, mi esposo y mis hermanos, por brindarme su apoyo constante e incondicional por motivarme a seguir adelante pese a las adversidades y por ser fuente de mi inspiración.

Julia Bersheva

La presente tesis la dedico a mi madre que ha sido pilar fundamental en formación, por brindarme la confianza y consejos: a mi padre, a mis hijas; Adriana y Marie y a mi querido Jonito, por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome su amor, paciencia y comprensión.

Milagros

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Autónoma de Ica, al Coronel PNP Luís Alberto Wong Briceño, por las facilidades para la presente investigación en su dependencia, a nuestras familias, y a nuestro asesor por acompañarnos en este proceso de aprendizaje, en el que hemos podido potenciar nuestras habilidades, lo que nos ha permitido lograr esta nueva meta.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo determinar que relación existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencia 105 de la policía nacional del Perú.

El enfoque de la investigación es cuantitativo de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental con corte transversal. Se aplicó un cuestionario tipo Likert de 20 preguntas a 120 efectivos policiales de la central de emergencia 105 de la PNP para determinar el nivel de relación entre estrés laboral y los estilos de afrontamiento de estos efectivos policiales.

En relación con el objetivo general, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre el estrés y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson y probándose la hipótesis alternativa general.

Palabras claves: Afrontamiento activo, afrontamiento pasivo, afrontamiento evitativo, estrés laboral, estilos de afrontamiento, reacciones.

ABSTRACT

The objective of this work is to determine what relationship exists between work stress and coping styles in the personnel of the emergency center 105 of the Peruvian national police.

The research approach is quantitative of the basic type, of a descriptive correlational level, of a non-experimental design with a cross-sectional section. A Likert-type questionnaire of 20 questions was applied to 120 police officers from the PNP emergency station 105 to determine the level of relationship between work stress and the coping styles of these police officers.

In relation to the general objective, it was determined that there is a significant relationship with a low level between stress and coping styles in the personnel of the emergency center 105 of the Peruvian national police, according to the Pearson Correlation test and testing the general alternative hypothesis.

Keywords: Active coping, passive coping, avoidance coping, work stress, coping styles, reactions.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice general	vii
Índice de tablas y figuras	viii
Índice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
2.1. Descripción del problema	11
2.2. Formulación de problema General.....	12
2.3. Formulación de Problemas Específicos.....	12
2.4. Objetivo General	13
2.5. Objetivos específicos.	13
2.6. Justificación e importancia.....	14
2.7. Alcances y limitaciones.....	15
III. MARCO TEÓRICO	15
3.1. Antecedentes	15
3.2. Bases teóricas	21
3.3. Dimensiones de la Variable Estrés Laboral	26
IV. METODOLOGÍA.....	34
4.1 Tipo y Nivel de Investigación.	34
4.2 Diseño de la Investigación.	34
4.3 Operacionalización de las Variables	35
4.4. Hipótesis General y específicas.....	35

4.5 Población y muestra	36
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de Información	37
4.7. Aplicación de instrumentos	37
V. RESULTADOS	38
5.1 Presentación de Resultados	38
VI. ANALISIS DE RESULTADOS	59
6.1 Análisis de Resultados- Prueba de Hipótesis	59
6.2 Comparación Resultados con Antecedentes	67
CONCLUSIONES:	73
RECOMENDACIONES:.....	74
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	76
ANEXOS.....	80
ANEXO: 1 Matriz de consistencia de la investigación.....	81
ANEXO: 2 Matriz de operacionalización de variables.....	84
ANEXO: 3 Instrumento de recolección de datos.....	87
ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.....	94
ANEXO 5: BASE DE DATOS	100
ANEXO 6: Informe del Turnitin.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	38
Tabla 2.....	39
Tabla 3.....	39
Tabla 4.....	40
Tabla 5.....	41
Tabla 6.....	42
Tabla 7	43
Tabla 8.....	45
Tabla 9.....	47
Tabla 10.....	49

Tabla 11	51
Tabla 12	53
Tabla 13	55
Tabla 14	57
Tabla 15	59
Tabla 16	60
Tabla 17	61
Tabla 18	62
Tabla 19	63
Tabla 20	64
Tabla 21	65
Tabla 22	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	43
Figura 2	45
Figura 3	47
Figura 4	49
Figura 5	51
Figura 6	53
Figura 7	55
Figura 8	57

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se realizó con los trabajadores de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional quienes, en la actualidad, se encuentran expuestos a riesgos psicosociales presentes en su ambiente laboral afectándolos físico, psicológico y socialmente. Como consecuencia de los riesgos psicosociales encontramos al estrés. El mismo que se presenta donde las exigencias del ambiente laboral hacen que los trabajadores tengan la necesidad para hacer frente a episodios de estrés, es cuando los estilos de afrontamiento de individuo fracasan, es cuando este se manifiesta de manera crónica (Ronquillo, 2016). Es por esto por lo que algunas investigaciones afirman que hay relación entre el estrés y las enfermedades psicosomáticas (Vidal, 2019).

Diferentes estudios aseguran que para enfrentar este estrés que se presenta en la actualidad en diversos ambientes laborales es necesario manejar demandas internas del sujeto como excesos o desborde de sus recursos además menciona que el sujeto debe realizar lo que es un afrontamiento, es decir una doble valoración de la situación; esta puede ser primaria que evalúan si la demanda del entorno es amenazante o no y su valoración secundaria en el que el individuo revisa sus propios recursos para aminorar o aliviar las consecuencias negativas de la situación, los recursos o estrategias de afrontamiento, buscando que el sujeto se adapte al ambiente en que está.

Por esta razón el presente estudio consta de las siguientes partes teniendo referencia es el siguiente:

- I. INTRODUCCIÓN: Presenta la problemática encontrada en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, donde se buscó conocer la realidad sobre el estrés que viven y el estilo en que lo afrontan en su diario qué hacer.
- II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN: Es en este capítulo se describe la realidad problemática, justificación, los objetivos principales, los alcances y límites de la investigación.

- III. MARCO CONCEPTUAL: En el capítulo marco teórico, se inicia con los antecedentes del estudio a nivel internacional y nacional, además se presentan las bases teóricas y el marco conceptual.
- IV. METODOLOGÍA: En este capítulo se muestra el tipo, diseño y método de investigación de la población y muestra, la identificación de las variables y su operación; además de las técnicas de recolección de información con que se trabajaron.
- V. RESULTADOS: Para los resultados se utilizó el software SPSS versión 23 donde se exponen los resultados y su detenida interpretación en relación a la población de donde se recogió la información en este caso al personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.
- VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS: Luego de la información recogida, se analizan los resultados obtenidos, corroborando la validez de los instrumentos aplicados, como la importancia y los aportes de la investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema

El estrés laboral en la central de emergencias 105 de la policía nacional se evidencia en los subalternos debido a que su labor involucra mucha responsabilidad y horarios nocturnos rotativos. El cansancio y el desánimo de los agentes del orden impiden que ellos desempeñen sus funciones de modo óptimo además de convivir en un ambiente tenso y poco amigable.

En la actualidad, se considera al estrés uno de los principales causantes de enfermedades fatales, que afectan a los trabajadores de diversas empresas (Duran, 2010). Lo que en consecuencia afecta el bienestar de la organización, ya que afecta la vida de los trabajadores del centro laboral, además de mellar su salud, las relaciones laborales y personales, como familiares (Ronquillo, 2016).

Teniendo en cuenta a García, Pérez y Luceño (2015) las profesiones que implican un horario laboral de 24 horas continuas como la de los policías, bomberos, entre otros, son los trabajadores más expuestos a padecer de estrés a consecuencia de los factores psicosociales presentes en sus responsabilidades como es la turnicidad.

Los principales estresores que se presentan en estas labores están: las largas jornadas de trabajo, los estrictos horarios laborales y los turnos mal estructurados (OMS, 2004).

Además, es común que se presenten accidentes de trabajo en que se pone en riesgo la integridad de los trabajadores, con mayor regularidad cuando las jornadas de trabajo se realizan de turno diurno a nocturno, debido a la acumulación del cansancio (García et al., 2015), en consiguiente, las personas que son parte de alguna fuerza policial, están propensas a sufrir estrés laboral, debido a sus horarios de trabajo rotativos de 12 horas, donde realizan responsabilidades y exigencias para resolver situaciones que implica la seguridad y bienestar de la ciudadanía.

Ante la situación observada en la central de emergencia 105 de la policía nacional del Perú, se hace evidente los estilos de afrontamiento inadecuados de los subalternos quienes laboran salvaguardando a la ciudadanía y a su vez, consideramos fundamental orientarlos con las estrategias más apropiadas para convivir en un ambiente agradable y estimulante.

Por ello el presente estudio, se centra en la medición de dichas variables en los subalternos de la central de emergencias 105, quienes laboran bajo una fuerte responsabilidad con los conciudadanos de todo el país. Por tanto, se planteó la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo el estrés laboral y los estilos de afrontamiento se expresan en el personal de la central emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?

2.2. Formulación de problema General

- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central - emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?

2.3. Formulación de Problemas Específicos.

- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el afrontamiento activo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?
- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el afrontamiento pasivo en el personal de la central- emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?

- ¿Qué relación existe entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?
- ¿Qué relación existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?
- ¿Qué relación existe entre los estilos de afrontamiento y reacciones psicológicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?
- ¿Qué relación existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?

2.4. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

2.5. Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento activo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento pasivo en el personal de la central- emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.
- Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.
- Establecer la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.
- Establecer la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.

- Establecer la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.

2.6. Justificación e importancia.

Justificación teórica

El estrés laboral está definido como aquella respuesta tanto física como emocional que resulta muy dañina porque ocasiona un desequilibrio entre las exigencias que percibe el individuo, con respecto a los recursos y capacidades que considera poseer el mismo, para hacer frente a estas exigencias (OIT, 2016).

Con respecto a los estilos de afrontamiento, Lazarus y Folkman (1986, citado por Moran, 2005) puntualizan al “afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales que se realizan para manejar las demandas externas y/o internas que el sujeto evalúa como excedentes o desbordantes de sus recursos”.

Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de conocer los estilos de afrontamiento ante el estrés laboral de los miembros de la policía nacional que pertenecen a la central de emergencia 105, ante las demandas que exigen la responsabilidad de sus funciones, así como orientar sobre llevar el estrés laboral a través de algunas estrategias efectivas.

Como aporte a nuestra investigación consideramos fundamental conocer los tipos de afrontamiento y potenciarlos entre los efectivos policiales con el fin de que sepan enfrentar situaciones desgastantes para prevenir el estrés laboral.

Justificación metodológica

En la presente investigación se propone determinar en función al desarrollo del instrumento de medición del estrés laboral y los estilos de afrontamiento de los miembros de la central de emergencias 105, a fin de mostrar las posibilidades de solución o el manejo del estrés para

contrarrestarlo y que se oriente a otros miembros que laboran en alguna fuerza armada para que puedan seguir desarrollándose y fortaleciendo sus estilos de afrontamiento aplicando talleres de habilidades sociales para que puedan mejorar situaciones estresantes que son indispensables para su labor son como vigilar y apoyar en la seguridad de otros ciudadanos.

2.7. Alcances y limitaciones

La presente investigación tiene como alcance la unidad de la central de emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú, localizada en la Avenida España, Cercado, Lima, 15001, Perú, con la participación del personal policial femenino y masculino, entre las edades de 20 a 60 años y con el grado de suboficiales, técnicos, brigadieres y superiores, los cuales son nuestro objeto de estudio (muestra 120 efectivos policiales).

2.7.1 Limitaciones

- La presente investigación tiene como limitación que el estudio en base a sus resultados solo podrá ser considerado en el ámbito castrense.
- El horario de trabajo rotativo de los efectivos policiales, por la cual se asistió en más fechas de las programadas.
- Algunos efectivos policiales, con malas intenciones trataron que el personal no responda el cuestionario indicando que en las conclusiones o resultados se podría hablar mal de ellos.
- Al contar con nuestra presencia y el jefe de la Central de emergencias 105, nos reunimos con el personal y les explicamos en qué consistía la investigación por ende aceptaron llenar la encuesta voluntariamente.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

3.1.2 Antecedentes Nacionales

Linares y Poma (2016), realizaron un trabajo de investigación sobre “Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima”, tuvo como objetivo establecer si existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento al

estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima. Esta investigación es de diseño no experimental de corte transversal-correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 policías a quienes se aplicó el Cuestionario de Modos de afrontamiento del Estrés (Carver et al. 1989, adaptado por Casuso, 1996).

En la investigación los resultados demostraron que no existe relación entre el síndrome de Burnout y el estilo afrontamiento centrado en la emoción, entretanto el estilo de afrontamiento centrado en el problema demuestra una relación baja altamente significativa entre la realización personal.

Conclusión no se encontró relación con el estilo de afrontamiento centrado en la emoción y el síndrome de Burnout, debido a la formación y preparación que tienen los efectivos policiales de enfrentar diversas situaciones estresantes de forma positiva.

Palomino (2017) Presentó la investigación “Estrategias de afrontamiento del estrés laboral empleada por policías de tránsito que trabajan en el sector II PRO-LIMA NORTE, 2016”, tuvo como objetivo determinar cuál es el afrontamiento del estrés laboral de los policías de tránsito, de la base Norte II. La investigación es corte transversal, de diseño no experimental. Para esta investigación se utilizó el cuestionario de estilos de afrontamiento abreviada de Carver (1997), con una escala ordinal tipo Likert. La muestra estuvo conformada por 65 policías de tránsito fue obtenida por criterios que inclusión y exclusión. Para la obtención de los resultados estadísticos se hizo uso del programa SPSS. Los resultados de la investigación fueron las siguientes: que el 44.8% de los policías aceptan la realidad y tratan de convivir con ellas (afrontamiento orientado a la emoción), el 35,6% concentran esfuerzos y toman medidas de la situación (afrontamiento orientado al problema) y el 19,6% toman con buen humor la situación a lo que acontece (afrontamiento evitativo).

De los resultados obtenidos se concluye que la mayor parte de los policías encuestados afrontan de manera óptima el estrés, mientras un pequeño porcentaje, al no saber afrontar el estresor puede a largo o corto plazo padecer de estrés laboral. Lo que es relevante para nuestra

investigación ya que haber trabajado las mismas variables de nuestra investigación, nos da herramientas para buscar soluciones más oportunas.

Rupay, J. (2018), en su tesis “Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú”, tuvo como objetivo conocer la relación entre los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales de dicho centro laboral. El enfoque de esta investigación fue de tipo cuantitativo, metodología descriptiva correlacional de corte transversal y diseño no experimental. La población estuvo compuesta por tripulantes de cabina y jefes de cabina de una aerolínea peruana. La muestra estuvo compuesta 132 tripulantes de cabina a los que se les aplicó el Cuestionario de Estrés Laboral (JSS) y el Cuestionario de Riesgos Psicosociales (CoPsoQ), versión 1.5.

Los resultados encontrados son que la mayoría de los tripulantes de cabina presentan prevalencia desfavorable para la salud con respecto al estrés laboral: en índice general de estrés laboral 87%, severidad de estrés laboral 75.0%, frecuencia de estrés laboral 75.0%, índice de presión laboral 84.1%, severidad de presión laboral 75.0% y frecuencia de presión laboral 75.0%.

Con respecto a los resultados de los riesgos psicosociales también es desfavorable, pero en menor medida: exigencias psicológicas 53.7%, trabajo activo y posibilidades de desarrollo 90.9%, apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo 46.2%, compensaciones 97.8% y doble presencia 72.0%. En general la exposición a niveles de estrés laboral fue: 12.1% presentan un nivel de exposición al estrés bajo, 69.7% presentan un nivel de exposición al estrés medio y un 18.2% presenta un nivel de exposición al estrés alto. Los riesgos psicosociales fueron: 27.88% presentan un nivel de exposición a riesgos bajos, 42.58% presenta un nivel de exposición a riesgos medios y un 29.54% presenta un nivel de exposición a riesgos altos.

La conclusión es que sí se encontró relación significativa entre los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de aerolínea. Todos los componentes de niveles. Como recomendación se sugiere trabajar para impulsar y promover que la

organización desarrolle diferentes estrategias de afrontamiento para disminuir los niveles de estrés y riesgos psicosociales.

Por los resultados obtenidos, esta investigación se considera relevante, puesto que aborda el estrés laboral y cómo está influye en los trabajadores de manera que nos da la oportunidad de buscar herramientas para dar soluciones a esta y poder orientar en este tema a nuestra población de investigación.

Gallardo, M. (2019), en su trabajo de tesis “Estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en el departamento de tránsito de la PNP Lima 2018”, el estudio se dispuso como objetivo encontrar la relación en los estilos de afrontamiento del estrés y el bienestar psicológico en los miembros del departamento de tránsito de la PNP Lima 2018. Esta investigación fue de carácter aplicativo, cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Para el estudio se contó con una muestra compuesta por 210 efectivos policiales de ambos sexos, que contaban con edades de entre 35 a 55 años.

En la investigación se utilizó como técnica la encuesta, además se contrastó las hipótesis por medio de la correlación de Spearman. Los resultados que se obtuvieron fue que el 42.9% del personal de tránsito no afronta el estrés y manifiestan un moderado bienestar psicológico.

En la conclusión se logró determinar que sí presentan una relación muy significativa entre las variables estilos de afrontamiento al estrés y el bienestar psicológico en los efectivos policiales del departamento de tránsito de la PNP Lima 2018.

3.1.3 Antecedentes Internacionales

Gonzales y Torres (2016), en Chile, realizó una investigación titulada “Estrategias de afrontamiento al estrés en tres grupos de estudiantes de la Universidad de Chile: deportistas seleccionados, deportistas aficionados y alumnos inactivos” tuvo como objetivo comparar los estilos de afrontamiento al estrés que están presente en estos tres tipos de estudiantes. Su diseño

es no experimental transversal y metodología mixta, para realizar la recolección de datos y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos

La muestra fue no probabilística compuesta por un total de 60 alumnos de una universidad chilena en el año 2016. La misma que se dió por conveniencia y en cuotas. Como instrumentos se utilizaron el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) de Tobin, Holroyd, Reynolds y Kigal (1989), adaptado por Cano, Rodríguez y García (2006).

Se concluye que las personas no funcionan con la misma manera de afrontamiento, sino que van desarrollando estilos y estrategias según la necesidad y experiencia previa que cada individuo posee, de manera tal que el estrés no sería solamente agregación de estímulos.

Como aporte a nuestra investigación consideramos fundamental conocer los diversos tipos de afrontamiento con la finalidad potenciarlos entre los trabajadores de la central de emergencia 105, para que ante las demandas tengan muchos más recursos y tengan un mejor conocimiento al momento de enfrentar situaciones desgastantes para prevenir el estrés laboral.

Flores, B. (2018). Realizó una investigación en Ecuador, sobre “Estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito”. El estudio tuvo como objetivo principal, el determinar la afectación psico-física en el rendimiento laboral a causa del estrés laboral, la muestra de la investigación estuvo conformada por el personal que labora de la central de gestión, se aplicó como instrumento test universales como el de Maslach que se utiliza para medir Síndrome de Burnout, despersonalización, cansancio emocional y realización personal, además se combina con test de actitud mediante escalas Likert el cual mide percepción de los involucrados con respecto a su afectación psicofísica en su centro laboral.

Con los resultados de la investigación quedó demostrada la existencia de estrés laboral, a la vez que se determinó que no hay presencia del síndrome de Burnout, aunque si hubo indicios de afectaciones por

agotamiento emocional en un 10,5%, despersonalización 22,2% y baja realización personal 22,3%.

Conclusión se determinó que el estrés laboral contribuye en el surgimiento de las alteraciones psicofísicas en consecuencia afecta el rendimiento laboral, las condiciones laborales contribuyen a que no exista el síndrome de Burnout debido a que es un grupo que realiza actividades físicas de forma permanente

Méndez, M. (2018), en Ecuador, realizó una investigación titulada “El estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes de la unidad operativa de control de tránsito Loja y la intervención de la trabajadora social”, tuvo como objetivo establecer como el estrés laboral influye en el desempeño laboral y las consecuencias que pueden sufrir los agentes de la Unidad Operativa de Control de Tránsito de Loja.

La muestra estuvo constituida por 152 agentes de tránsito, el instrumento fue elaborado por la autora de la investigación, se aplicó como técnica la encuesta y una entrevista estructurada. Los resultados determinaron que el estrés laboral que sufren los agentes de tránsito se da a causa de las malas relaciones interpersonales, a la vejación por parte de los ciudadanos y la imposición que reciben de sus jefes a cargo, repercute en su buen desempeño laboral.

Conclusión el estrés laboral influye en el desempeño laboral, afectando consecuentemente la calidad de vida de estos agentes del orden.

Torres, J. (2019). Realizo una investigación titulada “Estilos de afrontamiento y consumo de alcohol-cannabis en estudiantes de una universidad privada de Lima Sur”, tuvo como objetivo determinar la relación entre los estilos de afrontamiento y consumo de alcohol-cannabis en estudiantes de una universidad privada de Lima Sur, está investigación es de diseño no experimental y tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 330 universitarios entre las edades de 17 y 62 años, de las escuelas de Psicología y Derecho. Se utilizaron como instrumentos el Cuestionario de Estimación del Afrontamiento COPE- 60 de Carver et al. (1989) y la Prueba de detección de consumo de drogas ASSIST 3.0 de la

Organización Mundial de la Salud (2011). En los resultados se demostraron que el 71,2% de los participantes presentó un consumo de drogas legales (tabaco, alcohol y pastillas), asimismo los resultados evidenciaron diferencias significativas entre la dimensión estilo de afrontamiento dirigido a la tarea, dirigido a lo socioemocional y sexo. Con respecto al consumo de cannabis se evidencio diferencia significativa con el sexo masculino de igual manera el consumo de alcohol con la escuela de Derecho. Por último se encontró relación directa de los estilos de afrontamiento y consumo de alcohol.

3.2. Bases teóricas

3.2.1 Estrés Definición

Selye (1976) manifiesta lo siguiente “el estrés es un proceso que tiene diferentes etapas que se expresa de la siguiente forma: Las personas ante situaciones tensas pasan por diversas etapas. Primera etapa de Alarma seguida por la segunda etapa de Resistencia y por último la etapa de Agotamiento” (Citado en Sánchez, 2011, p 12).

De la misma manera Chiavenato (2017) menciona, que el término estrés se usa con la finalidad de “Describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas como: preocupación, angustia, fatiga, irritabilidad, ansiedad y agresividad, de tal forma que perjudica su desempeño” (pág.250).

En una de las definiciones más actuales, se dice que el estrés puede ser definido como la percepción de una amenaza real o que se presume frente a la integridad fisiológica o psicológica del individuo, dicha percepción provoca una respuesta fisiológica y/o conductual. En el campo de la medicina, el estrés es referido como una situación en la cual los niveles de glucocorticoides y catecolaminas en circulación se elevan (McEwen, 2000).

En nuestro actual vivir, el estrés implica cualquier factor que actúe sobre la persona, ya sea interna o externamente, a la cual se le dificulta mucho adaptarse, lo que incita a un aumento del esfuerzo del individuo para

mantener su estado de equilibrio, tanto intrínseco y extrínseco (Lopategui, 2000).

Es característica del estrés responder en forma subjetiva a un acontecimiento o algún tipo de estímulo externo que ocasiona que la persona se sienta con tensión o excitada. Por lo que es un proceso de manejo interpretativo, emotivo y defensivo del estrés que sucede dentro de la misma persona.

La palabra estrés también es usada también como sinónimo de ansiedad, debido a que a ambos se les considera como estados psicológicos no placenteros, acompañados de manera frecuente de síntomas fisiológicos, denominándolo como una expectación penosa o desasosiego frente a un peligro impreciso (Suárez Richards, 1995)

Finalmente podemos definir que el estrés es la reacción fisiológica y psicológica del individuo ante un estímulo (estresor), el cual puede tratarse de un acontecimiento, objeto o persona (Lopategui, 2000)

3.2.2 Tipos de Estrés

El estrés no es siempre negativo, es más, la falta de estrés puede resultar en una situación de depresión. Por lo tanto, se han determinado dos tipos de estrés. El primero, es positivo también llamado Eustrés y el segundo negativo, llamado Distrés (Lopategui, 2000)

Eustrés o Estrés Positivo

Se denomina así a aquel estrés donde la persona interacciona con su estresor o estímulo, y al mismo tiempo puede mantener la serenidad, con un pensamiento positivo, abierto y creativo, a la vez que prepara al cuerpo y mente para un desempeño óptimo. Durante esta situación de estrés, la persona experimenta placer, alegría, bienestar y equilibrio, vivencias agradables y satisfactorias.

En el individuo que experimenta estrés positivo se manifiestan deseos por mantenerse motivado, con intención de estar activo y trabajando. Expresa su imaginación e iniciativa, enfrenta y resuelve problemas.

Los estímulos que desencadenan estrés positivo, frecuentemente son una gran alegría, éxito profesional, el triunfo en un examen, satisfacción sentimental, la comodidad de un trabajo agradable, reunión de amigos, muestras de simpatía o de admiración, un encuentro amoroso, participación en una ceremonia de matrimonio, ganar un evento deportivo, una buena noticia, entre otros. (Lopategui, 2000)

En conclusión, el Eustrés es un estimulante de gran importancia para la salud del ser humano, del cual derivan en una diversidad de beneficios y efectos positivos, como pueden ser el mejoramiento del nivel de conocimiento, ejecuciones cognoscitivas y de comportamiento superiores, proporciona gran motivación para crear o hacer algo que resulta importante para uno mismo o para la sociedad. Viene a ser un estrés que sirve de estimulante y debe ser utilizado como ayudante para el crecimiento personal y profesional. Es por estos motivos que el estrés positivo es resulta imprescindible para nuestro funcionamiento y desarrollo. No es posible concebir la vida sin estímulos externos; la ausencia del estrés positivo lleva a la inercia y estancamiento.

Distrés o Estrés Negativo.

Se define como aquel "Estrés perjudicante o desagradable".

Este tipo de estrés se origina debido una carga excesiva de trabajo no asimilable, la cual en algún caso genera un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una baja en la productividad de la persona, el desarrollo afecciones psicosomáticas y un deterioro general acelerado. Son factores que producen una sensación desagradable. (Lopategui, 2000)

En el entorno encontramos una gran cantidad de los estresantes negativos, como son un negativo ambiente laboral, falta de éxito, la desunión familiar, una pena o un duelo, entre otros.

Un mismo estrés puede resultar tener un carácter positivo para algunos y ser negativo para otros, como ante un ascenso. De esto se determina que cada persona responde de diferente modo a diferentes factores de estrés.

Asimismo, un estrés que inicialmente fue positivo, puede volverse de riesgo debido a su intensidad.

El estrés se encuentra asociado al estado que se produce a consecuencia de eventos que generan agobio o angustia. Cuando sobre un individuo recaen demandas que le resultan excesivas, comenzará a experimentar ansiedad y a sentir diversos síntomas.

Los diversos factores que pueden producir el estrés se denominan como estresores y son estímulos, que pueden llegar a desestabilizar el equilibrio del organismo.

3.2.3 Estrés laboral

Duran (2010) hace mención que el estrés laboral debe ser considerado como "El desequilibrio percibido entre las demandas laborales y la capacidad de control, aspiraciones de la persona y la realidad de sus condiciones de trabajo que generan una reacción individual congruente con la percepción del estresor laboral". (pág.76)

La Organización Internacional del Trabajo OIT (2001), manifiestamente define al estrés laboral como: "Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física y psicológica de los trabajadores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo"

El tema de estrés laboral es de gran interés y preocupación para un variado grupo de estudiosos de la conducta del ser humano, ya que sus efectos afectan a la salud tanto física como mental, además del desempeño laboral e intelectual. Genera inquietud y ansias y puede provocar a desórdenes personales, familiares y complicaciones en el ámbito social. Al respecto, Martínez y Díaz (2007) puntualizan : "El problema que subyace radica en los requerimientos de la Modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas"

En definitiva, el estrés laboral, se determina como la interacción entre la persona con respecto a su ambiente o medio de trabajo, en donde las

demandas o exigencias del ambiente, excede o desborda la capacidad de control del individuo.

3.2.3.1 Causas

Entre las más relevantes causas que con frecuencia ocasionan la presencia de estrés laboral, según señala Ortega Villalobos (1999), son:

- Trabajo con alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de gran responsabilidad
- Creatividad e iniciativa restringidas
- Exigencia de decisiones complejas
- Amenaza de demandas laborales
- Falta de capacitación y desarrollo del personal
- Carencia de reconocimiento
- Ausencia de incentivos
- Planeación u organización deficiente
- Excesiva carga laboral y jornadas de trabajo.
- Ritmo de trabajo apresurado
- Poca satisfacción laboral
- Ambiente laboral tenso
- Salario insuficiente

3.2.3.2 Consecuencias

Con frecuencia los diversos estresantes afectan la salud mental y emocional de las personas. Se trata de una agresión psicológica continua que conduce a la acumulación de sustancias energéticas segregadas por los órganos (de origen neuroendocrino), las cuales desarrollan diversas

alteraciones fisiológicas y psicosociales, así como la aparición de enfermedades (Lopategui, 2000)

La reiterada ansiedad es otro estado emocional relacionado con el estrés laboral. Ésta se refiere a la reacción ante un peligro indefinido, impreciso o imaginario. Se manifiesta por la tensión, inquietud y un sentido de vacío y abandono. La persona ansiosa anticipa negativamente una desgracia o desolación. Como consecuencia del sentimiento de ansiedad, se destacan ciertas manifestaciones particulares, como tensión o temor constante, quejas, tristeza, sudoración, músculos en tensión, pulso acelerado, agitación, problemas estomacales, miccionar con frecuencia, disfunción sexual, entre otras.

3.3. Dimensiones de la Variable Estrés Laboral

Reacciones físicas

Un continuo estado de estrés puede originar todo un abanico de afecciones, debido a que hormonas, principalmente el cortisol, son liberadas desde el sistema neuroendocrino hasta diferentes partes del cuerpo, provocando cambios y alteraciones, así como reacciones físicas y fisiológicas; tales como:

- Palpitaciones
- Sensación de ahogo
- Hiperventilación
- Sequedad de la boca
- Malestares digestivos
- Tensión y/o dolor muscular
- Calambres
- Temblor en las manos
- Fatiga
- Mareos

- Dificultades en el sueño
- Dolores de cabeza
- Sudoración
- Sofocos
- Manos y pies fríos
- Aumento o disminución del apetito

Reacciones psicológicas

Constituyen respuesta subjetivas y personales, que dependerán de cómo la persona perciba y experimente las situaciones que considera estresantes, las cuales pueden ser:

- Angustia
- Preocupación
- Desesperanza
- Introversión
- Depresión
- Impaciencia
- Irritación
- Agresividad
- Frustración
- Inseguridad
- Sentimiento de Culpa
- Desinterés por la apariencia
- Desinterés por la salud
- Desinterés por el sexo
- Falta de capacidad de finalizar una tarea antes de comenzar otra

- Problemas para poder pensar con claridad, concentrarse y/o tomar decisiones
- Fallas en la memoria, olvidos
- Falta de creatividad
- Disminución de la atención
- Pérdida de eficacia de productividad
- Inquietud, hiperactividad
- Disminución del deseo sexual

Reacciones conductuales

Los estados de estrés, frecuentemente, conllevan a desarrollar conductas negativas y perjudiciales, como son:

- Conductas impulsivas
- Comportamiento irracional
- Explosiones emocionales
- Mayor consumo de drogas legales como tabaco y alcohol
- Consumo de drogas
- Adicción al internet
- Exceso de apetito
- Falta de apetito
- Risas nerviosas

Estilos de afrontamiento

Los estilos de afrontamiento están inspirados en el modelo animal, que reúne los diversos actos que se generan, para intentar controlar las condiciones desfavorables del entorno, y de esa manera disminuir el grado de perturbación psicológica resultado de estas condiciones (Lazarus y Folkman, 1984).

Los estilos de afrontamiento se entienden como las predisposiciones personales para enfrentarse a las situaciones, son responsables de las preferencias personales en la forma de utilizar de unos u otros tipos de

estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional (Fernández-Abascal, Palmero, Chóliz y Martínez, 1997). Cada ser humano desarrolla herramientas, de acuerdo con su bagaje, sus habilidades sociales, valores y competencias. De la aplicación de estas estrategias se forman los estilos de afrontamiento, que son la manera de las personas se enfrentan a situaciones estresantes.

A largo del tiempo se ha pretendido entender la dinámica por la que pasa el ser humano cuando se ve expuesto a escenarios de estrés, que son desbordantes y que procura manejar a través de diversas tácticas. Al principio fue estudiado desde el modelo médico, luego por el psicoanálisis del yo y finalmente mediante la psicología cognitiva. Es así que hasta la fecha muchos modelos pretenden aclarar las respuestas adaptativas de las personas frente a situaciones difíciles con el fin de ser práctico dentro de su propio medio. Por otra parte, el psicoanálisis del ego en 1937 denomina el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y reflexivos fundamentales para solucionar los inconvenientes y minimizar el estrés (Park & Folkman, 1997). Este enfoque lo define como un rango de estrategias que van desde mecanismos primitivos, los que pueden originar una deformación de la realidad, hasta mecanismos más avanzados, a ambas categorías se les denomina mecanismos de defensa. Partiendo de esa mirada, a través del afrontamiento el individuo gestiona su relación con su hábitat ; este se considera el proceso más organizado y maduro del yo, al ponerlo en una escala jerárquica con otros recursos reguladores. A pesar de los avances, estos términos un tenían una relación rígida, obligada, distorsionada y algo diferenciada (Quintanilla, Valadez, Valencia & González, 2005). Además, se centra en características que presentan a una comprensión parcial del concepto, ya que las mediciones elaboradas no representan una medida exacta de los procesos reales, sin considerar la complejidad de la variabilidad de formas como una persona puede afrontar una situación incierta. Partiendo de este primer modelo psicológico, Lazarus y Launier (1978) denominaron el afrontamiento como los esfuerzos intrapsíquicos orientados.

En esta perspectiva que ha tratado de establecer cuáles son las dimensiones básicas a través de las que se pueden determinar los distintos estilos de afrontamiento, uno de los primeros aportes señala la categorización

del afrontamiento en dos dimensiones : el "método utilizado", según el cual el afrontamiento puede ser activo, pasivo o evitativo y la "focalización de la respuesta" que da lugar a tres tipos de afrontamiento: focalizado en la evaluación de la situación, dirigido al problema o a la emoción (Moos y Billings, 1986; Moos, Cronkite, Billings y Finney, 1986). Estos autores proponen un nuevo modo de afrontamiento centrado en la evaluación y ponen de manifiesto la importancia del papel que esta juega ante una situación de riesgo, constituyendo en sí misma un foco sobre el cual se centra una forma de afrontamiento. Ampliando el modelo anterior, Feuerstein, Labbé y Kuczmierczyk (1986) determinaron añadir una tercera dimensión: de acuerdo a la "naturaleza de la respuesta" que sería de tipo conductual o de tipo cognitivo.

Para Fernández Abascal (1997), los estilos de afrontamiento están son las predisposiciones individuales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias personales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional.

Cada persona enfrenta las dificultades de contexto de modo diverso, de acuerdo sus creencias, competencias, valores y experiencias. De este uso individual de las estrategias se generan los estilos de afrontamiento, que son la forma que tiene cada individuo para enfrentarse a las eventualidades. Fernández-Abascal y Palmero (1999) plantearon tres dimensiones básicas que nos permiten clasificar los estilos de afrontamiento: El método empleado en el afrontamiento, la focalización del afrontamiento y la actividad movilizada.

El método empleado en el afrontamiento:

Dentro de los métodos de afrontamiento el estilo activo, es aquel en que se movilizan esfuerzos para ofrecer distintos tipos de soluciones; estilo pasivo, es el que se basa en no intervenir en la situación producida y espera se den cambios en esta; finalmente, el estilo evitativo, que consiste en intentar evitar o huir de la situación que siente una amenaza y sus consecuencias.

- **En el afrontamiento activo o centrado en el problema**

La persona aplica acciones y estrategias que buscan solucionar la situación problemática y reducir las consecuencias negativas. Dentro de las estrategias psicológicas concretas utilizadas por estas personas pueden ser: buscar información sobre el problema, plantear diferentes opciones de solución evaluando cual puede ser la más eficiente, seleccionar la estrategia de acción, organizar los pasos que conducen a la solución, gestionar apoyo de otras personas que brinden información, orienten, ofrezcan ayuda económica, entre otras acciones.

- **El afrontamiento pasivo o centrado en la emoción**

Este tipo de afrontamiento pretende regular las consecuencias emocionales negativas del problema, tratando de reducir su efecto. Las estrategias psicológicas usadas en este estilo de afrontamiento son pedir apoyo emocional entre gente en que confía como amigos y familiares; empatía, comprensión, desahogarse, orar, buscar el lado positivo del problema, que aprendizaje deja, aceptación del problema, entre otros.

- **El afrontamiento de Evitación**

Se refiere a evitar el problema e ignorar la situación que le puede generar tensión, esperar que el problema se resuelva por sin su intervención, culpar a otros por sus errores y distraerse con otras actividades. Entre las estrategias psicológicas de este tipo de afrontamiento encontramos la negación, evitar actividades que les recuerde al problema, ofrecer excusas, uso de drogas, usar el humor o sarcasmo para intentar restarle importancia a lo acontecido. Se puede considerar un estilo de afrontamiento desadaptativo ya que limita poner en marcha estrategias, activas y/o pasivas, para hacer frente al problema.

Estrategias de afrontamiento

El estrés puede manejarse, ya sea modificando directamente la activación fisiológica inicial y su mantenimiento, o cambiando los efectos que los pensamientos, situaciones o conductas tienen sobre estas. En el primer caso, porque se controla directamente la propia activación del organismo, en

el segundo, porque se reducen los agentes que provocan su aparición. Labrador, F., Cruzado, J., Muñoz, M. (2001).

Las siguientes estrategias fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento y tienen utilidad para fomentar la capacidad de adaptación del individuo. Las estrategias se pueden clasificar en:

Estrategias generales: Parte del objetivo de multiplicar en el individuo una serie de recursos personales de carácter genérico para enfrentar el estrés.

Estrategias cognitivas: Tiene como finalidad cambiar la perspectiva del individuo frente a la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).

Estrategias fisiológicas: Dichas estrategias buscan reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico que se presenta ante una situación de estrés.

Estrategias conductuales: Estas estrategias tienen el fin de formar y fortalecer conductas adaptativas facilitando al individuo una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a enfrentar un problema.

Recomendaciones para el alivio del estrés

Desarrollo de un buen estado físico

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico es fundamental para la prevención del estrés; para ello, se recomienda contar con una adecuada rutina de ejercicios regulares.

La práctica de ejercicios aumenta la resistencia física del individuo a los efectos del estrés, pero, además favorece la resistencia psicológica debido a que la práctica de ejercicio nos obliga a distraer la atención de los problemas psicológicos, facilita el descanso y la recuperación de la actividad mental desarrollada con anterioridad.

La actividad física permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física, de cara a que este se fortalezca para enfrentar el estrés, elevando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica.

Asimismo, el ritmo de trabajo actual requiere cada vez menos respuestas de tipo físico y más respuestas de tipo intelectual. Con la práctica

continua de actividad física podemos usar y reducir ciertos recursos orgánicos que rara vez podemos utilizar en el desarrollo de nuestra labor diaria y que de no ser consumidos pueden situarse en el sistema vascular originando problemas como un aumento en el nivel de presión arterial.

Dieta balanceada

Los buenos hábitos alimenticios condicionan un óptimo estado nutricional en el individuo, lo que constituye una medida altamente recomendable para la prevención del estrés.

Las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio nutricional apropiado para responder a esas demandas y para no adolecer de carencias.

Apoyo social

Gestión y fortalecimiento de redes sociales, que puedan brindar apoyo social al individuo. Las relaciones sociales pueden convertirse en una fuente de ayuda psicológica como instrumental. Un grupo social puede establecer la referencia que otorgue a cualquier persona una mejor adaptación e integración al medio.

Tiempo de relax y el buen humor

Propiciar la distracción y buen humor constituye una excelente fuente para prevenir o aliviar situaciones de estrés, ya que además de movilizar los problemas, ayudan a ver el problema de una manera más objetiva.

Técnicas cognitivas

Estas técnicas apuntan a cambiar el pensamiento, modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

Reorganización cognitiva

Mediante la reorganización cognitiva se busca facilitar caminos y procedimientos para que una persona logre reorganizar la manera en que percibe una situación problemática.

Si cómo nos comportamos y como nos sentimos depende de la forma en que percibimos una situación, es fundamenta contar con estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos asumido no aporta a una adaptación adecuada.

Esta técnica está encaminada a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

Modificación de pensamientos automáticos y de pensamientos distorsionados

Frente a una situación de estrés, normalmente se producen pensamientos para interpretar esa situación vivida. Estos pensamientos pueden ser racionales o irracionales.

Mediante estas técnicas se pretende la identificación y el cambio de los pensamientos irracionales.

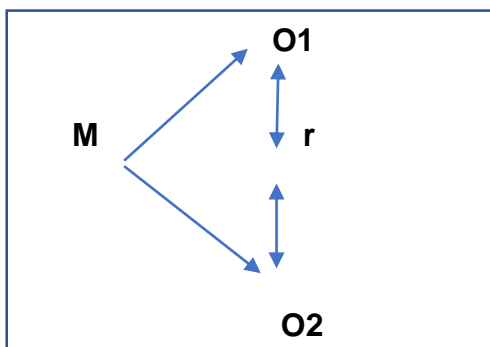
IV. METODOLOGÍA

4.1 Tipo y Nivel de Investigación.

Por la índole de la problemática planteada el presente estudio es de tipo básica con un nivel de investigación descriptivo- correlacional y con un enfoque cuantitativo, en tanto se ha planteado el propósito de examinar que relación existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento. (Hernández et al. 2012: 97).

4.2 Diseño de la Investigación.

En el presente estudio de investigación el diseño empleado es el no experimental de corte transversal o transeccional, el cual se muestra en el siguiente diagrama:



Denotación:

M= Muestra de Investigación.

O1 = Variable Estrés Laboral.

O2 = Variable Estilos de Afrontamiento.

r = Relación entre variables.

4.3 Operacionalización de las Variables

Variable 1: Estrés Laboral, el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. OMS (2004)

Variable 2: Estilos de afrontamiento. Fernández-Abascal y Palmero (1999) plantearon que podemos identificar tres dimensiones básicas que nos permiten clasificar los posibles estilos de afrontamiento. Así encontramos el estilo activo, aquellos en los que se movilizan esfuerzos para los distintos tipos de solución; estilo pasivo, aquellos que se basan en no intervenir sobre la situación y esperar a que cambien las condiciones; y estilo de evitación, que consiste en intentar evitar o huir de la situación y/o sus consecuencias.

4.4. Hipótesis General y específicas

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Hipótesis Específica

- Existe relación significativa entre el estrés y el afrontamiento activo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.
- Existe relación significativa entre el estrés y el afrontamiento pasivo en el personal de la central- emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.
- Existe relación significativa entre el estrés y el afrontamiento evitativo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.
- Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.

- Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.
- Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central- emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.

4.5 Población y muestra

4.5.1. Población

La población para el presente estudio fue conformada por 150 efectivos policiales de la central de emergencia 105 de la policía nacional de Lima, en el periodo 2021.

4.5.2. Muestra

Los sujetos de la muestra fueron seleccionados a través de la técnica de muestreo por conveniencia, es decir, se trabajó con el grupo humano que fue más sencillo de reclutar. El muestreo por conveniencia se refiere a casos disponibles a los cuales se tiene acceso. (Hernández et al.,2014). Este método se caracteriza por buscar muestras representativas cualitativamente, mediante la inclusión de grupos aparentemente representativos. Es decir, cumplen con características de interés de los investigadores, además de seleccionar a los individuos de la población a los que generalmente se tiene fácil acceso o a través de convocatorias abiertas, en el que las personas acuden voluntariamente para ser parte del estudio, hasta alcanzar el número necesario para la muestra. (Hernández y Carpio,2019)

Se realizó un análisis de la información para identificar sus características y por ende la población. La muestra está comprendida por suboficiales, técnicos, brigadieres y superiores pertenecientes a la Policía Nacional del Perú, cuyas edades oscilan entre los 20 y 65 años, entre los que se encuentra 42 mujeres y 78 hombres, residentes de diversos distritos de Lima.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de Información

La técnica empleada en la presente investigación es la encuesta y el instrumento fue un cuestionario estructurado. Dillon, Madden y Firtle (1994) afirman que es un “instrumento de recolección de datos, que ordenan de manera formal las cuestiones diseñadas para extraer la información requerida”. Así mismo, señala Hernández, Fernández y Baptista (2014), que el cuestionario es quizás la técnica más utilizada para la recolección de datos, la misma que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

Como instrumento, se utilizó la escala tipo Likert, la cual sirve para medir las actitudes de los efectivos policiales de la central de emergencias 105. Dicha escala consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los que se mide la reacción de los sujetos a los que se le aplica. Esta consta de un número de categorías de 5 respuestas, las cuales se clasifican en: siempre, casi siempre, a veces, rara vez y nunca considerando los ítems una dirección positiva o favorable. (Hernández, Fernández y Baptista et al.,2014).

El cuestionario fue validado por criterio de jueces, el jurado estuvo conformado por tres expertos los cuales fueron un Doctor. Psicólogo Clínico-Forense, una Magister en Educación, una Licenciada de psicología especializada en psicología positiva.

4.7. Aplicación de instrumentos

Para recoger información se realizaron las siguientes actividades:

Se procedió a solicitar la colaboración del coronel que tiene a cargo este servicio, en el año, mediante una solicitud dejada en mesa de partes.

Con los datos proporcionados, se coordinó con cada uno de ellos para poder brindar la orientación adecuada para su participación en la investigación. Las investigadoras se encargaron de informar a los efectivos policiales el propósito del estudio y la reserva de sus opiniones e identidad.

Se elaboró un cronograma de entrevistas acorde a los tiempos de nuestra unidad de análisis.

Se realizaron las entrevistas de manera presencial, como también utilizando la plataforma en 2 visitas a la dependencia. Estas tuvieron una duración entre 45 a 60 minutos.

Se solicitó a los participantes que respondan de la manera más honesta posible ya que no existen respuestas incorrectas. Se tomaron imágenes de la aplicación, las cuales se encuentran en los anexos.

V. RESULTADOS

5.1 Presentación de Resultados

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo primordial, determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú. Para responder las hipótesis propuestas de la investigación en la cual se presentan los siguientes resultados.

Tabla 1

Tabla rangos de coeficiente de Alfa de Cronbach para prueba de la confiabilidad

Valor	Rango	Interpretación
n =	0.90 – 1.00	Se califica como muy confiable
	0.80 – 0.89	Se califica como adecuado
	0.70 – 0.79	Se califica como moderado
	0.60 – 0.69	Se califica como bajo
	0.50 – 0.49	Se califica como muy bajo
	< 0.50	Se califica como no confiable

Nota. n = valor obtenido

Tabla 2*Tabla de rangos de prueba Eta*

Valor	Rango	Interpretación
n =	0.70 >= 1.00	Nivel muy alto de asociación
	0.50 >= 0.69	Nivel alto de asociación
	0.30 >= 0.49	Nivel medio o moderado de asociación
	0.00 >= 0.29	Nivel bajo de asociación

Nota. n = valor obtenido**Tabla 3***Tabla de rangos de normalidad para Kolgomoroz-Smirnov*

Valores de medición	
Valor	N.V.
n < a 0.05	No es normal
n > a 0.05	Es normal

Nota. N.V. = Nivel de normalidad; n = valor obtenido

Según la Prueba de *Kolgomorov-Smirnov*, que es una prueba de normalidad para muestras mayores de 50 personas y donde indica que si al realizar la prueba esta nos arroja un P-valor menor a 0.05, indicaría que la distribución de la muestra no es normal y si se arroja un P-valor mayor a 0.05, hace saber que la distribución de la muestra se está comportando de una manera normal.

Tabla 4*Tabla rango de fuerza de correlación Pearson*

Fuerza de correlación	
n	Interpretación
-1	Correlación (-) ~ grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación (-) ~ muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación (-) ~ alta
-0,4 a -0,69	Correlación (-) ~ moderada
-0,2 a -0,39	Correlación (-) ~ baja
-0,01 a -0,19	Correlación (-) ~ muy baja
0	Correlación (∅)
0,01 a 0,19	Correlación (+) ~ muy baja
0,2 a 0,39	Correlación (+) ~ baja
0,4 a 0,69	Correlación (+) ~ moderada
0,7 a 0,89	Correlación (+) ~ alta
0,9 a 0,99	Correlación (+) ~ muy alta
1	Correlación (+) ~ grande y perfecta

Nota. n = valor, (-) = negativa; (+) = positiva, ~ = grado o nivel de fuerza

Según la prueba de Pearson; donde se mide el grado o nivel de fuerza de correlación entre dos variables y/o dimensiones. Si al aplicar la prueba esta da como resultado 0, indica que entre la variable no existe ningún tipo de correlación; si el valor es 1, significa que existe una correlación positiva perfecta entre las variables, si los valores se encuentran 0 y 1, indica la existencia de una correlación positiva; si el valor es -1, indica que la correlación es negativa ó sea no existe una correlación entre las variables y por último si los valores están entre 0 y -1, indica la existencia de una correlación negativa.

Tabla 5*Prueba Alfa de Cronbach para la fiabilidad de los instrumentos*

Variable	N	Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
Estrés	9	0.951	Muy confiable
Afrontamiento	11	0.916	Muy confiable

Nota. N = Número de preguntas

Interpretación

En la Tabla 5 y después de aplicar la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach para analizar la fiabilidad de los instrumentos aplicados y según la escala de la Tabla 1, se pudo comprobar que los instrumentos son muy confiables según los valores obtenidos, obteniendo un valor de Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable estrés que consta de 9 preguntas arrojó un valor de 0.951 y el Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable afrontamiento que consta de 11 preguntas arrojó un valor de 0.916.

Tabla 6

Prueba Eta para la medición de asociación de las variables

Variable	n	Valor	Nivel de Asociación
Estrés ~ Afrontamiento	120	0.712	Muy alto
Afrontamiento ~ Estrés	120	0.597	Alto

Nota. n = número de encuestados; ~ = asociación

Interpretación

En la Tabla 6 y luego de aplicar la prueba Eta, para medir el nivel de asociación de dos variables entre sí y según la escala de la Tabla 2, se comprobó que el grado de asociación entre las variables estrés y afrontamiento es de 0.712 obtuvo un nivel muy alto de asociación y el grado de asociación entre las variables afrontamiento y estrés es de 0.597 obtuvo un nivel alto de asociación, concluyendo que la existencia de nivel alto-muy alto de asociación entre las variables estudiadas.

Tabla 7

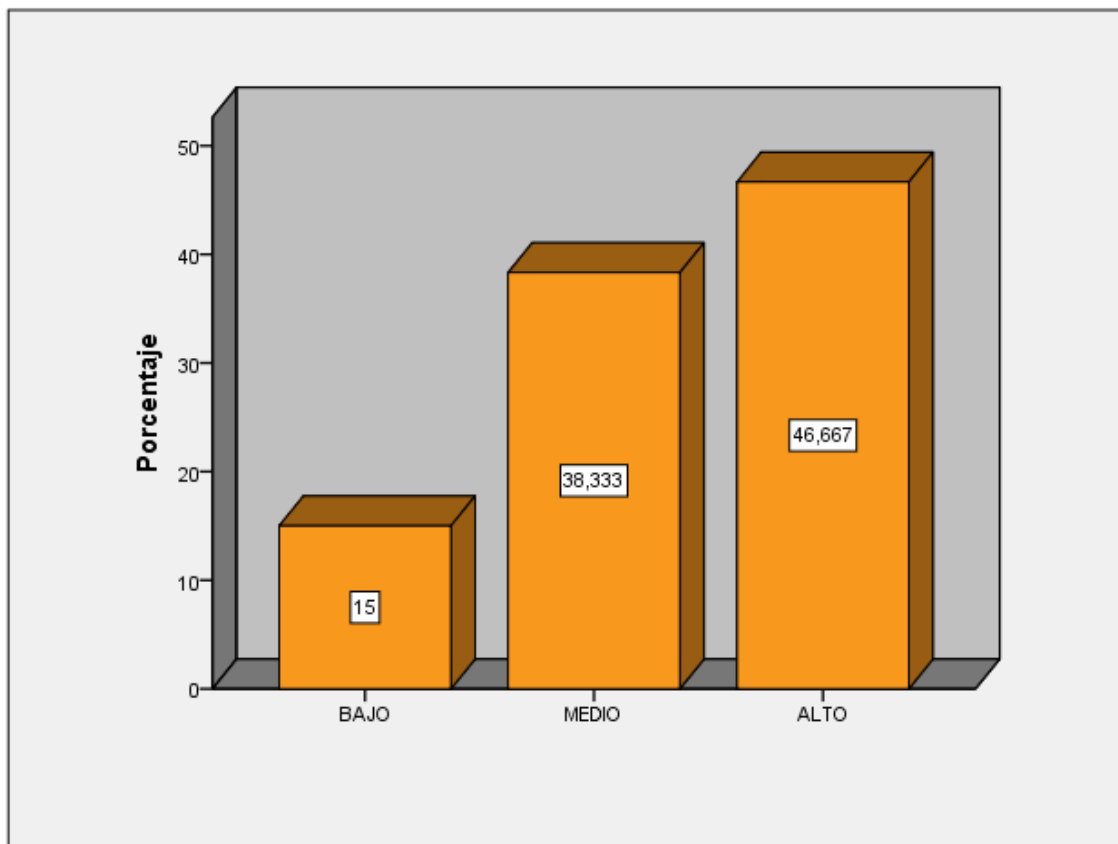
Variable estrés

Escala	n	Porcentaje
Bajo	18	15.0
Medio	46	38.3
Alto	56	46.7
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 1

Variable estrés



Interpretación

En la Tabla 7 y Figura 1, referente a la medición del nivel de estrés del personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 15.0% se encuentra con un nivel bajo de estrés, seguido de un 38.3% tienen un nivel medio de estrés y por último un 46.7% presentan un alto nivel de estrés. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un nivel de estrés medio-alto afectando de manera significativa en sus labores diarias.

Tabla 8

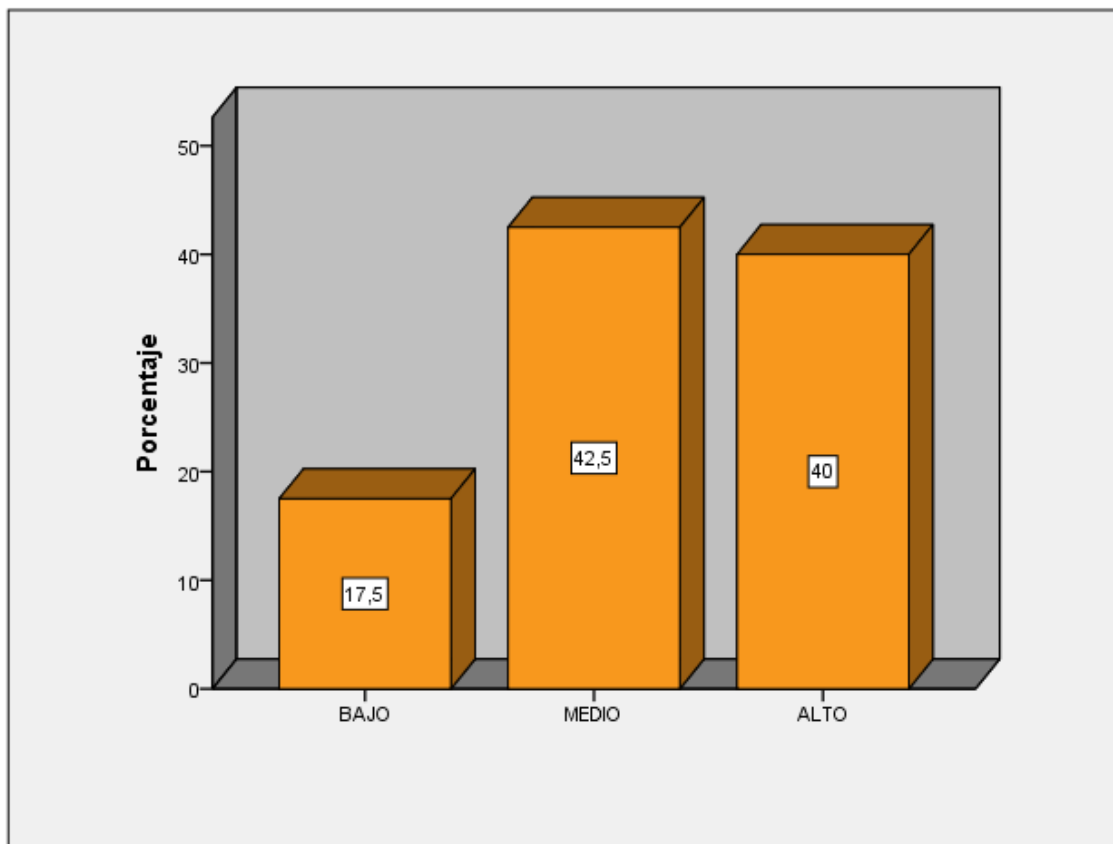
Variable afrontamiento

Escala	n	Porcentaje
Bajo	21	17.5
Medio	51	42.5
Alto	48	40.5
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 2

Variable afrontamiento



Interpretación

En la Tabla 8 y Figura 2, respecto al nivel de afrontamiento que presentan el personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 17.5% se encuentra con un bajo nivel de afrontamiento, seguido de un 42.5% tienen un nivel medio de afrontamiento y por último un 40.0% presentan un alto nivel de afrontamiento. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un nivel de afrontamiento medio-alto, afectando de manera significativa en sus labores diarias.

Tabla 9

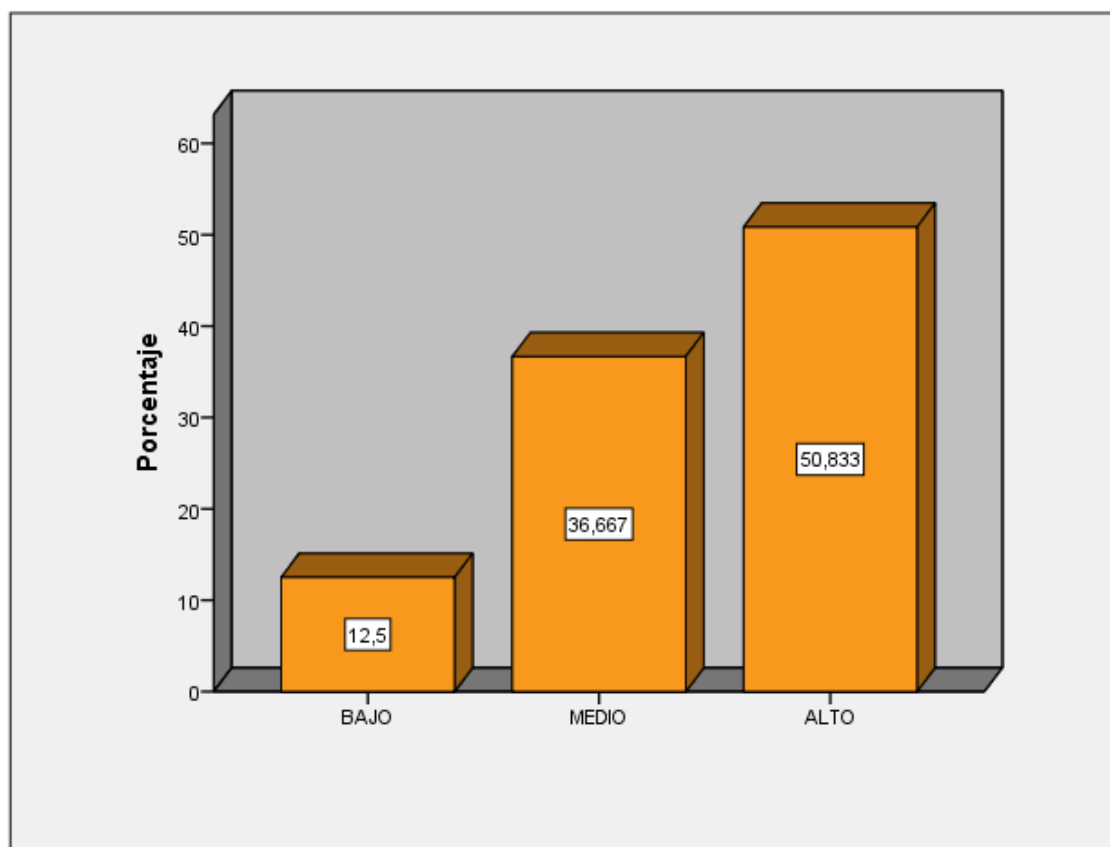
Dimensión reacciones físicas

Escala	n	Porcentaje
Bajo	15	12.5
Medio	44	36.7
Alto	61	50.8
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 3

Dimensión reacciones físicas



En la Tabla 9 y Figura 3, referente a la dimensión reacciones físicas del personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 12.5% presentan un nivel bajo de la dimensión, seguido de un 36.7% tienen un nivel medio de reacciones físicas y por último un 50.8% presentan un alto nivel de reacciones físicas. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un alto nivel de reacciones físicas; como el cansancio intelectual, físico y psicosomáticas y todas estas reacciones provocadas por el estrés que sienten.

Tabla 10

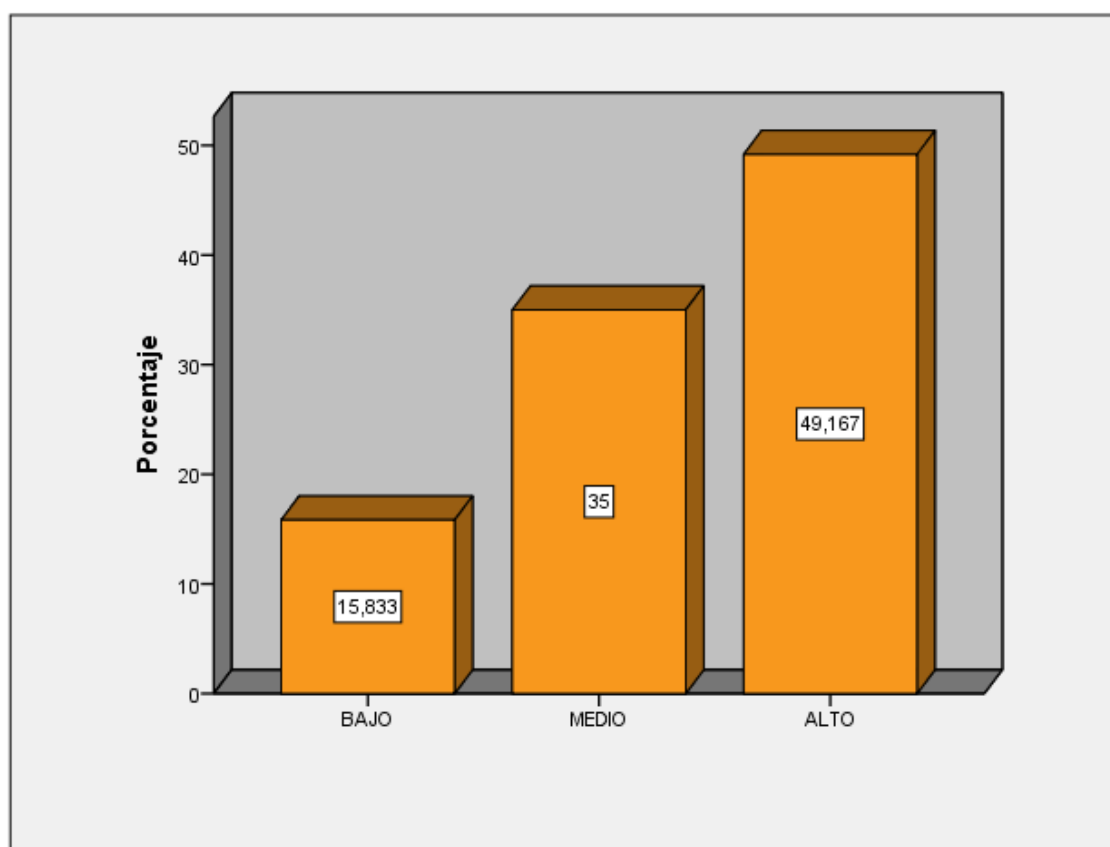
Dimensión reacciones psicológicas

Escala	n	Porcentaje
Bajo	19	15.8
Medio	42	35.0
Alto	59	49.2
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 4

Dimensión reacciones psicológicas



En la Tabla 10 y Figura 4, referente a la dimensión reacciones psicológicas del personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 15.8% presentan un nivel bajo en la dimensión, seguido de un 35.0% que tienen un nivel medio de reacciones psicológicas y por último un 49.2% presentan un alto nivel de reacciones psicológicas. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un alto nivel de reacciones psicológicas; como ansiedad, desmotivación e irritabilidad y todas estas reacciones provocadas por el estrés que sienten.

Tabla 11

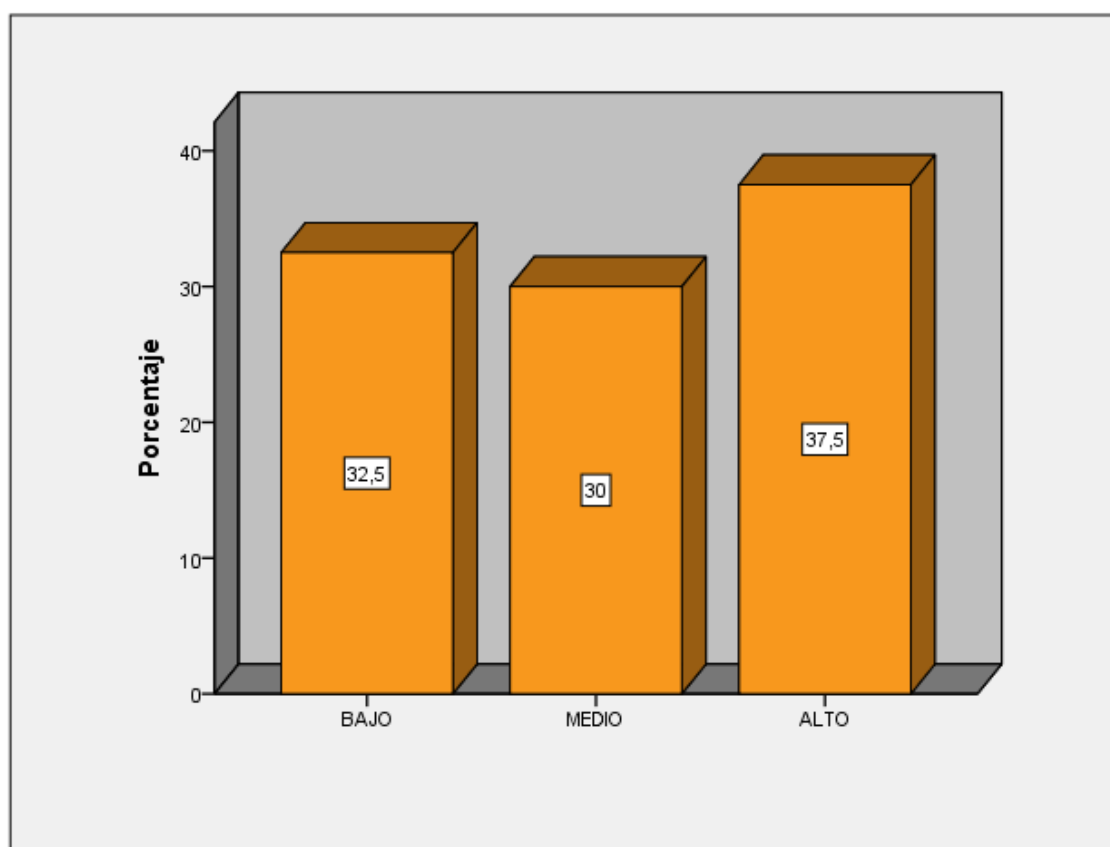
Dimensión reacciones conductuales

Escala	n	Porcentaje
Bajo	39	32.5
Medio	36	30.0
Alto	45	37.5
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 5

Dimensión reacciones conductuales



En la Tabla 11 y Figura 5, referente a la dimensión reacciones conductuales del personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 32.5% presentan un nivel bajo en la dimensión, seguido de un 30.0% que tienen un nivel medio de reacciones conductuales y por último un 37.5% presentan un alto nivel de reacciones conductuales. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un alto nivel de reacciones conductuales; como agresividad, aislamiento y dificultad en las relaciones interpersonales y todas estas reacciones provocadas por el estrés que aquejan.

Tabla 12

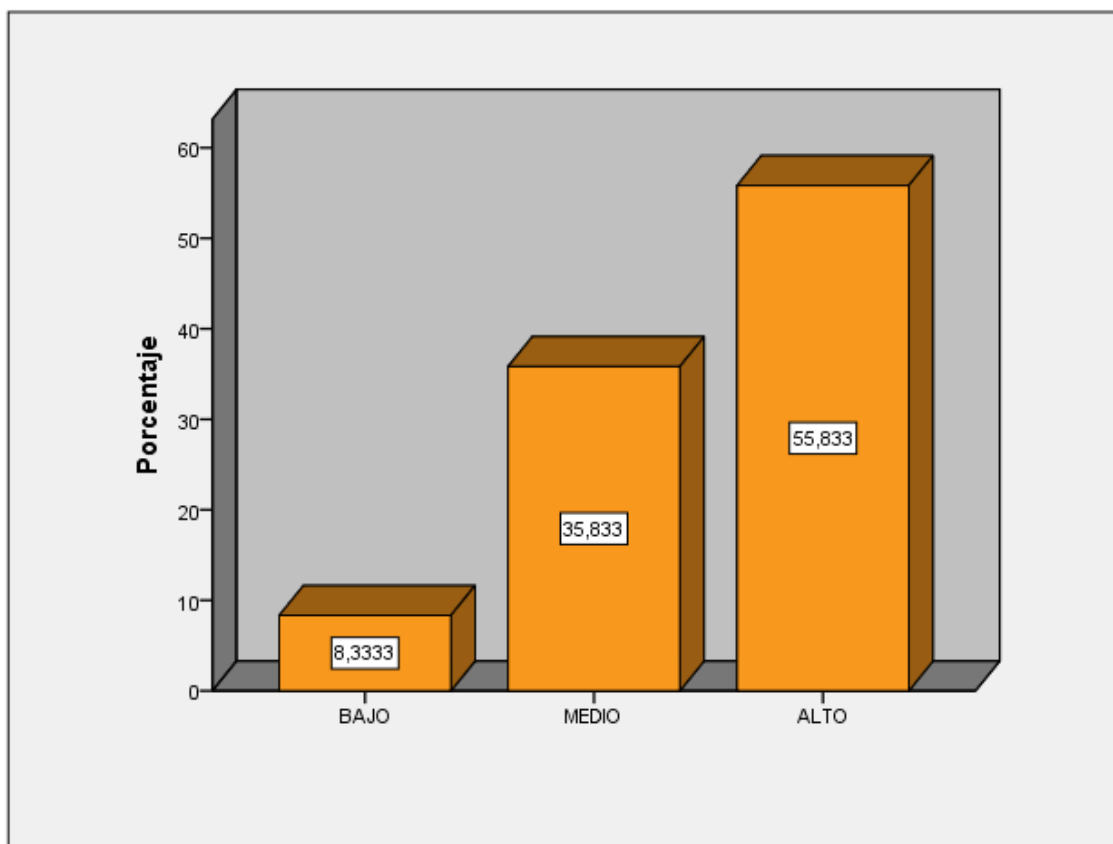
Dimensión afrontamiento activo

Escala	n	Porcentaje
Bajo	10	8.3
Medio	43	35.8
Alto	67	55.8
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 6

Dimensión afrontamiento activo



En la Tabla 12 y Figura 6, referente a la dimensión afrontamiento activo del personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 8.3% presentan un nivel bajo en la dimensión, seguido de un 35.8% que tienen un nivel medio de afrontamiento activo y por último un 55.8% presentan un alto nivel de afrontamiento activo. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un alto nivel de afrontamiento activo; y es gracias a como tratan de sobrellevar esto con técnica o método tales como la planificación, la búsqueda de apoyo, la reformulación y la aceptación.

Tabla 13

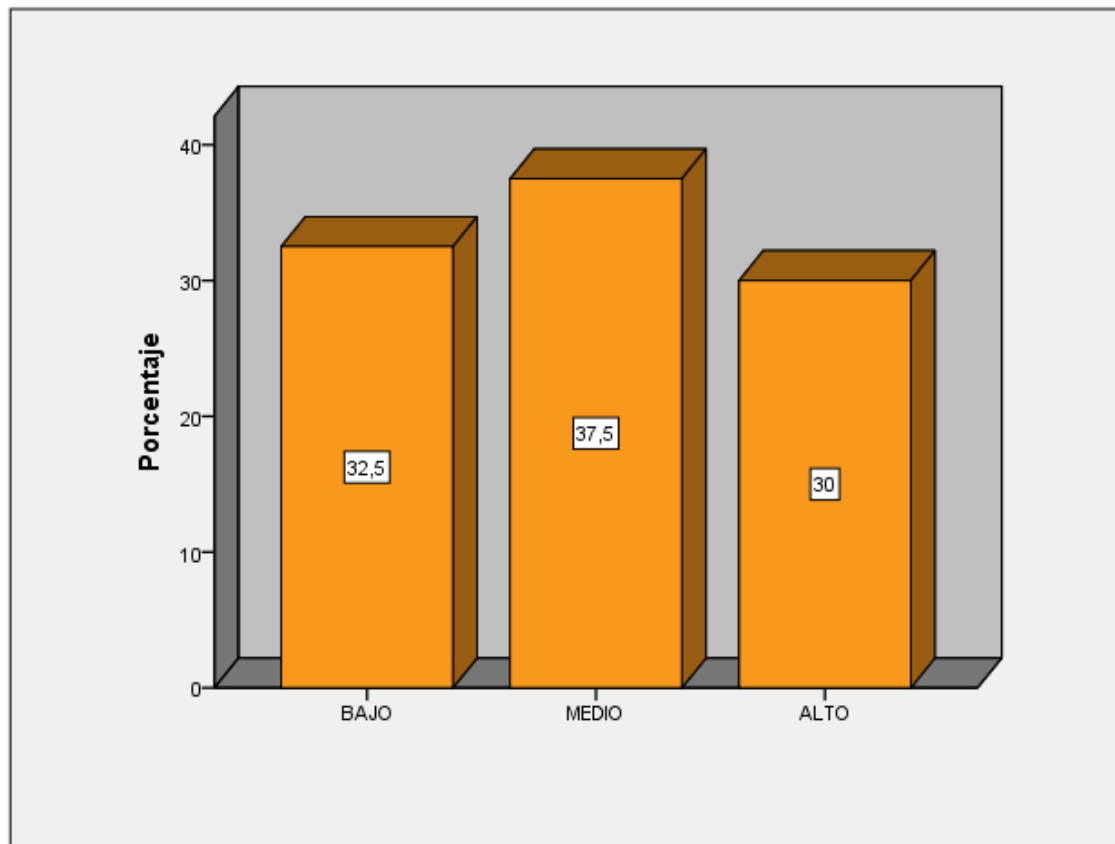
Dimensión afrontamiento pasivo

Escala	n	Porcentaje
Bajo	39	32.5
Medio	45	37.5
Alto	36	30.0
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 7

Dimensión afrontamiento pasivo



En la Tabla 13 y Figura 7, referente a la dimensión afrontamiento pasivo del personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 32.5% presentan un nivel bajo de la dimensión, seguido de un 37.5% que tienen un nivel medio de afrontamiento pasivo y por último un 30.0% presentan un alto nivel de afrontamiento pasivo. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un nivel medio-bajo de afrontamiento pasivo. Esto hace indicar que de la muestra estudiada son pocos los que utilizan algún método pasivo de afrontamiento positivo de los problemas, tales como el desahogo y la religión; y de métodos no recomendados como la ingesta de alcohol o medicamentos o auto-inculparse por los problemas acontecidos, lo último en mención se toma como algo positivo, pero un plano general hace saber que la muestra no intenta de afrontar los problemas.

Tabla 14

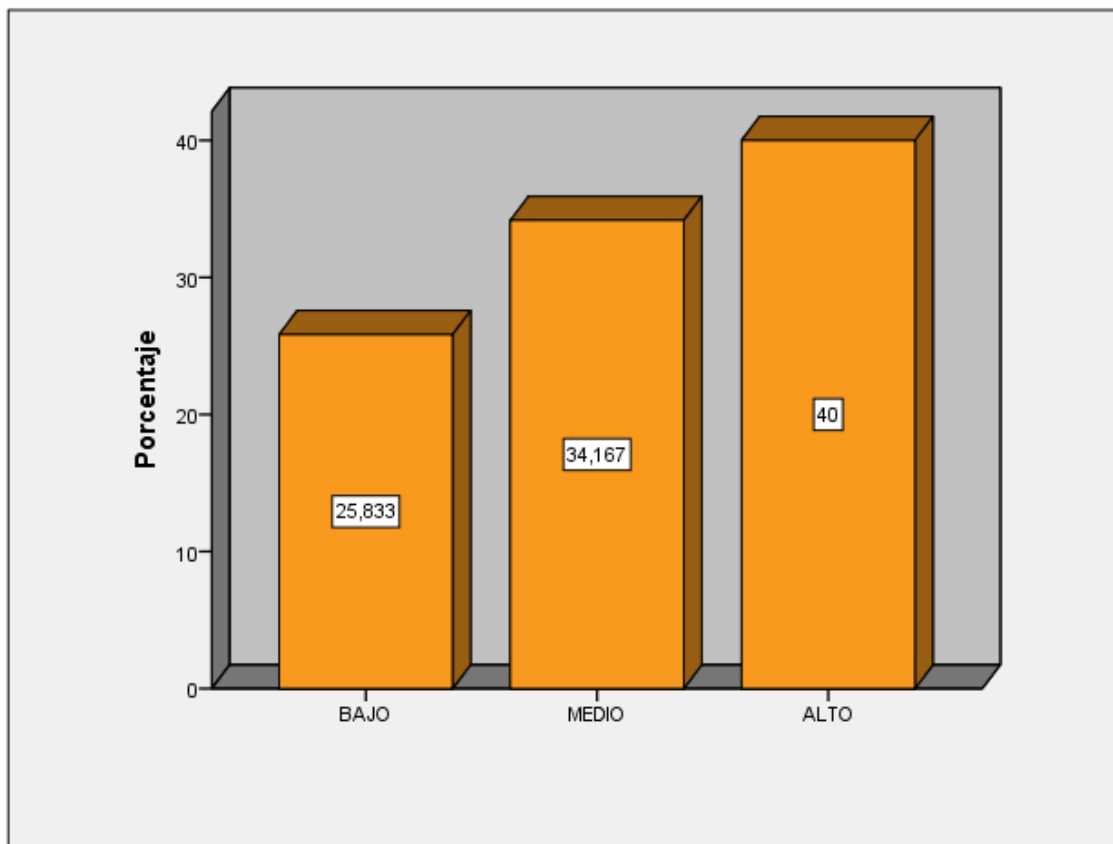
Dimensión afrontamiento evitativo

Escala	n	Porcentaje
Bajo	31	25.8
Medio	41	34.2
Alto	48	40.0
Total	120	100.0

Nota. n = número de encuestados

Figura 8

Dimensión afrontamiento evitativo



En la Tabla 14 y Figura 8, referente a la dimensión afrontamiento evitativo del personal de la central de emergencias 105 de la PNP, se encontró que un 25.8% presentan un nivel bajo de la dimensión, seguido de un 34.2% que tienen un nivel medio de afrontamiento evitativo y por último un 40.0% presentan un alto nivel de afrontamiento evitativo. Analizados los resultados se puede decir que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un nivel alto de afrontamiento evitativo. Esto indica que de la muestra muchos, prefieren negar los problemas que le acontecen, empiezan a tener conductas inadecuadas de la persona, así como tener la mente distraída en pasajes del día.

VI. ANALISIS DE RESULTADOS

6.1 Análisis de Resultados- Prueba de Hipótesis

Tabla 15

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las dimensiones

Dimensión	N.C.	Sig.
Reacciones Físicas	95%	0.000
Reacciones Psicológicas	95%	0.000
Reacciones conductuales	95%	0.000
Afrontamiento Pasivo	95%	0.000
Afrontamiento Activo	95%	0.005
Afrontamiento Evitativo	95%	0.001

Nota. N.C.= nivel de confianza, Sig.= P-valor

Interpretación

Al aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov, para ver el nivel de normalidad de la muestra de las dimensiones, en la dimensión reacciones físicas un P-valor de 0.000, para la dimensión reacciones psicológicas un P-valor de 0.000, para la dimensión reacciones conductuales un P-valor de 0.000, para la dimensión afrontamiento pasivo un P-valor de 0.000, para la dimensión afrontamiento activo un P-valor de 0.005 y por último para la dimensión afrontamiento evitativo un P-valor de 0.001, y por lo expuesto en la tabla 15, donde indica que todo P-valor debe ser menor a 0.05 para tomarlo como normal. Se concluye que las dimensiones de las variables, a un nivel de confianza del 95%, están dentro de los parámetros de normalidad.

Tabla 16*Prueba de hipótesis*

Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Correlación		n
Variables		
Estrés laboral	Correlación de Pearson	0.376
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	0.376
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120

Nota. n = valores obtenidos, Sig.= P-valor, N = número de encuestados

Interpretación

Para probar la hipótesis general, donde todo P-valor debe ser (Sig.< 0.05) para probar la hipótesis alternativa (Hi), y si el P-valor fuera (Sig.>0.05) se rechaza la hipótesis antes mencionada y se acepta la hipótesis nula. Ante lo expuesto se evidencia que el P-valor de las variables es 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.376, se concluye aceptando la hipótesis alternativa que existe una relación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja.

Tabla 17*Prueba de hipótesis específica 1**Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento activo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.**Ho: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento activo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.*

Correlación		
Variable - Dimensión		n
Estrés laboral	Correlación de Pearson	0.359
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120
Afrontamiento activo	Correlación de Pearson	0.359
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120

Nota. n = valores obtenidos, Sig.= P-valor, N = número de encuestados

Interpretación

Para probar la hipótesis específica 1, donde todo P-valor debe ser (Sig.< 0.05) para probar la hipótesis alternativa (Hi), y si el P-valor fuera (Sig.>0.05) se rechaza la hipótesis antes mencionada y se acepta la hipótesis nula. Ante lo expuesto se evidencia que el P-valor de la variable y dimensión es 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.359, se concluye aceptando la hipótesis alternativa que existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento activo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja.

Tabla 18*Prueba de hipótesis específica 2**Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento pasivo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.**Ho: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento pasivo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.*

		Correlación
Variable - Dimensión	n	
Estrés laboral	Correlación de Pearson	0.351
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120
Afrontamiento pasivo	Correlación de Pearson	0.351
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120

Nota. n = valores obtenidos, Sig.= P-valor, N = número de encuestados

Interpretación

Para probar la hipótesis específica 2, dónde todo P-valor debe ser (Sig.< 0.05) para probar la hipótesis alternativa (Hi), y si el P-valor fuera (Sig.>0.05) se rechaza la hipótesis antes mencionada y se acepta la hipótesis nula. Ante lo expuesto se evidencia que el P-valor de la variable y dimensión es 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.351, se concluye aceptando la hipótesis alternativa que existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento pasivo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja.

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica 3

Hi: Existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Ho: No existe una relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Variable - Dimensión	Correlación	n
Estrés laboral	Correlación de Pearson	0.299
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	120
Afrontamiento evitativo	Correlación de Pearson	0.299
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	120

Nota. n = valores obtenidos, Sig.= P-valor, N = número de encuestados

Interpretación

Para probar la hipótesis específica 3, dónde todo P-valor debe ser (Sig.< 0.05) para probar la hipótesis alternativa (Hi), y si el P-valor fuera (Sig.>0.05) se rechaza la hipótesis antes mencionada y se acepta la hipótesis nula. Ante lo expuesto se evidencia que el P-valor de la variable y dimensión es 0.001 con un nivel de fuerza de correlación de 0.299, se concluye aceptando la hipótesis alternativa que existe relación significativa entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 4

Hi: Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Ho: No existe una relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Variable - Dimensión	Correlación	n
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	0.357
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120
Reacciones físicas	Correlación de Pearson	0.357
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120

Nota. n = valores obtenidos, Sig.= P-valor, N = número de encuestados

Interpretación

Para probar la hipótesis específica 4, donde todo P-valor debe ser (Sig.< 0.05) para probar la hipótesis alternativa (Hi), y si el P-valor fuera (Sig.>0.05) se rechaza la hipótesis antes mencionada y se acepta la hipótesis nula. Ante lo expuesto se evidencia que el P-valor de la variable y dimensión es 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.357, se concluye aceptando la hipótesis alternativa que existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja.

Tabla 21*Prueba de hipótesis específica 5**Hi: Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.**Ho: No existe una relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.*

Correlación		n
Variable - Dimensión		
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	0.361
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120
Reacciones psicológicas	Correlación de Pearson	0.361
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	120

Nota. n = valores obtenidos, Sig.= P-valor, N = número de encuestados

Interpretación

Para probar la hipótesis específica 5, dónde todo P-valor debe ser (Sig.< 0.05) para probar la hipótesis alternativa (Hi), y si el P-valor fuera (Sig.>0.05) se rechaza la hipótesis antes mencionada y se acepta la hipótesis nula. Ante lo expuesto se evidencia que el P-valor de la variable y dimensión es 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.361, se concluye aceptando la hipótesis alternativa que existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 6

Hi: Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Ho: No existe una relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.

Variable - Dimensión	Correlación	n
Estilos de afrontamiento	Correlación de Pearson	0.271
	Sig. (bilateral)	0.003
	N	120
Reacciones conductuales	Correlación de Pearson	0.271
	Sig. (bilateral)	0.003
	N	120

Nota. n = valores obtenidos, Sig.= P-valor, N = número de encuestados

Interpretación

Para probar la hipótesis específica 6, donde todo P-valor debe ser (Sig.< 0.05) para probar la hipótesis alternativa (Hi), y si el P-valor fuera (Sig.>0.05) se rechaza la hipótesis antes mencionada y se acepta la hipótesis nula. Ante lo expuesto se evidencia que el P-valor de la variable y dimensión es 0.003 con un nivel de fuerza de correlación de 0.271, se concluye aceptando la hipótesis alternativa que existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja.

6.2 Comparación Resultados con Antecedentes

- El objetivo general que se tuvo en la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, por cual se revisó la teoría de Lopategui (2000) que señala que el estrés implica cualquier factor que actúe sobre la persona, ya sea interna o externamente, a la cual se le hace difícil adaptarse y que induce a un aumento en el esfuerzo por parte de ésta para mantener un estado de equilibrio, dentro de él mismo y con su ambiente externo sin embargo cuando el estrés entra en nuestro cuerpo nosotros utilizamos diferentes maneras para poder sobrellevarlo, según lo indica Fernández Abascal (1997), los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional, luego de la aplicación del cuestionario se obtuvo que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un nivel de estrés medio-alto, se encontró que un 15.0% se encuentra con un nivel bajo de estrés, seguido de un 38.3% tienen un nivel medio de estrés y por último un 46.7% presentan un alto nivel de estrés. Por otro lado, luego de analizar los resultados del afrontamiento se verificó que el personal de la central de emergencias 105 de la PNP tienen un nivel de afrontamiento medio-alto, se encontró que un 17.5% se encuentra con un bajo nivel de afrontamiento, seguido de un 42.5% tienen un nivel medio de afrontamiento y por último un 40.0% presentan un alto nivel de afrontamiento. Luego de realizar la prueba se obtuvo P-valor (Sig.>0.05) de las variables es 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.376, indicando que existe una relación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja. Linares y Poma (2016), tuvieron como objetivo establecer si existe relación significativa baja entre los estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú

de Lima. Los resultados demostraron que no existe relación entre el síndrome de Burnout y el estilo afrontamiento centrado en la emoción los resultados difieren con lo encontrado, difiriendo con lo encontrado en la investigación realizada demostrando que si existe una correlación significativa baja. Ante lo expuesto podemos decir que, independientemente del nivel de estrés que presenten los sujetos de estudio, de una u otra manera buscan afrontar el estrés, concentrándose y buscando soluciones resolutivas a los problemas, esto debido por la naturaleza del trabajo de la misma central de emergencias, por lo que implica estar preparados siempre para las distintas situaciones que se presenten.

- Como primer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el estrés y el afrontamiento activo en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, para ello se estudió la teoría de Fernández-Abascal y Palmero (1999) indicando que, la persona utiliza acciones directas que van dirigidas a controlar la situación problemática y minimizar las consecuencias negativas. En el cuestionario utilizado se encontró que un 8.3% presentan un nivel bajo en la dimensión, seguido de un 35.8% que tienen un nivel medio de afrontamiento activo y por último un 55.8% presentan un alto nivel de afrontamiento activo. Luego de realizar la prueba de correlación de Pearson, se tuvo un P-valor (Sig.>0.05) de la variable y dimensión 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.359, determinando que si existe una relación significativa baja entre el estrés laboral y el afrontamiento activo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenidos por Gallardo (2019), concluyó, determinando que si presentan una relación significativa entre las variables estilos de afrontamiento al estrés y bienestar psicológico en los efectivos policiales del departamento de tránsito de la PNP Lima 2018. De acuerdo con lo encontrado se indica que existe una relación significativa baja entre el estrés y el afrontamiento activo en el personal del lugar de estudio. Según lo evidenciado se puede ver que, los sujetos de estudio, pues de una u otra manera confrontan la

situación estresante tratando de atenuar los efectos del estrés, buscan ayuda de diferentes fuentes para poder aminorar los efectos.

- Como segundo objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el estrés y el afrontamiento pasivo en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, para ello se estudió la teoría de Fernández-Abascal y Palmero (1999) indicando que las estrategias psicológicas concretas se utilizan en este estilo de afrontamiento como son buscar apoyo emocional en amigos y familiares. En el cuestionario utilizado se encontró que un 32.5% presentan un nivel bajo de la dimensión, seguido de un 37.5% que tienen un nivel medio de afrontamiento pasivo y por último un 30.0% presentan un alto nivel de afrontamiento pasivo. Luego de realizar la prueba de correlación de Pearson se obtuvo un el P-valor (Sig.<0.05) de la variable y dimensión de 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.351, determinando que existe relación significativa baja entre el estrés laboral y el afrontamiento pasivo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenido Gonzales y Torres (2016), que concluyó que, las personas no funcionan con la misma manera de afrontamiento, sino que van desarrollando estilos, estrategias y/o modos según la pertinencia y/o experiencia previa que cada individuo ha tenido, de manera tal que el estrés no sería una mera agregación de estímulos. De acuerdo con lo encontrado se indica que existe una relación significativa baja entre el estrés y el afrontamiento pasivo en el personal del lugar de estudio. Según lo evidenciado, se puede analizar que, si los sujetos de estudio no realizan un afrontamiento activo, también pueden optar por realizar un afrontamiento pasivo, que es una salida que buscan al estrés que puedan aquejar y que de igual manera les sirve para poder sobrellevar este mal.
- Como tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre el estrés y el afrontamiento evitativo en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, para ello se revisó la teoría de Fernández-Abascal y Palmero (1999) Se refiere a evitar el problema no pensando en él, esperar que el problema se resuelva por sí

mismo, atribuir el error a otra persona, distraerse con otras actividades para evitar pensar en el problema. En el cuestionario aplicado, se encontró que un 25.8% presentan un nivel bajo de la dimensión, seguido de un 34.2% que tienen un nivel medio de afrontamiento evitativo y por último un 40.0% presentan un alto nivel de afrontamiento evitativo. En la aplicación de la prueba de hipótesis el P-valor ($\text{Sig} < 0.05$) de la variable y dimensión es 0.001 con un nivel de fuerza de correlación de 0.299, determinando que, si existe una relación significativa baja entre el estrés laboral y el afrontamiento evitativo en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenidos por Palomino (2017), concluyendo que, el afrontamiento menos usado es el afrontamiento evitativo 19.6%, lo cual demuestra que si bien la mayoría de los policías de tránsito encuestados afrontan de alguna manera óptima el estrés existe un pequeño porcentaje que al no saber afrontar el estresor puede a largo o corto plazo sufrir problemas de estrés laboral, si bien no fue un trabajo de correlación, hace saber que la muestra del estudio que realizó el autor del antecedente, también usa como una forma de confrontar al estrés el afrontamiento evitativo, que si bien no es el más usado, si un porcentaje no menor de todas formas lo realiza de manera consciente o inconsciente.

- Como cuarto objetivo específico fue determinar la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, para ello se revisó la teoría de Lopategui (2000) quien menciona que un continuo estado de estrés origina afecciones, debido a que las hormonas provocan cambios y alteraciones, así como reacciones físicas y fisiológicas. Se encontró que un 12.5% presentan un nivel bajo de reacciones físicas, seguido de un 36.7% que tienen un nivel medio de reacciones físicas y por último un 50.8% presentan un alto nivel de reacciones físicas. Al realizar la prueba de Correlación de Pearson se evidencia que el P-valor ($\text{Sig} < 0.05$) de la variable y dimensión es 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.357, se determinó que, si existe una relación significativa

baja entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenidos por Flores (2018), concluyó que, el estrés laboral contribuye en el surgimiento de las alteraciones psicofísicas en consecuencia afecta el rendimiento laboral, las condiciones laborales contribuyen a que no exista el síndrome de Burnout debido a que es un grupo que realiza actividades físicas de forma permanente. De acuerdo con lo encontrado se indica que existe una relación significativa baja entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas provocadas por el estrés en el personal del lugar de estudio.

- Como quinto objetivo específico fue determinar la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, para ello se revisó la teoría de Lopategui (2000) quien indica que las reacciones psicológicas constituyen respuesta subjetivas y personales, que dependerán de cómo la persona perciba y experimente las situaciones que considera estresantes. se encontró que un 15.8% presentan un nivel bajo en la dimensión, seguido de un 35.0% que tienen un nivel medio de reacciones psicológicas y por último un 49.2% presentan un alto nivel de reacciones psicológicas. En la prueba de hipótesis se obtuvo el P-valor (Sig.<0.05) de la variable y dimensión se obtuvo un valor de 0.000 con un nivel de fuerza de correlación de 0.361, se determina que, si existe una relación significativa baja entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenidos por Rupay (2018), encontrando que si existe una relación significativa entre los niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de aerolínea. Todos los componentes de niveles. Como recomendación se sugiere trabajar para impulsar y promover que la organización desarrolle diferentes estrategias de afrontamiento para disminuir los niveles de estrés y riesgos

psicosociales. De acuerdo con lo encontrado se indica que existe una relación significativa baja entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas provocadas por el estrés en el personal del lugar de estudio.

- Como sexto objetivo específico, se tuvo establecer la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, para ello se revisó la teoría de Lopategui (2000) quien indicó que las reacciones conductuales son los estados de estrés, frecuentemente, conllevan a desarrollar conductas negativas y perjudiciales. En la central de emergencias se encontró que un 32.5% presentan un nivel bajo en la dimensión, seguido de un 30.0% que tienen un nivel medio de reacciones conductuales y por último un 37.5% presentan un alto nivel de reacciones conductuales, posteriormente al realizar la prueba de hipótesis se obtuvo que el P-valor de la variable y dimensión es 0.003 con un nivel de fuerza de correlación de 0.271, se determina que si existe una relación significativa baja entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú, con una fuerza de correlación positiva baja. Los resultados de la presente investigación coinciden con los obtenidos por Torres (2019) que encontró que, la muestra de estudio utiliza distintos medios para afrontar el estrés, esto puede ser en sus hábitos o conducta, la más resaltante y visible que hizo mención fue con respecto al consumo de cannabis se evidenció diferencia significativa con el sexo masculino de igual manera el consumo de alcohol con la escuela de Derecho. Por último, encontró relación directa de los estilos de afrontamiento y consumo de alcohol. De acuerdo con lo encontrado se indica que, existe una relación significativa baja entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales provocadas por el estrés en el personal del lugar de estudio.

CONCLUSIONES:

- En relación con el objetivo general, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre el estrés y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson (Sig.<0.05) y probándose la hipótesis alternativa general.
- En referencia al primer objetivo, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre el estrés y los estilos de afrontamiento activo en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson (Sig.<0.05) y probándose la hipótesis alternativa general.
- Respecto al segundo objetivo, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre el estrés y los estilos de afrontamiento pasivo en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson (Sig.<0.05) y probándose la hipótesis alternativa general.
- En relación con el tercer objetivo, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre el estrés y los estilos de afrontamiento evitativo en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson (Sig.<0.05) y probándose la hipótesis alternativa general.
- Como cuarto objetivo, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson (Sig.<0.05) y probándose la hipótesis alternativa general.
- Respecto al quinto objetivo, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson (Sig.<0.05) y probándose la hipótesis alternativa general.
- Con relación al sexto objetivo, se determinó que existe una relación significativa con un nivel bajo entre los estilos de afrontamiento y las

reacciones conductuales en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, según la prueba de Correlación de Pearson (Sig.<0.05) y probándose la hipótesis alternativa general.

RECOMENDACIONES:

- Realizar evaluaciones periódicas donde se mida el nivel de estrés en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú pues como se observó en los resultados el 38.3% tienen un nivel medio de estrés y un 46.7% presentan un alto nivel de estrés, se debe tener en cuenta que altos niveles de estrés conllevan a repercusiones de diversos tipos en la salud. Así como evaluaciones periódicas de los estilos de afrontamiento, para poder orientar al personal y saber cómo mejorar y afrontar el estrés adecuadamente.
- Con los resultados obtenidos de acuerdo con los tipos de estilos de afrontamiento se recomienda que sean evaluados por un psicólogo organizacional de manera que pueda ayudar a mejorar los estilos de afrontamiento que actualmente se encuentran presentes en el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú, para que de esta manera se haga frente a ellos de una manera resolutiva.
- Brindar al personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú pues desde los años iniciales técnicas y estrategias como técnicas de relajación física, técnicas de control de respiración, ejercitarse. Actividades que permitan afrontar al estrés de manera que puedan desconectar un momento de la actividad que le está generando reacciones físicas de estrés.
- A lo largo del tiempo que el personal de la central de emergencias 105 de la policía nacional del Perú se encuentra ahí debería de realizar un seguimiento para detectar cambios que se produzcan en como el personal se encuentran realizando los estilos de afrontamiento, asimismo se podría

implementar técnicas de relajación y meditación para aquellos que presentan reacciones psicológicas como consecuencias de un alto grado de estrés.

- Realizar evaluaciones más a profundidad para además de identificar el nivel de estrés conocer cuáles son los estresores del entorno organizacional, luego de identificados implementar mejoras respecto al clima organizacional, el ambiente en el que actualmente se desarrollan, como lidiar con el entorno, los casos que tienen y de esta manera mejorar cualquier conducta perjudicial que se pueda dar en el entorno

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Arellano, N. (2002). Estrés. http://www.quadernsddigitals.net/datos-web/emeroteca/nr_507/a-7061/7061.html.
- Coeficiente de correlación de Karl Pearson
<https://www.monografias.com/trabajos85/coeficiente-correlacion-karl-pearson/coeficiente-correlacion-karl-pearson.shtml>
- Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, Santa Fe, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Dillon, W. R., Madden, T. J., & Firtle, N. H. (1994). Marketing research in a marketing environment. Homewood, IL. USA. Irwin.
- Durán M. (2010). Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Universidad Estatal a Distancia. Costa Rica, Recuperado el 10 de enero del 2018.
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/icap/unpan044031.pdf>
- Fernández-Abascal, E.G., y Palmero, F. (1999). Emociones y Salud. Barcelona: Ariel Psicología.
- Feuerstein, M., Labbe, E. y Kuczmierczyk, A. (1986). Health Psychology: A Psychobiological Perspective. New York: Plenum Press.
- Flores, B. (2018). Estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de Quito. (Tesis para optar el grado de Magister en. Seguridad y Prevención de riesgos del trabajo. Universidad Técnica de Cotopaxi) Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6090>

- Gallardo, L. (2019). Estilos de afrontamiento del estrés y bienestar psicológico en el departamento de tránsito de la PNP Lima 2018. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6763>
- García, Y., Pérez, M., y Luceño, L. (2015). Turnos y estrés psicosocial en los policías locales de Madrid. *Estrés y ansiedad*. 21(1), 57 - 70.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6850075>
- González, M. y Torres G., J. (2017). Estrategias de afrontamiento al estrés en tres grupos de estudiantes de la Universidad de Chile: deportistas seleccionados, deportistas aficionados y alumnos inactivos. (Tesis para optar la licenciatura de Psicología) Chile. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/174479>
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019) Introducción a los tipos de muestreo. *Revista ALERTA*. 2019; 2(1). Disponible en: <https://alerta.salud.gob>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014) Metodología de la Investigación, 6ª. México. Ed. Editorial McGraw Hill
- Labrador, F., Cruzado, J., Muñoz, M. (2001) Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta. Madrid. Editorial Pirámide
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer Publishing Company. (Traducción española *Estrés y procesos cognitivos*, 1986, Barcelona: Martínez Roca)
- Linares, A., y Poma, Z. (2016). Estilos de afrontamiento al estrés y síndrome de burnout en una dependencia de la Policía Nacional del Perú de Lima, 2016. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/430>
- Lopategui, E. (2000). *Estrés: Concepto, causas y control*. Extraído desde <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>
- Martínez, E., y Díaz, D. (2007). Una aproximación psicosocial al estrés escolar. *Educación y Educadores*, 10(2). Colombia

- Méndez, M. (2018). Estrés laboral en el desempeño profesional de los agentes de la unidad operativa de control de tránsito Loja y la intervención de la trabajadora social. (Tesis para optar el grado de licenciada en Trabajo Social) Ecuador. Recuperado de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/20211>
- Moos, R.H. y Billings, A.G. (1986). Conceptualizing and measuring coping resource and processes. En L. Goldberger y S. Breznitz (Eds.), *Handbook of Stress: Theoretical and Clinical Aspects*. New York: Free Press.
- Moos, L.H., Cronkite, R.C., Billings, A.G. y Finney, J.W. (1986). Health and Daily Living Form. Social Ecology Laboratory, Veterans Administration of Stanford University Medical Centers.
- Organización Internacional del Trabajo. (2001). <http://www.oit/world.crt.html>
- Ortega Villalobos Joel (1999), Estrés y trabajo, en *Medspain, Revista de Medicina y Salud en Internet*, No.3.
- Palomino, D. (2017). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral empelada por policías de tránsito que trabajan en el sector II PRO-LIMA NORTE, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo de Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5991/Palomino_HDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Park, CL y Folkman, S. (1997). Significado en el contexto del estrés y el afrontamiento. *Revisión de Psicología General*, 30, 115-144. <http://dx.doi.org/10.1037/1089-2680.1.2.115>
- Quintanilla, R., Valadez, I., Valencia, S., González, J. (2005). Estrategias de afrontamiento en pacientes con tentativa suicida *Investigación en Salud*, vol. VII, núm. 2, agosto, 2005, pp. 112-116 <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14270206>
- Rodríguez, G., Gil, J., y García, E. (1997) *Metodología de la investigación cualitativa*. Madrid, España. Aljibe.

- Ronquillo, J. (2016) El Estrés Laboral en las Organizaciones. Guadalajara - México. IEE
- Rupay, J. (2018). Niveles de estrés laboral y riesgos psicosociales laborales en tripulantes de cabina de una aerolínea en Perú. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1919>
- Selye, H. (1936) A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. Nature 138, 32.
- Suárez Richards, M. (1995). Introducción a la psiquiatría. Buenos Aires, Argentina: Salerno.
- Taylor, S.J. y Bogdan, R. (2000) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Buenos Aires, Argentina. Paidós.
- Torres, J. (2019). Estilos de afrontamiento y consumo de alcohol-cannabis en estudiantes de una universidad privada de Lima Sur (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma del Perú, Lima, Perú.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/891>
- Vásquez, J. (2018). Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/550>
- Vidal, V. (2019). El Estrés Laboral. Análisis y prevención. España. Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Zaldivar, D. (1996). El conocimiento y dominio del estrés. La Habana. Editorial ciencia y técnica.

ANEXOS

ANEXO: 1 Matriz de consistencia de la investigación

TÍTULO: “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en el personal de la central - emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú”

Problema	Objetivo	Hipótesis	Marco teórico
<p>Pregunta general</p> <p>¿Qué relación existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias de la Policía Nacional de Perú?</p> <p>Preguntas específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el estrés y el afrontamiento activo en 	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar relación existe entre el estrés y el afrontamiento activo en el 	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el estrés y el afrontamiento activo en el personal de la central-emergencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Investigación: Básica. • Enfoque: Cuantitativo. • Diseño de Investigación: No Experimental/ Transversal. • Nivel: Descriptivo Correlacional. • Diseño: <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> </div>

<p>el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el estrés y el afrontamiento pasivo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú? • ¿Qué relación existe entre el estrés y el afrontamiento evitativo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú? • ¿Qué relación existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú? • ¿Qué relación existe entre los estilos de afrontamiento y reacciones psicológicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú? 	<p>personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el estrés y el afrontamiento pasivo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Determinar la relación que existe entre el estrés y el afrontamiento evitativo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Establecer la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Establecer la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Establecer la relación que existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central- 	<p>105 de la Policía Nacional de Perú.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre el estrés y el afrontamiento pasivo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Existe relación significativa entre el estrés y el afrontamiento evitativo en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones físicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones psicológicas en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. • Existe relación significativa entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú. 	<p>Donde:</p> <p>M: Conformada por personal de la unidad 105 de la Policía Nacional del Perú</p> <p>O1: Estrés Laboral.</p> <p>O2: Estilos de Afrontamiento.</p> <p>r: Correlación entre ambas variables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: Personal de la Central-emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú. • Método de Muestreo: <ul style="list-style-type: none"> - No Probabilístico. - Por Conveniencia. • Técnica e Instrumentos <ul style="list-style-type: none"> - Técnica: La Encuesta. - Instrumentos: Cuestionario Tipo Likert. • Está compuesto 20 Ítems:
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>● ¿Qué relación existe entre los estilos de afrontamiento y las reacciones conductuales en el personal de la central-emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú?</p>	<p>emergencias 105 de la Policía Nacional de Perú.</p>		<ul style="list-style-type: none">- 9 ítems de Estrés Laboral.- 11 ítems de Estilos de Afrontamiento.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

ANEXO: 2 Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en el personal de la central - emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú”

Variables	Definiciones conceptuales de variables	Definición operacional de variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medida	Instrumento
Estrés laboral	El estrés laboral es una reacción física, psicológica y conductual de un individuo frente a cualquier cambio (estresor) para adaptarse a este, mediante una respuesta nuestro organismo se prepara para hacer frente a la nueva situación. El estrés es el resultado de la adaptación de nuestra mente y nuestro cuerpo al cambio. (Robles y Peralta, 2010)	El estrés laboral es la reacción física, psicológica y conductual ante una situación estresante que genera cambios en nuestro cuerpo y nuestra mente.	Reacciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> ● Cansancio intelectual ● cansancio físico ● Reacciones psicósomáticas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El estrés laboral provoca cansancio intelectual afectando la conducta del individuo. 2. El cansancio físico se da como resultado del estrés laboral del trabajador. 3. El estrés laboral provoca reacciones psicósomáticas afectando la conducta del individuo 	Escala tipo Likert Nunca (1) Rara vez (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	CUESTIONARIO
			Reacciones psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> ● Ansiedad ● Desmotivación ● Irritabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 4. La ansiedad es producto de reacciones psicológicas en el trabajador. 5. Producto del estrés laboral se evidencias desmotivación en el individuo. 6. La irritabilidad se produce como consecuencia del estrés laboral. 	Nunca (1) Rara vez (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
			Reacciones conductuales	<ul style="list-style-type: none"> ● Agresividad ● Aislamiento 	<ol style="list-style-type: none"> 7. La agresividad es una manifestación de algunas personas causan estrés laboral. 	Nunca (1) Rara vez (2)	

				<ul style="list-style-type: none"> ● Dificultad en las relaciones interpersonales 	<p>8. El aislamiento es una reacción conductual de los individuos con estrés laboral.</p> <p>9. El estrés laboral se evidencia en la dificultad en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo</p>	<p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	
Estilos de afrontamiento	Para Fernández Abascal (1997), los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategias de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional.	Los estilos de afrontamiento en el personal de la central de emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú.	Afrontamiento activo	<ul style="list-style-type: none"> ● Planificación ● Búsqueda de apoyo ● Reformulación. ● Aceptación 	<p>10. El afrontamiento activo requiere de planificación del ser humano.</p> <p>11. La búsqueda de apoyo es una predisposición del afrontamiento activo en el individuo.</p> <p>12. El estilo de afrontamiento contempla una reformulación en el plan de vida de la persona.</p> <p>13. La aceptación evidencia un estilo de afrontamiento activo en la persona.</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	CUESTIONARIO
			Afrontamiento pasivo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Desahogo ● Religión ● Uso de sustancias (alcohol, medicamento) ● Autoinculpación 	<p>14. El afrontamiento pasivo se caracteriza por buscar desahogo con otras personas ante las dificultades.</p> <p>15. La religión es una forma de escape que usa el afrontamiento pasivo frente a diversas contrariedades que encuentra.</p> <p>16. El uso de sustancias es un medio de solución para el individuo con estilo de afrontamiento pasivo.</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	

					17. La autoinculpación es parte de la conducta del individuo que manifiesta un estilo de afrontamiento pasivo al encontrar un problema		
			Afrontamiento evitativo	<ul style="list-style-type: none"> ● Negación del Problema ● Conductas Inadecuadas: ● Distracción de la Mente 	<p>18. La persona con estilo de afrontamiento evitativo evidencia negación del problema ante las dificultades que encuentra.</p> <p>19. Las conductas inadecuadas son característica de las personas con un estilo de afrontamiento evitativo frente a las eventualidades.</p> <p>20. El afrontamiento evitativo es una reacción de algunas personas que involucra la distracción de la mente frente a las diversas dificultades.</p>	<p>Nunca (1)</p> <p>Rara vez (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	

ANEXO: 3 Instrumento de recolección de datos

Marcar con una x "Genero, Estado Civil y Grado

- Edad : _____
- Género : (M) (F)
- Estado Civil : (S) (C)
- Grado : (SO) (ST) (SB) (SS)

ESTRÉS LABORAL

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de reacciones que se manifiestan frente al estrés laboral. Responde, señalando con una X, ¿cuál es la frecuencia que consideras recurrentes frente a las siguientes afirmaciones.

N:	RV:	AV:	CS:	S:
Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	N	RV	AV	CS	S
1.	El estrés laboral provoca cansancio intelectual afectando la conducta del individuo.					
2.	El cansancio físico se da como resultado del estrés laboral del trabajador.					
3.	El estrés laboral provoca reacciones psicósomáticas afectando la conducta del individuo.					
4.	La ansiedad es producto de reacciones psicológicas en el trabajador.					
5.	Producto del estrés laboral se evidencia desmotivación en el individuo.					

6	La irritabilidad se produce como consecuencia del estrés laboral.					
7.	La agresividad es una manifestación de algunas personas causan estrés laboral					
8.	El aislamiento es una reacción conductual de los individuos con estrés laboral.					
9.	El estrés laboral se evidencia en la dificultad en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo.					

ESTILOS DE AFRONTAMIENTO

Instrucciones:

A continuación, se presentan una serie de reacciones que se manifiestan mediante los estilos de afrontamiento. Responde, señalando con una X, ¿cuál es la frecuencia que consideras recurrentes en las siguientes afirmaciones.

N:	RV:	AV:	CS:	S:
Nunca	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	N	RV	AV	CS	S
1.	El afrontamiento activo requiere de planificación del ser humano.					
2.	La búsqueda de apoyo es una predisposición del afrontamiento activo en el individuo.					
3.	El estilo de afrontamiento contempla una reformulación en el plan de vida de la persona.					

4.	La aceptación evidencia un estilo de afrontamiento activo en la persona.					
5.	El afrontamiento pasivo se caracteriza por buscar desahogo con otras personas ante las dificultades.					
6	15. La religión es una forma de escape que usa afrontamiento pasivo frente a diversas contrariedades. que encuentra.					
7.	El uso de sustancias es un medio de solución para el individuo con estilo de afrontamiento pasivo.					
8.	La autoinculpación es parte de la conducta del individuo que manifiesta un estilo de afrontamiento pasivo al encontrar un problema.					
9.	La persona con estilo de afrontamiento evitativo evidencia negación del problema ante las dificultades que encuentra.					
10.	Las conductas inadecuadas son característica de las personas con un estilo de afrontamiento evitativo frente a las eventualidades.					
11.	El afrontamiento evitativo es una reacción de algunas personas que involucra la distracción de la mente frente a las diversas dificultades.					



PERÚ	MINISTERIO DEL INTERIOR	POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ	DIRECCIÓN NACIONAL DE OPERACIONES POLICIALES	REGIÓN POLICIAL LIMA	UNICOPE 105
------	-------------------------	---------------------------	----------------------------------------------	----------------------	-------------

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

AUTORIZACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Señor CORONEL PNP Luis Alberto WONG BRICEÑO, identificado con CIP N° 223335, Jefe de la Unidad de Central de Operaciones Policiales y Emergencia 105 REGPOL-LIMA, a mérito del OFICIO N° 361-2021-UAI-FCS, de fecha 04 de Octubre 2021. Autorizo al personal que labora su plena disposición para la presente investigación realizada por la Bachiller en Psicología Julia Bersheva Lavado Sánchez y Milagros Margarita Piñas Pedreros, con el propósito de recabar información y aplicar su instrumento de investigación en las instalaciones de la Central de Emergencia105.

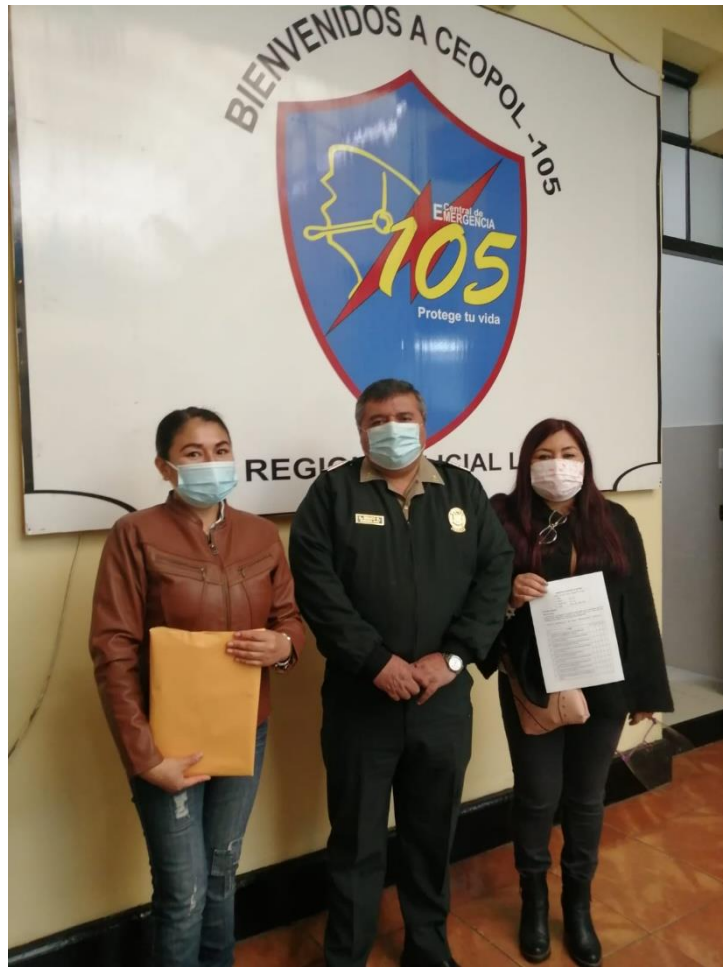
Teniendo conocimiento que el objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal de la CENTRAL DE EMERGENCIAS 105 de la REGPOL-LIMA.

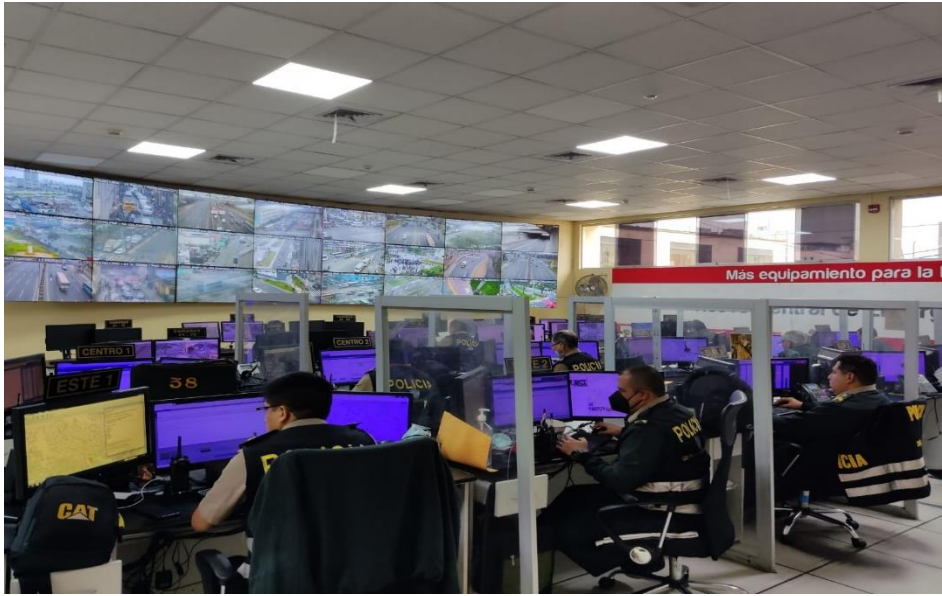
Al finalizar del estudio se me hará entrega los resultados, como una copia de la investigación. Toda información obtenida se manejará de forma confidencial y solo será utilizada para fines ACADÉMICOS.

Lima, 12 de octubre del 2021



OA - 223335
Luis Alberto WONG BRICEÑO
CRNL PNP
JEFE UNICOPE-105/REGPOL LIMA





ANEXO 4: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **“Estrés laboral y estilos de afrontamiento en el personal de la central - emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú”**

Nombre del Experto: Dr. Bredman ARTEAGA ROJAS.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna.



Dr. BREDMAN ARTEAGA ROJAS

PSICOLOGO CLINICO FORENSE

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **“Estrés laboral y estilos de afrontamiento en el personal de la central - emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú”**

Nombre del Experto: Mg. Irma LÓPEZ CUMPA.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna

Irma López Cumpa
Mg.000511-P-GRSE
DNI. 08170283

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: **“Estrés laboral y estilos de afrontamiento en el personal de la central - emergencias 105 de la Policía Nacional del Perú”**

Nombre del Experto: Lic. Claudia PARASI FALCON.

II. ASPECTOS A VALIDAR EN EL CUESTIONARIO

Aspectos a Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas a corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna

8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

III. OBSERVACIONES GENERALES

Se sugiere aclarar la redacción de los ítems antes mencionados, es necesario tener en cuenta que el lenguaje debe ser sencillo y claro para que los evaluados puedan responder los cuestionarios.

Lic. Claudia Fabiana Parasi Falcon

PSICOLOGO CLINICO



ANEXO 5: BASE DE DATOS

Estres y Afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	F
1	5	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5	
2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	
3	3	2	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	3	2	1	3	3	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6	3	5	5	2	1	1	1	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	4	1	5	5	3	
6	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	1	3	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
9	3	4	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	2	3	2	1	1	
10	4	3	2	4	3	3	1	1	1	5	5	5	4	3	3	1	2	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	3	1	1	
13	4	4	4	4	4	2	2	2	2	5	4	4	5	5	5	5	5	
14	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	
15	3	4	3	1	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	
16	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	1	1	
17	4	3	2	4	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	3	
18	5	5	3	3	3	4	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	
19	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	5	5	4	3	3	1	2	
20	5	5	5	4	5	5	4	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	2	5	5	1	5	4	4	4	4	3	3	3	2	
22	3	3	3	3	2	5	5	1	5	3	3	3	3	3	2	3	2	
23	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	2	3	3	4	3	3	2	2	3	1	2	3	3	5	2	1	4	
25	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	3	4	3	2	1	2	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
27	5	4	3	2	3	4	1	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Estres y Afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	F
28	5	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	
29	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	1	1	
31	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	3	3	
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	
34	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	1	5	2	3	1	1	
36	4	3	3	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	
37	2	1	1	2	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	2	1	
39	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	5	
40	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	1	4	
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	5	5	4	2	2	2	
43	4	3	3	2	4	3	1	3	2	1	3	5	1	1	1	1	1	
44	5	5	3	5	5	3	5	3	5	4	2	3	3	1	4	1	1	
45	5	1	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	1	
46	3	3	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	1	
47	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	
48	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	5	3	3	
50	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
51	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	5	1	2	
52	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	2	3	3	2	2	1	1	
53	2	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	1	3	1	5	1	1	
54	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1	1	1	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Estres y Afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	F
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	5	4	4	4
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	5	1	1	1
57	3	1	3	3	3	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	2	5	5	2	4	3	3
59	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
60	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	3	2	1	3	3
61	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	4
62	4	4	4	3	4	4	4	3	3	6	6	5	5	5	4	3	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4
64	5	4	5	4	5	4	3	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	2	1	3	3
66	3	4	2	3	4	4	5	3	4	3	2	3	3	5	4	1	4	4
67	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5	1	1	1	1
68	5	5	4	3	5	5	4	1	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	1	1	1
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4
71	4	4	4	3	4	3	3	2	3	5	5	5	5	5	1	1	1	1
72	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2
73	3	3	3	2	3	3	1	3	3	5	5	5	5	5	1	1	1	1
74	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3
76	4	5	3	4	5	3	4	4	3	3	3	2	3	3	4	1	3	3
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5
78	3	2	3	5	4	3	3	2	3	5	4	4	3	5	3	4	5	5
79	3	3	4	3	2	3	2	3	1	5	5	5	5	5	1	1	1	1
80	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	4	2	2	2	2
81	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	1	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Estres y Afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	F
82	5	4	5	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4
83	4	2	4	3	4	4	3	2	1	4	4	3	4	3	3	1	2	2
84	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1
85	3	3	2	4	2	1	1	5	4	5	4	2	1	5	5	1	4	4
86	2	1	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1
87	4	2	4	2	3	3	3	2	4	5	4	5	3	3	3	2	3	3
88	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	1	2	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	2	1	1	1
91	3	5	2	2	5	5	2	5	2	5	5	5	2	1	5	1	5	5
92	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	2	5	1	3	3
93	4	4	2	3	3	3	1	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
94	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
95	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4
96	4	3	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	3	1	5	5
97	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
98	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3	2	2
99	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1
100	2	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2
101	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	2	3	5	5
102	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
103	3	4	4	2	4	4	2	3	2	3	4	5	4	2	2	2	3	3
104	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
105	3	4	4	4	3	3	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
107	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	5	5
108	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Estres y Afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 36 de 36 variables

	SUMA_ESTRES	SUMA_AFRONTAMIENTO	SUMAREAC_FISICAS	SUMAREAC_PSICO	SUMAREAC_CONDUCT	SUMA_ACTIVO	SUMA_PASIVO	SUMA_EVITATIVO	ESTRES_TOTAL	AFRONT
13	28,00	53,00	12,00	10,00	6,00	18,00	20,00	15,00	2	
14	30,00	24,00	10,00	11,00	9,00	11,00	7,00	6,00	2	
15	20,00	32,00	10,00	7,00	3,00	12,00	10,00	10,00	1	
16	34,00	22,00	11,00	11,00	12,00	11,00	7,00	4,00	3	
17	22,00	37,00	9,00	10,00	3,00	16,00	12,00	9,00	2	
18	36,00	46,00	13,00	10,00	13,00	16,00	18,00	12,00	3	
19	25,00	42,00	9,00	9,00	7,00	19,00	9,00	14,00	2	
20	41,00	31,00	15,00	14,00	12,00	10,00	12,00	9,00	3	
21	30,00	38,00	9,00	10,00	11,00	16,00	11,00	11,00	2	
22	30,00	31,00	9,00	10,00	11,00	12,00	10,00	9,00	2	
23	35,00	30,00	12,00	13,00	10,00	12,00	12,00	6,00	3	
24	25,00	31,00	8,00	10,00	7,00	9,00	12,00	10,00	2	
25	37,00	35,00	15,00	15,00	7,00	15,00	8,00	12,00	3	
26	45,00	51,00	15,00	15,00	15,00	20,00	16,00	15,00	3	
27	28,00	50,00	12,00	9,00	7,00	18,00	18,00	14,00	2	
28	37,00	47,00	13,00	13,00	11,00	19,00	15,00	13,00	3	
29	40,00	49,00	15,00	13,00	12,00	18,00	17,00	14,00	3	
30	45,00	34,00	15,00	15,00	15,00	19,00	8,00	7,00	3	
31	43,00	55,00	15,00	14,00	14,00	20,00	20,00	15,00	3	
32	9,00	45,00	3,00	3,00	3,00	18,00	15,00	12,00	1	
33	9,00	15,00	3,00	3,00	3,00	8,00	4,00	3,00	1	
34	28,00	29,00	11,00	10,00	7,00	10,00	11,00	8,00	2	
35	9,00	23,00	3,00	3,00	3,00	13,00	7,00	3,00	1	
36	33,00	11,00	10,00	11,00	12,00	4,00	4,00	3,00	2	
37	17,00	33,00	4,00	7,00	6,00	12,00	12,00	9,00	1	
38	40,00	46,00	14,00	14,00	12,00	20,00	12,00	14,00	3	
39	24,00	41,00	7,00	8,00	9,00	13,00	18,00	10,00	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Estres y Afrontamiento.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númerico	8	0	El estrés labora...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	VAR00002	Númerico	8	0	El cansancio fi...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	VAR00003	Númerico	8	0	El estrés labora...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR00004	Númerico	8	0	La ansiedad es...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR00005	Númerico	8	0	Producto del es...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR00006	Númerico	8	0	La irritabilidad s...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR00007	Númerico	8	0	La agresividad ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR00008	Númerico	8	0	El aislamiento ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	VAR00009	Númerico	8	0	El estrés labora...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P1	Númerico	8	0	El afrontamient...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P2	Númerico	8	0	La búsqueda d...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P3	Númerico	8	0	El estilo de afro...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P4	Númerico	8	0	La aceptación ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P5	Númerico	8	0	El afrontamient...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P6	Númerico	8	0	La religión es u...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P7	Númerico	8	0	El uso de susta...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P8	Númerico	8	0	La autoinculpac...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P9	Númerico	8	0	La persona con...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P10	Númerico	8	0	Las conductas ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P11	Númerico	8	0	El afrontamient...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	SUMA_EST...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
22	SUMA_AFR...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	20	Derecha	Escala	Entrada
23	SUMAREAC...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	18	Derecha	Escala	Entrada
24	SUMAREAC...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada
25	SUMAREAC...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	17	Derecha	Escala	Entrada
26	SUMA_ACT...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
27	SUMA_PA...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	13	Derecha	Escala	Entrada
28	SUMA_EV...	Númerico	8	2		Ninguna	Ninguna	16	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ESTRÉS LABORAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO EN EL PERSONAL DE LA CENTRAL - EMERGENCIAS 105 DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Escuela de Posgrado PNP Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	infantilprl.saludlaboral.org Fuente de Internet	1%
8	www.psicologos-malaga.com Fuente de Internet	1%

9	www.scielo.org.co Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	1 %
12	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
13	core.ac.uk Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	1library.co Fuente de Internet	1 %
16	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo