



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL POLICIAL DE LA DIVISION DE PATRULLAJE A PIE  
LOS INVENCIBLES LIMA . PERU, MARZO – JUNIO 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA**

**BACHILLER: SOLIS TRINIDAD MAVEL IRENE**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**“FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL POLICIAL DE LA DIVISION DE PATRULLAJE A PIE  
LOS INVENCIBLES LIMA . PERU, MARZO – JUNIO 2015”**

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Identificar el nivel de asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles. Lima-Perú, Marzo - Junio 2015. Es una investigación descriptiva transversal, se trabajó con una muestra de 70 policías, para el recojo de la información se utilizó un cuestionario tipo Likert, la validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de 0,86; la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de 0,91, la prueba de hipótesis se realizó mediante la R de Pearson con un valor de 0,933 y nivel de significancia de  $p < 0,05$ .

### **CONCLUSIONES:**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen factores propuestos en un nivel Intermedio tienen desempeño laboral en un nivel Regular, los que tienen factores propuestos en un nivel Bajo tienen desempeño laboral y los que tienen factores propuestos en un nivel Alto tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular.

**PALABRAS CLAVES:** *Desempeño laboral del personal policial, estrés.*

## **ABSTRACT**

The objective of the present investigation was to: Identify the level of association between the proposed factors and the work performance of police personnel of the Los Invincibles foot patrol division. Lima-Perú, March - June 2015. It is a descriptive cross-sectional investigation, we worked with a sample of 70 policemen, for the collection of information was used a Likert-type questionnaire, the validity of the instrument was performed by trial concordance test Of experts obtaining a value of 0.86; Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of 0.91, the hypothesis test was performed using Pearson's R with a value of 0.933 and significance level of  $p < 0.05$ .

## **CONCLUSIONS:**

Police personnel in the Invincibles foot patrol division, who have factors proposed at an Intermediate level, perform at a Regular level, those with factors proposed at a Low level have work performance and those with factors proposed at one level Alto have as well job performance at a Regular level.

**KEY WORDS:** *Work performance of police personnel, stress.*

# ÍNDICE

Pág.

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESÚMEN**

i

**ABSTRAC**

ii

**ÍNDICE**

iii

**INTRODUCCIÓN**

v

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Planteamiento del problema

1

1.2. Formulación del problema

4

1.3. Objetivos de la investigación

4

1.3.1. Objetivo general

4

1.3.2. Objetivos específicos

5

1.4. Justificación del estudios

5

1.5. Limitaciones

6

## **CAPITULOII: MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes del estudio

7

2.2. Base teórica

12

2.3. Definición de términos

27

2.4. Hipótesis

28

2.5. Variables

29

2.5.1. Definición conceptual de las variables

29

2.5.2. Definición operacional de las variables

30

2.5.3. Operacionalización de la variable

32

<b>CAPITULOIII: METODOLOGIA</b>	
3.1. Tipo y nivel de investigación	33
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	33
3.3. Población y muestra	34
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	34
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	36
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	37
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	38
<b>CAPÍTULO V: DISCUSION</b>	45
<b>CONCLUSIONES</b>	48
<b>RECOMENDACIONES</b>	50
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	51
<b>ANEXOS</b>	
Matriz	
Instrumento	

## INTRODUCCION

La policía es el componente más obvio y visible del sistema de justicia penal y un eficiente y respetado servicio policial es condición indispensable para la percepción positiva de la justicia, por ende, la administración de recursos humanos tiene una gran importancia para las instituciones policiales, debido a la coherencia en el desarrollo integral de políticas dirigidas a un mejor desempeño laboral de los recursos humanos.

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace, no lo que sabe hacer.

Este proceso permite a las instituciones reorientarse en función de las debilidades y fortalezas del personal teniendo en cuenta una serie de factores asociados al desempeño laboral del personal policial, como son: el nivel de estrés, la edad, el sexo, los años de servicio y la jerarquía.

Esto comprende un estado de salud emocional, la preparación técnica, la experiencia acumulada, el rango actual, entre otros.

La importancia del proyecto de investigación, radica en el reconocimiento de los factores que se encuentran asociados al desempeño laboral del personal policial.

El presente estudio consta de tres capítulos:

**CAPITULO I** el problema, descripción del planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación del problema, limitaciones de la investigación.

**CAPITULO II** marco teórico, considera antecedentes del estudio, bases teóricas y definiciones de conceptos operacionales, hipótesis y variables, consta de hipótesis global, derivadas y las variables.

**CAPITULO III** Material y método.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En tiempos antiguos, los magistrados y militares eran los responsables de mantener la ley y el orden en las ciudades. El Imperio romano hacía un uso razonable y efectivo de la aplicación de la ley hasta la caída del imperio, aunque nunca tuvieron una verdadera policía en la ciudad de Roma.

En 1476, se instituyó en Castilla, posiblemente, el primer cuerpo policial de Europa. Denominado la Santa Hermandad, por el hispanista Hugh Thomas en su libro El Imperio Español. (1)

Mientras que en Perú los primeros Cuerpos de Policía aparecen formando parte de las Fuerzas Armadas, en el período de 1825 a 1839. Luego de la proclamación de la independencia del Perú en 1821 por el Libertador General Don José de San Martín, se crea la "Milicia Cívica", con la finalidad de mantener el orden público, teniendo como Inspector General a Don José Bernardo de Tagle y Portocarrero. (2)

En la actualidad existen 300 agentes de policía por 100.000 habitantes a nivel mundial, según un análisis de los datos reunidos a través del Estudio de las Naciones Unidas en el 12° Congreso sobre Prevención del Delito y



Justicia Penal. Sin embargo, las respuestas del Estudio muestran que la proporción de agentes de policía en la población varía considerablemente de un país a otro. Los resultados indican que existe un número mínimo de agentes de policía por 100.000 habitantes.(3)

El Informe Anual del 2014 sobre Seguridad Ciudadana, realizado por el Instituto de Defensa Legal – Área de Seguridad Ciudadana menciona que durante el año 2013, se registró un total de 126 772 denuncias por comisión de delitos en los cuarenta y nueve distritos de Lima Metropolitana y el Callao, de los cual el 77.64% (98 435) estuvo relacionado con delitos patrimoniales. Este tipo de delito se encuentra compuestos en un 96% por los delitos de robo y hurto. Es decir, solamente con dos tipos de delitos, el robo (48 762 casos) y el hurto (45 507) abarcaríamos el 74% del total de denuncias registradas. (4)

Un reciente estudio realizado por Mapcity, reveló que la Policía Nacional del Perú cuenta con 9 mil 621 agentes asignados sólo para la ciudad de Lima, encargados de resguardar a los más de 9,1 millones de limeños, cifra que representa a sólo un efectivo policial por cada 953 ciudadanos.

Asimismo, según la investigación, San Isidro es el distrito que concentra la mayor cantidad de policías, seguido por el Cercado de Lima y Barranco. Por otro lado, San Martín de Porres y Santa Anita son los distritos que tienen menos cantidad de efectivos. (5)

En la actualidad vivimos en un mundo rodeado de presiones; de preocupaciones constantes que puede ser afectado en cualquier país del mundo. Cinco mil trabajadores mueren por día por enfermedades relacionadas con el trabajo. "El estrés laboral es considerado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) una epidemia global. Es el único riesgo ocupacional que puede afectar al ciento por ciento de los trabajadores. Genera alteración del estado de salud, ausentismo, disminución de la productividad, aumento de enfermedades, rotación y accidentes. Por otro lado, el trabajo itinerante causa alteraciones del

sueño, digestivas, psicológicas, sociales y familiares, y riesgos de accidentes.(6)

En una investigación realizada por Ernestina Aguirre Vidaurre y Giancarlo Guevara Francesa sobre los Factores que afectan el desempeño laboral de los y las oficiales de Tránsito y Seguridad, llevada a cabo en la Sede de la Ciudad Universitaria Rodrigo Facio de la Universidad de Costa Rica, durante el primer semestre del año 2009 a una población conformada por 57 oficiales de tránsito y Seguridad se demostró que el grupo de edad predominante oscila entre 36 y 59 años, lo que corresponde a la etapa de adultez intermedia, etapa cuya característica es que “existe el riesgo a un mayor deterioro y desgaste de la salud de las personas”, por tanto, su edad los hace más vulnerables a sufrir enfermedades y lesiones relacionadas con su ambiente de trabajo en comparación con el personal joven (7)

El estrés psicológico que experimentan los agentes de policía en su día a día laboral les coloca en una delicada posición sanitaria, con un riesgo mayor de padecer trastornos físicos y mentales que el resto de la población. Es la conclusión general a la que ha llegado uno de los primeros estudios que relaciona el estrés de un agente de policía con sus contrapartidas psicológicas y sanitarias, explicada por el doctor John Violanti, profesor de medicina social y preventiva y autor principal del estudio. La investigación, publicada en el *International Journal of Emergency Mental Health*, revela la conexión entre el trabajo diario de la policía –y la exposición al peligro, la miseria humana y la muerte que conlleva– y un mayor riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares, obesidad, suicidios, insomnio e, incluso, cáncer. (8)

El estrés y la depresión no solo tienen un terrible coste humano, sino también económico. El Foro Económico Mundial (FEM) ha calculado –en un estudio elaborado el año pasado junto a la Facultad de Salud Pública de Harvard– que las cinco enfermedades crónicas más frecuentes –el cáncer, la diabetes, los trastornos cardiovasculares, las enfermedades

respiratorias y los trastornos mentales– supondrán un coste a nivel mundial de 47 billones de dólares durante los próximos 20 años.

De ellos, los trastornos mentales serán los responsables de más de un tercio de este presupuesto –16 billones de dólares o, lo que es lo mismo, el 1,3% del PIB mundial–. «Las cifras señalan que las enfermedades crónicas tienen el potencial no solo de quebrar a los sistemas sanitarios, sino también de poner el freno a la economía global», concluye Olivier Raynaud, responsable del departamento sanitario del FEM. La moraleja es clara: la que estamos viviendo no es solo una crisis económica, también es emocional. (9)

La presente investigación se encuentra enmarcada en el desempeño laboral del personal policial de la División de Patrullaje a Pie. Es interesante resaltar que esta actividad ocupacional se presenta dentro de grandes situaciones de tensión donde intervienen diversos factores como son el nivel de estrés laboral, la edad, el sexo, el tiempo de servicio y la jerarquía.

Debido al anterior argumento se elaboró la siguiente investigación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

- ¿Cuáles son los factores asociados al desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015?

## **1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **3.1.1. OBJETIVO GENERAL**

- Identificar el nivel de asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles. Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

### **3.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Determinar el nivel de desempeño laboral según el nivel de estrés del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.
- Determinar el nivel de desempeño laboral según la edad del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.
- Determinar el nivel de desempeño laboral según el sexo del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.
- Determinar el nivel de desempeño laboral según el tiempo de servicio del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.
- Determinar el nivel de desempeño laboral según la jerarquía del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

El Recurso humano y La Administración son dos áreas fundamentales para que una institución policial pueda competir y hacerle frente a los desafíos que trae consigo el fenómeno de la delincuencia; y pueda brindar un servicio con la más alta calidad; en especial una que se dedica a la prestación de servicios de seguridad y protección a la ciudadanía como es el caso de la División de Patrullaje a Pie Los Invencibles.

La Administración del Recurso Humano tiene funciones principales tales como: conocer las fortalezas, intereses, y debilidades del personal con el que cuenta una institución policial, con ello aprovechar al máximo las capacidades del mismo; dándose así la necesidad de desarrollar el presente trabajo de investigación, y así con los resultados, la institución podrá hacer empleo racional del potencial humano; por ende disminuir las

incapacidades, ausencias, despertando el interés y motivación en el personal ya que constituye uno de los requisitos de especial importancia para el logro de los objetivos institucionales y facilitar el desarrollo del trabajador. La motivación que se aplica amplía una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares, entre otros.

La importancia de investigar sobre los factores asociados al desempeño laboral, se debe a que, en dicha asociación se reflejan las necesidades que tienen las personas de sentirse seguros dentro de una institución, de saber que su trabajo es reconocido y que los logros no sólo se quedan en reconocimiento en papeles.

Dar a conocer que las personas motivadas, ya sea de forma económica o no, realizan un trabajo organizado, son disciplinadas y buscan la manera de que los resultados en la institución sean mejor de lo que se espera, dan lo mejor de sí mismos y de esa forma, el reconocimiento social a la institución se concrete en respeto y mayores beneficios. Más aun el rol que juega la policía, donde tiene ciertos problemas de seguridad personal y social; se necesita contar con personas dispuestas a ofrecer un servicio eficiente y eficaz.

#### **1.5. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En el presente proyecto de investigación se encontraron limitaciones como:

- La poca experiencia al momento de realizarlo.
- El escaso tiempo para ejecutar y aplicar los instrumentos al personal policial.
- Limitada disposición de tiempo de parte del personal policial para responder el cuestionario.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**Juan Ignacio Goiria, Jefe de la Sub-área de Salud y Seguridad del Ayuntamiento de Bilbao y Xavier San Sebastián, Esther Torres, R. Ibarretxe del Departamento de Psicología Universidad del País Vasco. Realizaron el “Estudio de Evaluación e Intervención del Estrés Laboral en la Policía”**

Donde los objetivos del estudio realizado con una muestra de guardias municipales urbanos de la Comunidad Autónoma del País Vasco son el evaluar los riesgos psicosociales, describir la incidencia del estrés en un nivel individual, grupal y organizacional, implantar un programa de intervención y evaluar su eficacia. El enfoque conceptual del estrés de basa en la interacción Transaccional individuo-organización. Se ha identificado un grupo de riesgo con indicadores de patología funcional y se observan diferencias psicológicas pre-post en la evaluación de la intervención.

Durante la evaluación de la eficacia del programa antiestrés. Se han tomado mediciones antes y después de la intervención, mediante cuestionarios de autoevaluación para los índices

psicológicos y mediante la saliva para el indicador de respuesta psicobiológica.

El síndrome de Burnout es conceptualizado como una respuesta al estrés y está definido como un síndrome con agotamiento emocional, despersonalización y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo. Ha sido estimado con los 22 ítems del Maslach Burnout Inventory de (Maslach y Jackson, 1986) y está compuesto por tres subescalas CE, DP, y RP que hacen referencia a las dimensiones definidas. Los niveles de ansiedad de los policías municipales como indicadores del cambio en estrés han sido evaluados mediante el State-Trait Anxiety Inventory de (Spielberg-Gorsuch-Lushene, 1970). El cuestionario STAI comprende dos escalas separadas que miden la ansiedad estado (A/E) y la ansiedad rasgo (A/R).

El cortisol es una de las hormonas que más atención ha recibido en la investigación de la respuesta psicobiológica al estrés. La evaluación del cortisol en saliva es un método ampliamente aceptado y frecuentemente utilizado en la investigación. La muestra de saliva se ha tomado mediante un "Salivete", que consiste en un pequeño trozo de algodón prensado en un tubo de centrifugado, nada más levantarse por la mañana.

Se ha utilizado un grupo experimental y un grupo control. Los cambios observados en el grupo experimental, con respecto al grupo que no asistió a la intervención, han sido de disminución en los niveles del síndrome de Burnout así como en el de ansiedad.

No se han observado cambios significativos en el nivel de cortisol.

**SANCHEZ MILLA J.; SANZ BOU MA; APELLANIZ GONZALEZ A y PASCUAL IZAOLA A. Jefe de la Unidad Sanitaria CNP de la Universidad del País Vasco UPV/EHU, realizaron un estudio sobre la “Causa de Morbilidad Psiquiátrica en la Profesión Policial”**

La profesión de policía está directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad<sup>1</sup>. Por ello, es una profesión estresante "per se". Esta fue una de las conclusiones que se dedujeron de la Mesa Redonda del primer Grupo de Trabajo del Ministerio del Interior, que bajo el tema "Policía y salud Mental" se celebraron en Madrid en 1.986. El policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. Además su herramienta habitual de trabajo -la defensa y la pistola- tiene un riesgo genérico que se añade como factor de estrés.

Pero además de estos factores puramente laborales, existen otros, de carácter organizativo, muy relacionado con las relaciones de los funcionarios entre sí, y con las características de desarrollo del trabajo policial, que inciden en mayor o menor manera en los policías, aumentando su fatiga psíquica, y sometidos a los efectos nocivos del estrés.

En el CNP se realizó durante un año completo, un estudio basado en una encuesta realizada de manera proporcional al número de funcionarios en todas las Jefaturas Superiores del país, a funcionarios de todas las escalas y categorías, en las que se les preguntaba por su autopercepción de salud general y mental, además de apoyar la misma en una serie de "ítems" relacionados con el consumo de alcohol y tabaco, con los tiempos de permanencia en cada destino, el nivel educativo de los funcionarios, la composición de su núcleo familiar, etc... A todos ellos además, se les entregó para su confección el General Health Questionnaire (GHQ) de

Goldberg Como conclusiones del estudio, entre otras, exponemos algunas de las más significativas:



El C.N.P. no presenta niveles de salud inferiores a los de la población general de igual sexo y edad.

Los problemas de salud más frecuentemente expresados son: Lumbalgias, trastornos del estómago y problemas de nervios.

No se aprecia correlación entre el nivel de salud y el grado de estrés ocupacional. La prevalencia de morbilidad psiquiátrica funcional se presenta semejante a la de la población general de igual edad y sexo.

La autopercepción de padecer trastornos psiquiátricos no se relaciona con la edad, estado civil o tipo de convivencia, y sí con el nivel educativo.

La autopercepción de salud mental está relacionada con la escala profesional, el tipo de unidad y la región policial a la que se pertenece.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**YANETH ROCÍO CASTRO BEJARANO; MIGUEL ANDRÉS ORJUELA GÓMEZ; CARLOS ARIEL LOZANO ARIZA; BERTHA LUCÍA AVENDAÑO PRIETO; NANCY MARINA VARGAS ESPINOSA (Integrantes de la Escuela de Investigación Criminal, Lima Perú) realizaron un estudio sobre el “Estado de Salud de una Muestra de Policías y su Relación con variables Policiales”**

El trabajo policial es considerado una profesión de alto estrés ya que estos funcionarios están expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. En la condición de estrés excesivo hay manifestaciones a nivel físico y psicológico que afectan directamente su quehacer policial y su vida personal y familiar. Esta investigación pretendió conocer el estado de salud física y mental de una muestra de policías, vinculados a la Escuela de

Investigación Criminal (ESINC) y su relación con variables demográficas, grado policial, especialización y percepción que tienen sobre las órdenes impartidas. Se realizó un estudio descriptivo correlacional de corte transversal. Los participantes fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado con afijación proporcional. Los resultados muestran que quienes estiman que las órdenes impartidas en la Escuela son apresuradas, manifiestan dolor en alguna parte del cuerpo, notifican menos vitalidad, se sienten más agotados, cansados, desanimados y tristes. Quienes consideran que el trabajo es excesivo, indican que el dolor corporal les ha dificultado su trabajo habitual (incluido su trabajo fuera de casa y las tareas domésticas).

Hacer cumplir la ley es una de las ocupaciones más estresantes en el mundo (Anshel, 2000); sin embargo, los hallazgos en la presente investigación muestran que en promedio, los participantes perciben tener una buena salud, el alto porcentaje de respuestas comprendidas en el techo de las escalas reflejan la observación de “buena salud”.

De igual manera, hacer cumplir la ley, mantener el orden y ofrecer un servicio orientado a la comunidad son tareas que generan alta incompatibilidad de expectativas de conducta, que pueden ubicar al policía en un estado de confusión acerca de cuál es el rol que exactamente debe cumplir (Schaible, 2006); a pesar de este doble rol, los resultados demuestran que solo el 8,2% de los encuestados manifestó que su salud actual le limita, frente a un 76.6% que indicó que no le limita nada. En esta muestra, algunas de las situaciones estresantes que más enfrentan los policías, como traslados, retraso de grado, tiempo de servicio y extensos horarios de trabajo no se asociaron con dificultades en la salud. Probablemente al encontrarse en un ambiente académico y al no estar expuestos diariamente a altos niveles de tensión,

situaciones violentas o percepción de constante peligro físico disminuye estos porcentajes; además, la edad puede ser un factor relevante ya que el promedio de los encuestados era de 30 años y las edades oscilaron entre 20 y 48 años.

Otros factores encontrados en la muestra de participantes que probablemente fueron protectores de la salud fueron: Tener una idea de un Dios o de un ser superior y buscar en él o en otros, apoyo y orientación pertinente a sus dificultades. Tener en su mayoría hijos, vivir con la familia y dedicarle tiempo a esta. No consumir licor, solo cuatro personas manifestaron consumir. Encontrarse estudiando (Gil-Monte, 2003). Tal como lo plantea Burke (1989, citado por Kenan Gül, 2008), en el presente estudio se encontró que “la naturaleza militar jerarquizada y burocrática de la Policía, son los estresantes que más comúnmente enfrentan los Policías”.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. Desempeño laboral**

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Podemos dar **muchas definiciones de desempeño laboral** como por ejemplo las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta que el **desempeño laboral del potencial humano** tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto

más se motive, mejor será el desempeño en el trabajo, dando como resultado final mayor productividad

Para un **buen desempeño laboral** es muy importante que los trabajadores conozcan e interioricen cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar, los objetivos que deben cumplir...

**Una buena forma de mejorar el desempeño laboral** de los trabajadores es motivándolos constantemente, y para ello podemos utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral...

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los empleados y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del trabajador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son:

- **Maslow.** Formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide).
- **Herzberg.** Llamada Teoría de los dos factores. Según esta teoría las personas están influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
- **McGregor.** Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías contrapuestas, en la primera los directivos de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que los jefes creen que los trabajadores quieren y necesitan trabajar

## **Locke**

Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento. Las metas pueden tener varias funciones (Locke y Latham, 1985).

- Centran la atención y la acción estando más atentos a la tarea.
- Movilizan la energía y el esfuerzo.
- Aumentan la persistencia.
- Ayuda a la elaboración de estrategias

### **2.2.2. Factores que influyen en el desempeño profesional**

A lo largo de carrera profesional se va comprobando que la motivación, capacidad de aprendizaje y adaptabilidad, no siguen una secuencia lineal, ni ascendente. Es más: existen muchos momentos en donde surge la interrogante: ¿estoy haciendo lo que quería hacer? ¿Me gusta mi trabajo?

Taxonomía de problemas profesionales en la edad adulta de los autores (Campbell y Cellini).

#### **Problemas en el desempeño organizacional/institucional**

##### **Deficiencia en las capacidades, habilidades y conocimiento**

- Capacidades, habilidades y/o conocimiento escaso sobre el acceso al puesto (baja cualificación para un desempeño satisfactorio).
- Deterioro con el tiempo de las capacidades, habilidades y/o conocimientos debido a una asignación temporal a otro puesto y/o falta de práctica continua de la capacidad.

- Fracaso a la hora de modificar o actualizar las capacidades, habilidades y/o conocimientos para mantenerse al día ante los cambios laborales (obsolescencia laboral debida a nuevas tecnologías, herramientas y conocimiento)

### **Factores personales**

- Características personales discrepantes con el puesto de trabajo (valores intereses, hábitos laborales)
- Delimitación debida a desórdenes físicos y/o emocionales.
- Circunstancias y/o presiones adversas externas al trabajo (por ejemplo presiones familiares, problemas financieros y conflictos personales.
- Ocurrencia de conflictos interpersonales en el trabajo que son específicos para los requisitos de desempeño (por ejemplo relaciones con los superiores, colegas, proveedores y clientela).

### **Condiciones del ambiente organizativo/institucional**

- Requisitos laborales ambiguos o inapropiados, como la falta de claridad de las asignaciones, la sobrecarga de trabajo y las asociaciones conflictivas.
- Deficiencias en la estructura operativa de la organización /institución
- Facilidades, provisiones, recursos de apoyo inadecuados (insuficiente iluminación, ventilación, herramientas, personal de apoyo y materiales)
- Insuficiente sistema de recompensa (compensación, beneficios complementarios, estatus, reconocimiento y oportunidades de ascenso.

## **Problemas en la adaptación organizativa/institucional**

### **Entrada inicial**

- Falta de conocimiento de las reglas y procedimientos organizativos.
- Fracaso para aceptar o adherirse a las normas y procedimientos organizativos
- Incapacidad para asimilar grandes cantidades de información nueva-
- Malestar con una nueva ubicación geográfica del centro de trabajo.
- Discrepancias entre las expectativas personales y las realidades del ambiente institucional/organizativo

### **Cambios a lo largo del tiempo**

- Cambios a lo largo del ciclo vital en las propias actitudes, valores, estilo de vida, planes profesionales o en la implicación en la organización que conducen a la incongruencia entre persona y el ambiente.
- Cambios en el propio ambiente organizativo/institucional que conducen a la incongruencia entre la persona y el ambiente (estructura física y administrativa, políticas y procedimientos)

### **Relaciones interpersonales**

- Conflictos interpersonales derivados de diferencias de opinión, estilos, valores peculiaridades, etc.
- La ocurrencia de abuso verbal, físico o acoso sexual.

### **2.2.3. Evaluación del Desempeño laboral**

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual. Este sistema permite una medición sistemática, objetiva e integral de la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados (lo que las personas son, hacen y logran).

Es útil para determinar la existencia de problemas en cuanto se refiere a la integración de un empleado/a en la organización. Identifica los tipos de insuficiencias y problemas del personal evaluado, sus fortalezas, posibilidades, capacidades y los caracteriza.

Es importante resaltar que se trata de un proceso sistemático y periódico, se establece de antemano lo que se va a evaluar y de qué manera se va a realizar y se limita a un periodo de tiempo, que normalmente es anual o semestral. Al sistematizar la evaluación se establecen unas normas estándar para todos los evaluadores de forma que disminuye el riesgo de que la evaluación esté influida por los prejuicios y las percepciones personales de éstos.

Mediante la apropiada evaluación del personal se puede evaluar a los trabajadores a fin de que continúen trabajando en la empresa. Es importante porque permite el mejoramiento de las relaciones humanas entre superiores y subordinados.

La evaluación de personal es una herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa.

Facilita la información básica para la investigación de los recursos humanos. Promueve el estímulo a la mayor productividad.



Logra una estimación del potencial de desarrollo de los trabajadores.

La valoración del desempeño es una herramienta al servicio de los sistemas de gestión de recursos humanos. Los resultados de la evaluación se pueden utilizar para desarrollar o mejorar otros programas.

### **LO QUE SE EVALÚA**

- Las cualidades del sujeto (personalidad y comportamiento)
- Contribución del sujeto al objetivo o trabajo encomendado.
- Potencial de desarrollo.

### **FACTORES QUE GENERALMENTE SE EVALÚAN**

- conocimiento del trabajo
- calidad del trabajo
- relaciones con las personas
- estabilidad emotiva
- capacidad de síntesis
- capacidad analítica

La Evaluación de Desempeño debe generar un ambiente en el que el empleado experimente ayuda para mejorar su desempeño al ejecutar un proceso y obtener un mejor resultado. No debe convertirse en una herramienta para calificarlo si el resultado es malo.

Es importante hacer uso de medidores, (costo, calidad y oportunidad), puesto que si no los hay no será fácil cuantificar el desempeño. Si no los tiene, tendrá entonces que corregir y no prevenir, obteniendo resultados ineficientes.

Lograr que la evaluación deje de ser un evento difícil y tedioso no es fácil, pero tampoco imposible. La clave para lograrlo es planear adecuadamente e involucrar con la información y formación adecuada a todos los participantes

#### **2.2.4. Jerarquía en el lugar de trabajo**

Tener una fuerte estructura organizativa es fundamental para el éxito de cualquier negocio. Las instituciones necesitan una jerarquía estructurada para establecer un control interno. La jerarquía permite que los empleados de diferentes niveles identifiquen la cadena de mando y sirve como punto de referencia para la toma de decisiones. Una Institución sin jerarquía no puede mantener ejecutivos, gerentes y empleados responsables.

#### **2.2.5. Definición Del Estrés**

El proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

#### **2.2.6. MODALIDADES DEL ESTRÉS**

Los distintos tipos de estrés se asocian al criterio seguido para su ordenación y clasificación.

### **POR SU DURACION**

- **Estrés agudo:** Surge ante una agresión violenta, ya sea física o emocional, limitada en el tiempo, donde se supera el umbral del sujeto, dando lugar a una respuesta intensa, rápida y probablemente violenta. Un ejemplo de este tipo de estrés puede presentarse, cuando una persona es despedida o sufre una sanción.
- **Estrés crónico:** Aparece a lo largo de períodos prolongados de tiempo, de manera recurrente, continúa, no necesariamente intensa, pero exigiendo una adaptación permanente. Surge por una exposición constante a factores estresantes externos o por prolongarse la respuesta al estrés. Es más frecuente en ambientes laborales inadecuados en situaciones de sobrecarga de trabajo o, al contrario, de ejecución extremadamente lenta y monótona, en formas de organización que alteran los ritmos biológicos de los trabajadores (trabajos nocturnos, actividad continuada...), para puestos de alta responsabilidad... También, puede vincularse a condiciones de trabajo precarias en contextos de incertidumbre y/o faltas de expectativas de mejora.

### **EN RELACIÓN AL EFECTO PRODUCIDO EN LA PERSONA**

- **El estrés positivo o eutrés:** Produce respuestas del organismo armónicas, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos. El estrés actúa como factor de motivación para superar obstáculos. Por tanto, el estrés puede ser un elemento de ayuda, para afrontar nuevos desafíos. En la empresa puede convertirse en un factor para mejorar la productividad.

- **El estrés negativo o distrés:** Asociado a desajustes entre el trabajador y sus condiciones de trabajo provoca respuestas insuficientes o exageradas. Produce efectos negativos para el bienestar psicológico del trabajador y afecta al buen funcionamiento de la empresa.

### **2.2.7. ESTRÉS LABORAL**

El estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un aumento en la capacidad de los recursos en la tarea diaria, aumenta la atención, la memoria e incluso el rendimiento en el trabajo diario, es el denominado eutrés.

Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento; por tanto, es necesario que exista un grado de activación acorde con la tarea a realizar. El problema aparece cuando esta activación supera la capacidad de la persona, en este momento la situación se vuelve en contra de tanto de la persona como de la actividad que realiza.

Las consecuencias del estrés pueden ser muy diversas y numerosas. Algunas pueden ser directas y otras, la mayoría, indirectas y constituir efectos secundarios.

Sus consecuencias pueden ser:

- Sobre la salud del individuo: Físicas y Psicológicas.
- Y para la empresa.

Los efectos negativos del estrés, perjudican al individuo y deterioran el ambiente laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad.

Los costes evidentes (enfermedad, absentismo laboral, accidentes, suicidios, muertes) representan un alto tributo económico y social.

Pero también hay costes que no son tan evidentes a primera vista: rotura de relaciones humanas, descenso de la productividad, de la creatividad, errores sobre la profesionalidad de uno, rotación constante de puestos. etc.

Se conocen suficientemente las causas y consecuencias producidas por el estrés, como para poder plantear las medidas necesarias para evitar el daño a la salud de los trabajadores

#### **2.2.8. LAS FASES DE RESPUESTA DEL ESTRÉS**

Autores como Melgosa (1999) definen tres fases sucesivas para el estrés:

- **Fase de reacción de alarma:** Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para luchar o escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Aparece también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
- **Fase de resistencia:** Surge cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

- **Fase de agotamiento:** Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

### **2.2.9. LAS CONSECUENCIAS SOBRE LA SALUD**

Como ya se comentaba anteriormente, en la génesis del estrés interactúan las características del individuo con las circunstancias ambientales. Por ello, se deben tener en cuenta previamente, que los factores humanos varían en función de la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga.

Los efectos del estrés en la salud del trabajador dependen de diferentes factores o aspectos, como son:

- Percepción que el trabajador tenga del estresor.
- Capacidad que tenga el trabajador para controlar la situación.
- Preparación del trabajador para poder enfrentarse a los problemas.
- Influencia de los patrones de conducta, individuales y sociales.
- Tiempo que se tarde en reaccionar, bien porque no se reconozca la sintomatología (carencia de información), bien por temor a evidenciarla, tanto por razones personales (miedos a mostrar debilidad ante los demás) como laborales (temor a sufrir consecuencias negativas).

Los síntomas físicos y psicológicos que los especialistas asocian a posibles señales de alerta, son: dolores musculares y de cabeza, comerse las uñas, agotamiento e irritabilidad, cambios en el sueño, en la alimentación, en la vida sexual y en el estado de ánimo.

Las principales manifestaciones del estrés, pueden ser clasificadas en tres niveles según su importancia de menor a mayor grado:

La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de alarma, (donde hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa) o en una fase de agotamiento donde un estrés prolongado hace, que los síntomas se conviertan en permanentes y desencadenen la enfermedad.

Entre las muchas enfermedades o alteraciones que el estrés prologado produce son las siguientes:

**Trastornos Cardiovasculares:** Hipertensión Arterial, Enfermedad Coronaria, Taquicardia, Arritmias cardíacas episódicas, Cefaleas.

**Trastornos Respiratorios:** Asma Bronquial, Síndrome de Hiperventilación, Alteraciones Respiratorias, Alergias.

**Trastornos Gastrointestinales:** Úlcera péptica, Dispepsia funcional, Síndrome de colon irritable, Colitis Ulcerosa.

**Trastornos Musculares:** Tics, Temblores y contracturas, Alteración de reflejos musculares, Lumbalgias, Cefaleas tensionales.

**Trastornos Dermatológicos:** Prurito, Eccema, Acné, Psoriasis.

**Trastornos Sexuales:** Impotencia, Eyaculación Precoz, Coito Doloroso, Vaginismo, Disminución del deseo.

**Trastornos Endocrinos:** Hipertiroidismo, Hipotiroidismo, Síndrome de Cushing.

**Trastornos Inmunológico:** Inhibición del sistema inmunológico.

En cuanto a las consecuencias psicológicas el INSHT aporta las siguientes:

**Secuelas Negativas:** Incapacidad para concentrarse y/o tomar decisiones, sensación de confusión, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, frecuentes olvidos, hipersensibilidad a las críticas, consumo de fármacos /alcohol/tabaco..., mal humor, mayor susceptibilidad de sufrir accidentes, bloqueos mentales, sensación de desorientación y preocupación excesiva.

**Trastornos psicológicos:** Trastornos del sueño, ansiedad/miedos/ fobias, adicción a drogas y alcohol, depresión y otros trastornos afectivos, alteración de las conductas de alimentación, trastornos de la personalidad, trastornos esquizofrénicos.

**Manifestaciones externas y conducta:** Hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación al actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa, bostezos frecuentes.

## 2.2.10. Teorías de Enfermería

### Modelo de la Adaptación



Callista Roy Adaptation Model (RAM) se presentó por primera vez en 1970 en un artículo publicado en la Nursing Outlook, titulado "Adaptation: A Conceptual Framework for Nursing".

Los principales supuestos de su modelo se describen a continuación:

### **Adaptación**

Se refiere "al proceso y al resultado por los que las personas, que tienen la capacidad de pensar y de sentir, como individuos o como miembros de un grupo, son conscientes y escogen la integración del ser humano con su entorno".

Se trata de que cada vida humana tiene una función en un universo creador y las personas no se pueden separar de su entorno.

### **Enfermería**

Roy define la enfermería como la ciencia y la práctica que amplía la capacidad de adaptación y mejora la transformación del entorno. La enfermera actúa para mejorar la interacción entre la persona y su entorno para fomentar la adaptación.

### **Persona**

Roy define la persona como sistemas holísticos y adaptables. "Como todo sistema adaptable, el sistema humano se define como un todo, con partes que funcionan como una sola unidad para un propósito concreto". Las personas y el mundo tienen en común los modelos, y comparten relaciones y significado.

La persona es el foco principal de la enfermería; el receptor de la asistencia; un sistema de adaptación complejo y vivo compuesto por procesos internos y que actúa para mantener la capacidad de adaptación en los cuatro modos de vida (el fisiológico, la autoestima, la función del rol y la interdependencia).

## **Salud**

Es el estado y el proceso de ser y de convertirse la persona en un ser integrado y complejo. Es un reflejo de la adaptación, es decir, es la interrelación de la persona y su entorno. La salud y la enfermedad forman una dimensión inevitable y coexistente basada en toda la experiencia de la vida que tiene la persona. La salud no consiste en liberarse de la muerte, las enfermedades, la infelicidad y el estrés, sino que es la capacidad de combatirlos del mejor modo posible.

## **Entorno**

Es el conjunto de todas las condiciones, circunstancias e influencias del desarrollo y de la conducta de las personas y de los grupos, con una especial consideración a la relación entre los recursos del hombre y de la tierra, donde se incluyen los estímulos focales, contextuales y residuales.

Es el entorno cambiante el que empuja a la persona a reaccionar para adaptarse.

## **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

### **Desempeño Laboral:**

Son las metas que debe alcanzar un trabajador dentro de la empresa en un tiempo determinado. Con ello nos damos cuenta de que tendrá mucho que ver con el comportamiento de los trabajadores y los resultados obtenidos, así como de la motivación. Cuanto mejor sea la motivación mejor podremos desempeñar nuestro trabajo y con ello mejoraremos nuestra productividad.

### **Estrés:**

El proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

**Tiempo de Servicio:**

Se refiere a la cantidad de tiempo, en años, en el que el personal se ha desarrollado profesionalmente.

**Jerarquía:**

La jerarquía permite que los empleados de diferentes niveles identifiquen la cadena de mando y sirve como punto de referencia para la toma de decisiones.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Existe asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

#### **2.4.1. HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

- Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de estrés del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.
- Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y la edad del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.
- Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y el sexo del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

- Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y el tiempo de servicio del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.
- Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y la jerarquía del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE**

#### **VARIABLE DEPENDIENTE**

- **DESEMPEÑO LABORAL**

Es la forma en que los empleados realizan su trabajo, se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como liderazgo, la gestión del tiempo, habilidades organizativas y la productividad.

#### **VARIABLES INDEPENDIENTES**

- **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL**

Tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno.

- **EDAD**

Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo

- **GÉNERO**  
Se consignara la referencia del encuestado en cuanto a su sexo
- **TIEMPO DE SERVICIO**  
Tiempo de servicio de cada efectivo policial dentro de la institución policial
- **JERARQUIA**  
El orden jerárquico de suboficiales de la Policía

## 2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

### VARIABLE DEPENDIENTE

- **DESEMPEÑO LABORAL**  
Se consignara los niveles de desempeño laboral de acuerdo a:
  - ✓ Deficiente (20 – 40 pts.)
  - ✓ Regular (41 – 61 pts.)
  - ✓ Bueno (62 – 82 pts.)
  - ✓ Excelente (83 – 103 pts.)

### VARIABLES INDEPENDIENTES

- **NIVEL DE ESTRÉS LABORAL**  
Se consignara los niveles de estrés laboral de acuerdo a:
  - ✓ Bajo nivel (< 90 puntos)
  - ✓ Nivel intermedio (90 – 117 pts.)
  - ✓ Estrés (118 – 153 pts.)
  - ✓ Alto nivel (> 153 pts.)

- **GÉNERO**  
Se consignara la referencia del encuestado en cuanto a su sexo
- **EDAD**  
Se consignara la referencia del encuestado en años cumplidos a la fecha de la aplicación del cuestionario.
- **TIEMPO DE SERVICIO**  
Se consignara la referencia del encuestado en la aplicación del cuestionario.
- **JERARQUIA**  
Se consignara la referencia del encuestado en la aplicación del cuestionario.

### 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

	VARIABLE	DIMENCIONES	SUB-DIMENCIONES	INDICADORES
DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Realización de las tareas</li> <li>+ Relaciones con a comunidad</li> <li>+ Relaciones con sus pares y superiores</li> <li>+ Puntualidad y servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Deficiente (20 – 40 pts.)</li> <li>+ Bueno (41 – 61 pts.)</li> <li>+ Muy bueno (62 – 82 pts.)</li> <li>+ Excelente (83 – 103 pts.)</li> </ul>
INDEPENDIENTE	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	PSICOLÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Clima organizacional</li> <li>+ Estructura organizacional</li> <li>+ Territorio organizacional</li> <li>+ Tecnología</li> <li>+ Influencia del líder</li> <li>+ Falta de cohesión</li> <li>+ Respaldo del grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bajo nivel (&lt; 90 puntos)</li> <li>+ Nivel intermedio (90 – 117 pts.)</li> <li>+ Estrés (118 – 153 pts.)</li> <li>+ Alto nivel (&gt; 153 pts.)</li> </ul>
	EDAD	BIOLÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Fecha de nacimiento (día/mes/año)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Número de años cumplidos al momento de realizar el estudio</li> </ul>
	GÉNERO	BIOLÓGICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Sexo del usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Femenino</li> <li>+ Masculino</li> </ul>
	TIEMPO DE SERVICIO	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Intervalo de años laborales en la institución</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ 6 meses – 9 años</li> <li>+ 10 – 19 años</li> <li>+ 20 – más</li> </ul>
	JERARQUIA	SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Grado que ocupan los efectivos policiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Suboficial</li> <li>+ Técnico</li> <li>+ Brigadier</li> <li>+ Superior</li> </ul>

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

- El presente trabajo de investigación realizado es de nivel relacional.
- Es de tipo observacional por que no se manipula la variable de estudio, Es transversal porque solo una vez se evalúa la muestra.
- Es Retrospectivo porque los datos son obtenidos de una fuente secundaria.
- Es Analítico porque establece relación entre variables.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El ámbito de la investigación se realizó en LA DIVISIÓN DE PATRULLAJE A PIE “LOS INVENCIBLES”, ubicado en el distrito de El Rímac perteneciente al departamento de Lima Metropolitana.

LA DIVISION DE PATRULLAJE A PIE “LOS INVENCIBLES”, está constituida por personal policial capacitado y especializado en el área de patrullaje a pie que realiza servicio en diferentes puntos críticos de la ciudad.



### 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1. LA POBLACIÓN

La población está constituida por 112 efectivos policiales.

#### 3.3.2. LA MUESTRA

La muestra fue probabilística, aleatorio.

Para el cálculo de tamaño muestral se utilizó la fórmula de proporciones y la muestra resulto de 70 efectivos policiales.

		VARIABLE DE ESTUDIO
<b>OBJETIVO ESTADÍSTICO</b>		Estimar parámetro
Categorica	Finita	$n = \frac{[Z_{\alpha}\sqrt{2p(1-p)} + Z_{\beta}\sqrt{p_1(1-p_1) + (1-p_2)}]^2}{(p_1 - p_2)}$
<b>LEYENDA:</b>		
<p><math>Z_{\alpha}</math> Es el valor de Z correspondiente al riesgo <math>\alpha</math> fijado  <math>Z_{\beta}</math> Es el valor de Z correspondiente al riesgo <math>\beta</math> fijado  <math>p_1</math> Es el valor de la proporción en el grupo control.  <math>p_2</math> Es el valor de la proporción en el grupo experimental.  <math>P</math> Es la media aritmetica de las dos proporciones, <math>p</math>, y <math>p_2(p_1 + \frac{p_2}{2})</math></p>		

### 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Se empleará la técnica de la encuesta en dos instrumentos de recolección de datos donde se describirán todas las variables destinadas a cada efectivo policial, y son las siguientes:

**INSTRUMENTO 1:** Se ha realizado un “Cuestionario sobre Desempeño Laboral”, el cual consta de veinte ítems con 5 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 5, de la siguiente manera:

1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

- 1 = si la condición 'Deficiente' está relacionado al desempeño laboral.
- 2 = si la condición 'Regular' está relacionado al desempeño laboral.
- 3 = si la condición 'Bueno' está relacionado al desempeño laboral.
- 4 = si la condición 'Muy bueno' está relacionado al desempeño laboral.
- 5 = si la condición 'Excelente' está relacionado al desempeño laboral.

Se evalúa las siguientes dimensiones:

- Realización de la tarea
- Relación con la comunidad
- Relaciones con sus pares
- Puntualidad y servicio

Este instrumento contiene un rango de puntuación por categorías:

Deficiente	20 – 40 puntos
Bueno	41 – 61 puntos
Muy bueno	62 – 82 puntos
Excelente	83 – 103 puntos

**INSTRUMENTO 2:** Se ha aplicado la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS el cual consta de veinticinco ítems con 7 alternativas como respuestas que van desde la puntuación del 1 al 7, de la siguiente manera:

- 1 = si la condición 'Nunca' es fuente de estrés.
- 2 = si la condición 'Raras veces' es fuente de estrés.
- 3 = si la condición 'Ocasionalmente' es fuente de estrés.
- 4 = si la condición 'Algunas veces' es fuente de estrés.
- 5 = si la condición 'Frecuentemente' es fuente de estrés.
- 6 = si la condición 'Generalmente' es fuente de estrés.
- 7 = si la condición 'Siempre' es fuente de estrés.

Se evalúa las siguientes dimensiones:

- Clima organizacional
- Estructura organizacional
- Territorio organizacional
- Tecnología
- Influencia del líder
- Falta de cohesión
- Respaldo del grupo

Este instrumento contiene un rango de puntuación por categorías:

Bajo nivel de estrés	<90,2 puntos
Nivel intermedio	90 – 117 puntos
Estrés	118 – 153 puntos
Alto nivel de estrés	> 153 puntos

### 3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

**INSTRUMENTO 1:** El instrumento se sometió a juicios de expertos, se solicitó a 5 profesionales que emitan opinión y tomó en cuenta las observaciones realizadas ya que el instrumento estuvo sujeto a cambio según la perspectiva del juez experto.

**INSTRUMENTO 2:** La escala utilizada tiene como autores a la OIT-OMS; fue sustentada por Ivancevich & Matteson. La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que no se encontró evidencia de la prueba original. En ella encontramos que la prueba KMO (0,915) nos muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis.

Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio.

Después de tres iteraciones se obtuvieron dos factores que explican el 43,55% de la varianza total, constituidos con ítems de peso factorial superior a 0,37 y la validez relevante es de 65% en el cuestionario en general.

Al primer factor se le denominó Condiciones Organizacionales y presentó 65% de validez relevante (promedio de la raíz de las comunalidades), en este factor están 21 ítems, que en el original valoran la estructura, la cohesión y respaldo del grupo laboral.

### **3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS**

La recolección de datos se procedió a:

- Coordinando con la Institución Policial.
- Realizando el reconocimiento del área.
- Se Solicitó el permiso correspondiente al Sr. Coronel Jefe de la División de Patrullaje a Pie con la finalidad de obtener el registro de la lista del personal perteneciente a dicha División.
- Se Organizó los días de realización de las encuestas.

Luego se realizó el procesamiento de la información, mediante la tabulación estadística para su posterior análisis, y para su visualización se utilizaron las tablas y gráfico.

Análisis de Datos:

Se utilizó para el análisis Univariado estadístico descriptivo, siendo este variable categórica porcentaje y variable numérica media y desviación estándar.

Y para el análisis Bivariado se utilizó el medio de asociación, siendo este para las variables categóricas Chi – Cuadrado y variable numérica T- Student.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS**

### **TABLA 1**

**FACTORES PROPUESTOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
POLICIAL DE LA DIVISIÓN DE PATRULLAJE A PIE LOS INVENCIBLES.  
LIMA-PERÚ, MARZO - JUNIO 201**

DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES PROPUESTOS							
	BAJO		INTERMEDIO		ALTO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	6	9%	1	1%	1	1%	8	11%
Regular	12	17%	16	22%	8	12%	36	51%
Bueno	1	1%	14	21%	1	1%	16	23%
Excelente	1	1%	6	9%	3	5%	10	15%
Total	20	28%	37	53%	13	19%	70	100%

**FUENTE:** *Elaboración propia*

Según los resultados, presentados en la Tabla 1, el personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen factores propuestos en un nivel Intermedio tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 22%(16), los que tienen factores propuestos en un nivel Bajo tienen desempeño laboral en un 17%(12) y los que tienen factores propuestos en un nivel Alto tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular en un 12%(8). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

**TABLA 2**

**NIVEL DE ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
POLICIAL DE LA DIVISIÓN DE PATRULLAJE A PIE LOS INVENCIBLES  
LIMA-PERÚ, MARZO - JUNIO 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	NIVEL DE ESTRÉS							
	BAJO		INTERMEDIO		ALTO		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	2	3%	4	5%	2	3%	8	11%
Regular	10	14%	22	31%	4	6%	36	51%
Bueno	6	9%	8	11%	2	2%	16	23%
Excelente	2	3%	6	9%	2	3%	10	15%
Total	20	29%	40	57%	10	14%	70	100%

**FUENTE:** *Elaboración propia*

Según los resultados, presentados en la Tabla 2, el personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen nivel de estrés en un nivel Intermedio tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 31%(22), los que tienen estrés en un nivel Bajo tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 14%(10) y los que tienen estrés en un nivel Alto tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular en un 6%(4).

**TABLA 3**

**LA EDAD EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DE  
LA DIVISIÓN DE PATRULLAJE A PIE LOS INVENCIBLES LIMA-PERÚ,  
MARZO - JUNIO 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	EDAD							
	23 A 28 AÑOS		29 A 34 AÑOS		35 A MÁS AÑOS		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	6	9%	1	1%	1	1%	8	11%
Regular	3	6%	17	24%	16	21%	36	51%
Bueno	2	1%	3	5%	11	17%	16	23%
Excelente	1	1%	1	1%	8	13%	10	15%
Total	12	17%	22	31%	36	52%	70	100%

**FUENTE:** *Elaboración propia*

Según los resultados, presentados en la Tabla 3, El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen edades de 29 A 34 años tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 24%(17), los que tienen edades de 35 a más años, tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 21%(16) y los que tienen edades de 23 a 28 años tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Deficiente en un 9%(6).

**TABLA 4**

**EL SEXO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DE  
LA DIVISIÓN DE PATRULLAJE A PIE LOS INVENCIBLES LIMA-PERÚ,  
MARZO - JUNIO 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	SEXO					
	HOMBRE		MUJER		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	4	6%	4	5%	8	11%
Regular	28	40%	8	11%	36	51%
Bueno	12	17%	4	6%	16	23%
Excelente	8	11%	2	4%	10	15%
Total	52	74%	18	26%	70	100%

**FUENTE:** *Elaboración propia*

Según los resultados, presentados en la Tabla 4, El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que son hombres tienen un desempeño laboral de nivel Bueno en 17%(12) y las mujeres tienen un desempeño laboral de nivel Bueno en un 6%(4).

**TABLA 5**



**TIEMPO DE SERVICIO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL  
POLICIAL DE LA DIVISIÓN DE PATRULLAJE A PIE LOS INVENCIBLES  
LIMA-PERÚ, MARZO - JUNIO 2015.**

DESEMPEÑO LABORAL	TIEMPO DE SERVICIO							
	1 A 5 AÑOS		6 A 10 AÑOS		11 A MÁS AÑOS		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	3	6%	3	4%	2	1%	8	11%
Regular	1	1%	16	22%	19	28%	36	51%
Bueno	1	1%	2	2%	13	20%	16	23%
Excelente	1	1%	3	6%	6	8%	10	15%
Total	6	9%	24	34%	40	57%	70	100%

**FUENTE:** *Elaboración propia*

Según los resultados, presentados en la Tabla 4, El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen tiempo de servicio de 11 a más años tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 28%(19), los que tienen tiempo de servicio de 6 a 10 años tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 22%(16) y los que tienen tiempo de servicio de 1 a 5 años tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Deficiente en un 6%(3).

**TABLA 6**

**JERARQUÍA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL  
DE LA DIVISIÓN DE PATRULLAJE A PIE LOS INVENCIBLES LIMA-PERÚ,  
MARZO - JUNIO 2015.**

JERARQUÍA										
DESEMPEÑO LABORAL	SUBOFICIAL		TÉCNICO		BRIGADIER		SUPERIOR		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Deficiente	5	7%	1	2%	1	1%	1	1%	8	11%
Regular	9	13%	16	23%	9	13%	2	2%	36	51%
Bueno	12	17%	1	1%	3	5%	0	0%	16	23%
Excelente	1	2%	2	3%	3	3%	4	7%	10	15%
Total	27	39%	20	29%	16	22%	7	10%	70	100%

**FUENTE:** *Elaboración propia*

Según los resultados, presentados en la Tabla 6, El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que son Sub Oficiales tienen desempeño laboral en un nivel Bueno en un 17%(12), los que son técnicos tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 23%(16), los que son Brigadieres tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular en un 13%(9)y los que son superiores tienen desempeño laboral excelente en un 7%(4)..

## PRUEBA DE HIPOTESIS

### Prueba de la Hipótesis General:

Ha: Existe asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

Ho: No existe asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

Ha ≠ Ho

$\alpha=0,05$  (5%)

Tabla 7: Prueba de Hipótesis General mediante la R de Pearson

		Factores propuestos	Desempeño laboral
Factores propuestos	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	70	70
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	70	70

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

Según los resultados presentados en la Tabla 7, aplicando la técnica del programa estadístico SPSS v.21, el valor de la R de Pearson obtenido fue de 0,933, lo cual nos indica que existe una relación significativa entre ambas variables: factores propuestos y el desempeño laboral, con un nivel de significancia de  $p<0,05$ .

Siendo cierto que: Existe asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.

## **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen factores propuestos en un nivel Intermedio tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 22%(16), los que tienen factores propuestos en un nivel Bajo tienen desempeño laboral en un 17%(12) y los que tienen factores propuestos en un nivel Alto tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular en un 12%(8). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables. Coincidiendo con Goiria y Otros (2013) El síndrome de Burnout es conceptualizado como una respuesta al estrés y está definido como un síndrome con agotamiento emocional, despersonalización y bajos sentimientos de realización personal en el trabajo. Ha sido estimado con los 22 ítems del Maslach Burnout Inventory de (Maslach y Jackson, 1986) y está compuesto por tres subescalas CE, DP, y RP que hacen referencia a las dimensiones definidas. Los niveles de ansiedad de los policías municipales como indicadores del cambio en estrés han sido evaluados mediante el State-Trait Anxiety Inventory de (Spielberg-Gorsuch-Lushene, 1970). El cuestionario STAI comprende dos escalas separadas que miden la ansiedad estado (A/E) y la ansiedad rasgo (A/R). El cortisol es una de las hormonas que más atención ha recibido en la investigación de la respuesta psicobiológica al estrés. La evaluación del cortisol en saliva es un método ampliamente aceptado y frecuentemente utilizado en la investigación. La muestra de saliva se ha tomado mediante un "Salivete", que consiste en un pequeño trozo de algodón prensado en un tubo de centrifugado, nada más levantarse por la mañana. Se ha utilizado un grupo experimental y un grupo control. Los cambios observados en el grupo experimental, con respecto al grupo que no asistió a la intervención, han sido de disminución en los niveles del síndrome de Burnout así como en el de ansiedad. No se han observado cambios significativos en el nivel de cortisol.

#### **.OBJETIVO ESPECIFICO 1**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen nivel de estrés en un nivel Intermedio tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 31%(22), los que tienen estrés en un nivel Bajo tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 14%(10) y los que tienen estrés en un nivel Alto tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular en un

6%(4). Coincidiendo con SANCHEZ y Otros (2012) Como conclusiones del estudio, entre otras, exponemos algunas de las más significativas: El C.N.P. no presenta niveles de salud inferiores a los de la población general de igual sexo y edad. Los problemas de salud más frecuentemente expresados son: Lumbalgias, trastornos del estómago y problemas de nervios. No se aprecia correlación entre el nivel de salud y el grado de estrés ocupacional. La prevalencia de morbilidad psiquiátrica funcional se presenta semejante a la de la población general de igual edad y sexo. La autopercepción de padecer trastornos psiquiátricos no se relaciona con la edad, estado civil o tipo de convivencia, y sí con el nivel educativo. La autopercepción de salud mental está relacionada con la escala profesional, el tipo de unidad y la región policial a la que se pertenece.

## **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen edades de 29 A 34 años tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 24%(17), los que tienen edades de 35 a más años, tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 21%(16) y los que tienen edades de 23 a 28 años tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Deficiente en un 9%(6). Coincidiendo con CASTRO y Otros (2014) los resultados demuestran que solo el 8,2% de los encuestados manifestó que su salud actual le limita, frente a un 76.6% que indicó que no le limita nada. En esta muestra, algunas de las situaciones estresantes que más enfrentan los policías, como traslados, retraso de grado, tiempo de servicio y extensos horarios de trabajo no se asociaron con dificultades en la salud. Probablemente al encontrarse en un ambiente académico y al no estar expuestos diariamente a altos niveles de tensión, situaciones violentas o percepción de constante peligro físico disminuye estos porcentajes; además, la edad puede ser un factor relevante ya que el promedio de los encuestados era de 30 años y las edades oscilaron entre 20 y 48 años. Otros factores encontrados en la muestra de participantes que probablemente fueron protectores de la salud fueron: Tener una idea de un Dios o de un ser superior y buscar en él o en otros, apoyo y orientación pertinente a sus dificultades. Tener en su mayoría hijos, vivir con la familia y dedicarle tiempo a esta. No consumir licor, solo cuatro personas manifestaron consumir.

Encontrarse estudiando (Gil-Monte, 2003). Tal como lo plantea Burke (1989, citado por Kenan Gül, 2008), en el presente estudio se encontró que “la naturaleza militar jerarquizada y burocrática de la Policía, son los estresantes que más comúnmente enfrentan los Policías”.

### **OBJETIVO ESPECIFICO 3**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que son hombres tienen un desempeño laboral de nivel Bueno en 17%(12) y las mujeres tienen un desempeño laboral de nivel Bueno en un 6%(4).

### **OBJETIVO ESPECIFICO 4**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen tiempo de servicio de 11 a más años tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 28%(19), los que tienen tiempo de servicio de 6 a 10 años tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 22%(16) y los que tienen tiempo de servicio de 1 a 5 años tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Deficiente en un 6%(3).

### **OBJETIVO ESPECIFICO 5**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que son Sub Oficiales tienen desempeño laboral en un nivel Bueno en un 17%(12), los que son técnicos tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 23%(16), los que son Brigadieres tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular en un 13%(9) y los que son superiores tienen desempeño laboral excelente en un 7%(4)..

## **CONCLUSIONES**

### **PRIMERO**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen factores propuestos en un nivel Intermedio tienen desempeño laboral en un

nivel Regular, los que tienen factores propuestos en un nivel Bajo tienen desempeño laboral y los que tienen factores propuestos en un nivel Alto tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular. Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables. Se comprobó estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor de 0,933 y un nivel de significancia de valor  $p < 0,05$ .

## **SEGUNDO**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen nivel de estrés en un nivel Intermedio tienen desempeño laboral en un nivel Regular, los que tienen estrés en un nivel Bajo tienen desempeño laboral en un nivel Regular y los que tienen estrés en un nivel Alto tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular.

## **TERCERO**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen edades de 29 A 34 años tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 24%(17), los que tienen edades de 35 a más años, tienen desempeño laboral en un nivel Regular en un 21%(16) y los que tienen edades de 23 a 28 años tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Deficiente en un 9%(6).

## **CUARTO**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que son hombres tienen un desempeño laboral de nivel Bueno y las mujeres tienen un desempeño laboral de nivel Bueno.

## **QUINTO**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que tienen tiempo de servicio de 11 a más años tienen desempeño laboral en un nivel Regular, los que tienen tiempo de servicio de 6 a 10 años tienen desempeño laboral en un nivel Regular y los que tienen tiempo de servicio de 1 a 5 años tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Deficiente.

## **SEXTO**

El personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles, que son Sub Oficiales tienen desempeño laboral en un nivel Bueno, los que son técnicos tienen desempeño laboral en un nivel Regular, los que son Brigadieres tienen a su vez desempeño laboral en un nivel Regular y los que son superiores tienen desempeño laboral excelente.

## **RECOMENDACIONES**

Fomentar las coordinaciones entre MINSA y MININTER para que las instituciones policiales cuenten con personal de enfermería por el alto riesgo en el desempeño de sus funciones que contempla aspectos relacionados a la salud y vida.



Realizar capacitaciones constantes al personal policial acerca de los signos, síntomas y prevención del Estrés para un mejor desempeño Labora .

Promover en el personal policial especialmente en aquellos que cuentan con mayor tiempo de servicio practicar las técnicas de relajación, postura al caminar, involucrándose en actividades recreativas, realizar dinámicas y talleres para confraternizar y mejorar las relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo, ocupar y aprovechar el tiempo libre, todo esto con la finalidad de prevenir el estrés laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) San Martín Lola, (s/f), "Terapia Gestalt", pág. 65 - 70, , 2° ed. Venezuela Editorial mica. 2010
- 2) Gerald Gabriel, traducido por Marín Guadalupe, (s/f) "Hans Selye el descubrimiento del estrés", visitado el día 03 de Abril del 2015.
- 3) San Martín Lola, (s/f), "Terapia Gestalt", pág. 65 - 70, , 2° ed. Venezuela Editorial mica. 2010
- 4) Gerald Gabriel, traducido por Marín Guadalupe, (s/f) "Hans Selye el descubrimiento del estrés", visitado el día 03 de Abril del 2015.
- 5) Arias, Fernando G. (1989). "Administración de Recursos Humanos". 4ª Edición. México: Editorial Trillas.
- 6) Arias, Fernando L. Galicia; Heredia, Víctor Espinosa. (2004). "Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño". 3ª. Edición. México: Editorial Trillas.
- 7) Chiavenato, Adalberto. (2001) "Administración de Recursos Humanos". 5ª Edición. Colombia: Editorial McGraw Hill.
- 8) Consejo del Sistema Nacional de Educación Tecnológica (Cosnet). (2005). "Manual para Desarrollar la Evaluación en los Planteles".
- 9) Davis, Keith; Newstrom, John W. (2000). "Comportamiento Humano en el Trabajo". 10ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- 10) DiCaprio, Nicholas S. (1989). "Teorías de la personalidad". México D.F.: Editorial McGraw-Hill.

- 11) Hellriegel, Don; Slocum, John W. Jr.; Woodman, Richard W. (1998). "Comportamiento Organizacional". 8a Edición. México: Editorial International Thomson Editores.
- 12) Hernández, Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado, Pilar Baptista Lucio. (1996). "Metodología de la Investigación". México: Editorial McGraw Hill.
- 13) Instituto Tecnológico Superior de Tanto yuca (I.T.S.TA). (2005). "Manual de Calidad (M-CCA-01)". México: I.T.S.T.A.
- 14) Kanawaty, George. (1998). "Introducción al Estudio del Trabajo". Edición Español. México: Editorial McGraw Hill.
- 15) Koontz, Harold; Weihrich, Heinz. (1998). "Administración, Una Perspectiva Global". 11ª Edición. México: Editorial McGraw Hill. México.
- 16) Riggs, James L. (2002). "Sistemas de Producción Planeación, Análisis y Control". 3ª. Edición. México: Editorial Limusa Wiley.
- 17) Robbins, Stephen P. (2004). "Comportamiento Organizacional". 10ª Edición. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- 18) Schein, H. Edgar. (2004). "Psicología de la Organización". 3ª Edición. México: Editorial Prentice Hall.
- 19) Schultz, D.P. (1991). "Psicología Industrial". 3ª Edición. México: Editorial McGraw Hill.
- 20) Secretaría de Educación de Institutos Tecnológicos (S.E.I.T.). (2001). "Catálogo de Escuelas y Carreras 2001-2002". México: S.E.I.T.
- 21) Solana, Ricardo F. (1993). "Administración de Organizaciones". Buenos Aires: Ediciones Interoceánicas S.A.

- 22) Stoner, James; Freeman, R. Edward y Gilbert Jr, Daniel R. (1996). "Administración". 6a. Edición. México: Editorial Pearson.
- 23) Varas Pato, 2002 "mis primeros escritos. Mi experiencia en desarrollo personal", Quito-Ecuador s/n (s/f) "Terapia Gestalt, terapia individual y grupal", tomada de la pág. [www.tuyyo-terapiagestalt.com/terapia\\_gestalt\\_1.php](http://www.tuyyo-terapiagestalt.com/terapia_gestalt_1.php), visitada el día 10 Mayo del 2015.
- 24) s/n, (s/f), "Estrés Laboral" tomado de la pág. [www.caballano.com/estres\\_laboral.htm](http://www.caballano.com/estres_laboral.htm), visitado el día 03 de Agosto del 2010.
- 25) s/n (s/f), "Qué es el desarrollo personal", tomado de la pág. [jesusguerrero.com/.../10/que-es-el-desarrollo-personal.html](http://jesusguerrero.com/.../10/que-es-el-desarrollo-personal.html), visitado el 04 de agosto del 2010.
- 26) Vidal Ana María, (s/f), "Terapias corporales", tomada de la pág. [amariavidal.com/wp-content/tremes/.../pdf/Antigimnasia.pdf](http://amariavidal.com/wp-content/tremes/.../pdf/Antigimnasia.pdf), visitada el 04 de agosto del 2010
- 27) Quiñonez Irene, Mapolón Sofía, (11 de mayo del 2004) "CREACIÓN DE UNA TÉCNICA PSICOTERAPÉUTICA PARA NIÑOS.", tomada de la pág. [bvs.sld.cu/revistas/revistahm/números/2004/n11/art/04.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/revistahm/números/2004/n11/art/04.htm), visitada el 04 de agosto del 2010
- 28) Fernández Juan, (s/f), "Las dinámicas grupales según William Schütz", tomada de la pág. 65 [chasque.apc.org/FrontPage/relación/anterior/](http://chasque.apc.org/FrontPage/relación/anterior/)
- 29) [9704/1355r.htm](http://9704/1355r.htm), visitada el día 04 de agosto del 2010.
- 30) Fernández Alfonso, López Carmen (s/f), "La inclusión del componente emocional en la formación inicial de maestros. Una experiencia para el desarrollo de la conciencia sensorial", tomada de la pág. [www.rieoei.org/deloslectores/1714Lopez.pdf](http://www.rieoei.org/deloslectores/1714Lopez.pdf), visitada el 04 de agosto del 2010.

31)s/n, (23/04/10), “Imaginería guiada”, tomada de la pág. salud.univision.com/es/terapias-alternativas/...visitada el día 04 de agosto del 2010.

32)s/n,(s/f), “Chi Kung”, tomada de la pág. [www.chikunbilbao.es](http://www.chikunbilbao.es), visitada el día 04 de agosto del 2010.

33)s/n, (s/f), “Terapia Gestalt”, tomada de la pág. [es.wikipedia.org/wiki/Terapia Gestalt](http://es.wikipedia.org/wiki/Terapia_Gestalt), visitado el 08 de Agosto del 2010.

# ANEXOS

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA: “FACTORES ASOCIADOS AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA DIVISION DE PATRULLAJE A PIE LOS INVENCIBLES LIMA-PERÚ, MARZO – JUNIO 2015”.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cuál es el nivel de asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie los invencibles lima-Perú, agosto - diciembre 2014?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Identificar el nivel de asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles. Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe asociación entre los factores propuestos y el desempeño laboral del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.		<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		
			<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> ✚ Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y el nivel de estrés del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.	DESEMPEÑO LABORAL	SOCIAL	✚ Deficiente (20 – 40 pts.) ✚ Bueno (41 – 61 pts.) ✚ Muy bueno (62 – 82 pts.) ✚ Excelente (83 – 103 pts.)
		<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b> ✚ Determinar el nivel de desempeño laboral según el nivel de estrés del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.	✚ Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y la edad del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.		<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	
		✚ Determinar el nivel de desempeño laboral según la edad del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.	✚ Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y el sexo del personal policial de la división de patrullaje a pie	NIVEL DE ESTRÉS LABORAL	PSICOLÓGICA	✚ Bajo nivel (< 90 puntos) ✚ Nivel intermedio (90 – 117 pts.) ✚ Estrés (118 – 153 pts.) ✚ Alto nivel (> 153 pts.)
		✚ Determinar el nivel de desempeño laboral según el sexo del		EDAD	BIOLÓGICA	✚ Número de años cumplidos al momento de realizar el estudio
				SEXO	BIOLÓGICA	✚ Femenino ✚ Masculino
				AÑOS DE SERVICIO	SOCIAL	✚ 6 meses – 9 años ✚ 10 – 19 años ✚ 20 – más
				JERARQUÍA	SOCIAL	✚ Suboficial ✚ Técnico ✚ Brigadier

	<p>personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Determinar el nivel de desempeño laboral según el tiempo de servicio del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.</li> <li>✚ Determinar el nivel de desempeño laboral según la jerarquía del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.</li> </ul>	<p>Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y el tiempo de servicio del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.</li> <li>✚ Existe asociación entre el nivel de desempeño laboral y la jerarquía del personal policial de la división de patrullaje a pie Los Invencibles Lima-Perú, Marzo - Junio 2015.</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Superior</li> </ul>
--	--	---	--	--	--



## INSTRUMENTOS:



### FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

El presente cuestionario es anónimo, tiene fines de investigación, y su respuesta es de gran valor. Se agradece su sinceridad al contestar las preguntas. Recuerde que de su respuesta honesta dependerá la veracidad del estudio. Si Ud. No entendiese alguna pregunta levante la mano para ayudarlo.

Gracias por su comprensión

#### INSTRUCCIONES:

En cada una de las preguntas del cuestionario de desempeño ocupacional, marque con un X, un número del (1) al (5), el cual considere sea la respuesta más aceptada según su opinión, tomando en cuenta la escala que se señala a continuación:

1	Deficiente
2	Regular
3	Bueno
4	Muy bueno
5	Excelente

#### DATOS GENERALES

1. ¿Cuál es su fecha de nacimiento? \_\_\_\_\_

2. SEXO:

- Femenino
- Masculino

3. ¿Cuál es su grado?

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


4. ¿Cuántos años de servicio tiene?

- 6 meses – 9 años
- 10 – 19 años
- 20 – más


#### REALIZACION DE LA TAREA

1	¿Cómo califica el recorrido de patrullaje que Ud. Realiza en pareja por el sector asignado?	1	2	3	4	5
2	¿En qué condiciones se encuentra su equipo de trabajo para dar cumplimiento a sus actividades, hasta en los sitios de difícil acceso?	1	2	3	4	5
3	¿Cómo califica el cumplimiento de sus actividades cuando las realiza solo?	1	2	3	4	5
4	¿Cómo considera la calidad de sus reportes de criminalidad en aquellos casos que lo ameritan?	1	2	3	4	5
5	¿Cómo califica Ud. La realización de las actas policiales de los procedimientos donde interviene?	1	2	3	4	5

#### RELACION CON LA COMUNIDAD

6	¿Cómo considera Ud. Que la comunidad valora su trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Cómo es el trato que Ud. Le da a los ciudadanos incurso en acciones que atenten con las buenas costumbres?	1	2	3	4	5
8	Cuando se le presenta cualquier situación irregular en la comunidad ¿cómo es su respuesta ante esta?	1	2	3	4	5
9	¿Cómo es el apoyo que le presta la institución para Ud. Brindar un buen servicio en la comunidad	1	2	3	4	5
10	¿Cómo califica Ud. El reporte de los casos que se presentan en la comunidad?	1	2	3	4	5

## RELACIONES CON SUS PARES

11	¿Cómo evalúa el apoyo que le da su superior para cumplir sus funciones?	1	2	3	4	5
12	Cuando realiza las actividades asignadas en pareja ¿Cómo considera sus relaciones de trabajo con está?	1	2	3	4	5
13	¿Cómo califica la comunicación y contacto permanente con su superior?	1	2	3	4	5
14	¿Cómo evalúa su actitud ante su superior cuando es amonestado por conducta inapropiada?	1	2	3	4	5
15	¿Cómo considera el apoyo que le brinda su compañero para prestar asistencia policial?	1	2	3	4	5

## PUNTUALIDAD Y SERVICIO

16	¿Cómo evalúa su asistencia diaria al trabajo?	1	2	3	4	5
17	¿Cómo califica el servicio que Ud. Brinda a la comunidad cuando labora en horario nocturno?	1	2	3	4	5
18	¿Cómo evalúa su trabajo policial cuando labora en los operativos asignados?	1	2	3	4	5
19	¿en qué grado califica su desempeño policial cuando labora 12 horas de jornada al día?	1	2	3	4	5
20	¿Cómo evalúa Ud. El servicio que le presta a los ciudadanos cuando labora en el horario mixto?	1	2	3	4	5

## RANGO DE PUNTUACIÓN POR CATEGORIAS DEL DESEMPEÑO POLICIAL

CATEGORIAS DE DESEMPEÑO LABORAL	RANGO (PUNTUACIÓN)
Deficiente	20 – 40
Bueno	41 – 61
Muy bueno	62 – 82
Excelente	83 – 103



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS LABORAL**

El presente cuestionario es anónimo, tiene fines de investigación, y su respuesta es de gran valor. Se agradece su sinceridad al contestar las preguntas. Recuerde que de su respuesta honesta dependerá la veracidad del estudio. Si Ud. No entendiese alguna pregunta levante la mano para ayudarlo.

Gracias por su comprensión

**INSTRUCCIONES:**

En cada una de las preguntas del cuestionario de desempeño ocupacional, marque con un X, un número del (1) al (7), el cual considere sea la respuesta más aceptada según su opinión, tomando en cuenta la escala que se señala a continuación:

1	Nunca
2	Raras veces
3	Ocasionalmente
4	Algunas veces
5	Frecuentemente
6	Generalmente
7	Siempre

## CLIMA ORGANIZACIONAL

1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	1	2	3	4	5	6	7
2	La estrategia de la organización no es bien comprendida	1	2	3	4	5	6	7
3	Las políticas generales indicadas por la gerencia impiden el buen desempeño	1	2	3	4	5	6	7
4	La organización carece de organización y objetivo	1	2	3	4	5	6	7

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5	La forma de rendir informes entre superiores y subordinado me hace sentir presionado	1	2	3	4	5	6	7
6	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
7	La estructura social tiene demasiado papeleo	1	2	3	4	5	6	7
8	La cadena de mando no se respeta	1	2	3	4	5	6	7

## TERRITORIO ORGANIZACIONAL

9	No estoy en condiciones	1	2	3	4	5	6	7
10	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
11	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo	1	2	3	4	5	6	7

## TECNOLOGÍA

12	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado	1	2	3	4	5	6	7
13	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo	1	2	3	4	5	6	7
14	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia	1	2	3	4	5	6	7

## INFLUENCIA DEL LIDER

15	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes	1	2	3	4	5	6	7
16	Mi supervisor no me respeta	1	2	3	4	5	6	7
17	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal	1	2	3	4	5	6	7
18	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7

## FALTA DE COHESIÓN

---

19	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha	1	2	3	4	5	6	7
20	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización	1	2	3	4	5	6	7
21	Mi equipo se encuentra desorganizado	1	2	3	4	5	6	7
22	Mi equipo me presiona demasiado	1	2	3	4	5	6	7

RESPALDO DEL GRUPO								
23	Mi equipo no respalda mis metas profesionales	1	2	3	4	5	6	7
24	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes	1	2	3	4	5	6	7
25	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario	1	2	3	4	5	6	7

	Rango de estrés
Clima organizacional	4 – 28
Estructura organizacional	4 – 28
Territorio organizacional	3 – 21
Tecnología	3 – 21
Influencia del líder	4 – 28
Falta de cohesión	4 – 28
Respaldo del grupo	3 – 21

Bajo nivel de estrés	<90,2
Nivel intermedio	(90 – 117 pts.)
Estrés	(118 – 153 pts.)
Alto nivel de estrés	(> 153 pts.)