



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

Impacto del estrés en el desempeño laboral del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Pública

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
Maestro en Administración

Presenta
Azucena Diamantina Ledesma Molina

Santiago de Querétaro, Mayo/2010



Universidad Autónoma de Querétaro
Facultad de Contaduría y Administración
Maestría en Administración

IMPACTO DEL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL OPERATIVO DE LA
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Maestro en Administración

Presenta:

Azucena Diamantina Ledesma Molina

Dirigido por:

Dra. María Luisa Leal García

SINODALES

Dra. Ma. Luisa Leal García
Presidente

M. en A. María Lorena Alcocer Gamba
Secretario

Dra. Elia Socorro Díaz Nieto
Vocal

Dr. José Antonio Robles Hernández
Suplente

Dra. Josefina Morgan Beltrán
Suplente

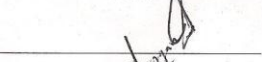
M. en I. Héctor Fernando Valencia Pérez
Director de la Facultad de Contaduría y
Administración


Firma


Firma


Firma


Firma


Firma


Firma

Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval
Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
Santiago de Querétaro, Qro.
Mayo, 2010
México

RESUMEN

La presente investigación se realizó en una dependencia Gubernamental “ Secretaría de Seguridad Pública” con el objetivo de identificar la correlación entre el estrés y el desempeño laboral del personal operativo que tiene el puesto de Policía. Son personas que enfrentan situaciones para salvaguardar la paz, orden y seguridad de los ciudadanos en donde pueden presentarse situaciones de violencia o actitudes inesperadas de la población, lo que pueden provocarles estrés y bajar su desempeño. Todos los seres humanos tienen características diferentes respondiendo de manera positiva o negativa a la misma situación lo que puede causar estrés ó disminuir su desempeño laboral. En esta investigación se aprecian diferencias en características socio-demográficas: género, edad, escolaridad, sueldo, dependientes económicos, etc. Asimismo existen condiciones dentro de su entorno laboral que también pueden ser estresantes como son: el diseño de los trabajos, el estilo de dirección, las relaciones interpersonales, las preocupaciones de la carrera y las condiciones ambientales. En esta investigación se plantearon 4 hipótesis: H_1 =a menor nivel de estrés el personal operativo desempeña mejor su trabajo, H_2 =el personal de la Dirección de Guardia tiene mayor estrés que el personal de la Dirección Tránsito, H_3 =existe diferencia en los niveles de estrés de acuerdo al género y H_4 = el personal que tiene mayor nivel de estudios tiene mejor desempeño laboral, obteniendo como resultados un 30% de estrés bajando el desempeño a un 80%, la muestra que forma parte de la Dirección de Guardia tiene nivel poco mayor de estrés que la Dirección de Tránsito. También los datos mostraron que el personal femenino tiene menor estrés debido a que realiza actividades de menor riesgo y el género masculino siente que la ciudadanía no entiende sus funciones. Además a mayor nivel de estudios el personal siente tener un mejor desempeño laboral a pesar de sentir que su nivel económico no es apropiado para su preparación.

(Palabras clave: estrés, desempeño y lugar de trabajo)



SECRETARÍA
ACADÉMICA

SUMMARY

This research paper was carried out in the government agency of the Ministry of Public Security with the objective of identifying the correlation between stress and the work performance of operative personnel with the position of policeman or policewoman. These people confront situations in keeping the peace, order and security of citizens in which violent situations and unexpected attitudes on the part of the population exist. The result can be stress and decreased performance. All human beings have different characteristics and respond in a positive or negative way to the same situation. This can cause stress or lower on-the-job performance. This research takes into account differences in socio-demographic characteristics: gender, age, educational level, salary, economic dependents, etc. Likewise, there are conditions in their work environment which can also be stressful, such as: work design, leadership style, interpersonal relations, job-related concerns and environmental conditions. Four hypotheses were set forth in this work: H_1 = with less stress, the operative personnel perform their jobs better, H_2 = personnel from the Office of the Preventive Police have more stress than those from the Office of Traffic Police, H_3 = there is a difference in stress levels according to gender and H_4 = personnel with more education have better work performance. Results show that 30% stress reduces performance by 80%. The sampling from the Office of the Preventive Police shows a stress level which is slightly higher than that of the Office of Traffic Police. Data also showed that female personnel have less stress because their activities include lower risks and that male personnel feel that citizens do not understand their functions. Moreover, personnel with higher educational levels feel their work performance is better, although they feel their economic level is not appropriate considering their training.

(Key words: stress, performance, work place)



SECRETARÍA
ACADÉMICA

DEDICATORIAS

Mi primer dedicación es a DIOS, quien hace posible que mi cerebro piense, que mi cuerpo se mueva, quien me da la fuerza para lograr lo que me gusta hacer y disfrutar la vida, a mi manera.

A mis Padres, quienes me apoyan en lo que yo decida hacer para bien de mi vida, quienes siempre están conmigo sin nada a cambio, quienes creen en mi buen juicio y en mi honradez, por el simple hecho de haberme dado la vida para disfrutar este mundo maravilloso Gracias Luisa y Daniel.

Dedico esta tesis a las personas que creen en mí, que piensan que puedo ser una buena amiga: A mis queridas amigas quienes han estado conmigo cuando la vida no me trata bien, cuando de verdad he necesitado un consejo y un abrazo sincero, que me quieren sin juzgar si me equivoque o sólo era algo que debía pasar para poder madurar. Sandy Orpinel y Lui Ledezma, Gracias por ser mis amigas sin ningún interés.

A mi amigo Julio Cesar, quien un día debe entender que mi deseo de que se prepare y seguir adelante es para su propio beneficio y no para molestarlo, que las personas valen por sus pensamientos positivos y por lo que logren en si mismos.

A mis amigas con quien comparto momentos de risas y alegrías. Adris Sánchez, Maricela Carrasco y Marcela, las aprecio de verdad.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Autónoma de Querétaro y sus Directivos que me han dado la oportunidad desde la preparatoria de tener un expediente en la UAQ y ser Universitaria a mucho orgullo.

Agradezco a mis profesores por haber compartido conmigo sus conocimientos y en especial a la Dra. Ma. Luisa Leal García por guiarme y aconsejarme en el desarrollo de este trabajo para poder culminar mi sueño de tener un grado más en mis estudios.

A mis compañeros de aulas que ha compartido conmigo estos últimos años de preparación y me han ayudado con su amistad y compañerismo a terminar este ciclo de mi vida.

A las maestras Paty Vilchis y Josefina Moreno, que me han apoyado en la revisión de este trabajo con mucha paciencia y consejos para una mejor presentación.

ÍNDICE

| | Página |
|--|---------------|
| Resumen | i |
| Summary | ii |
| Dedicatorias | iii |
| Agradecimientos | iv |
| Índice | v |
| Índice de figuras | viii |
| Índice de tablas | ix |
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1. Antecedentes | 1 |
| 1.2. Justificación del estudio | 3 |
| 1.3. Entorno y metodología de la investigación | 4 |
| 1.3.1. Problema de investigación | 5 |
| 1.3.2. Objetivo general | 5 |
| 1.3.3. Objetivos específicos | 5 |
| 1.3.4. Hipótesis de la investigación | 5 |
| 1.3.5. Diseño metodológico de la investigación | 6 |
| 1.3.6. Beneficios esperados | 6 |
| 1.3.7. Límites del alcance de la investigación | 7 |
| 1.3.8. Variables | 8 |
| 1.3.9. La empresa | 9 |

| | |
|---|----------|
| 2. MARCO TEÓRICO | 10 |
| 2.1. Evolución histórica del estrés | 10 |
| 2.1.1. Conceptos de estrés | 11 |
| 2.1.2. Sobre NIOS | 12 |
| 2.1.3. El Enfoque de NIOSH en el estrés de trabajo | 13 |
| 2.1.4. Condiciones que podrían causar el estrés | 14 |
| 2.1.5. El estrés de trabajo y la salud | 15 |
| 2.1.6. El estrés, la salud y la productividad | 16 |
| 2.1.7. Que hacer sobre el estrés del Trabajo | 17 |
| 2.1.8. Fisiopatología del estrés | 19 |
| 2.2. Desempeño laboral | 20 |
| 2.2.1. Conceptos de desempeño laboral | 21 |
| 2.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral | 21 |
| 2.2.3. Ventajas y beneficios de la evaluación del desempeño | 24 |
| 3. INVESTIGACIONES RELACIONADAS | 26 |
| 3.1. Autopercepción de estrés laboral y distrés: Un estudio empírico en la Policía Municipal | 26 28 |
| 3.2. Estudio de Evaluación e Intervención del estrés laboral en la Policía Municipal | 28 28 |
| 4. RESULTADOS | 32 |
| 4.1. Descripción de la muestra | 32 |
| 4.2. Condiciones que causan estrés | 37 |
| 4.2.1. Niveles de estrés | 40 |

| | |
|--|----|
| 4.3. Factores que influyen en el desempeño laboral | 43 |
| 4.3.1. Niveles de desempeño laboral | 46 |
| 4.4. Correlación entre estrés y desempeño laboral | 48 |
| CONCLUSIONES Y PROPUESTAS | 50 |
| REFERENCIAS | 52 |
| APÉNDICE | 56 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| Figura | Página |
|--|---------------|
| 2.1. Esquema de NIOSH del estrés de trabajo | 14 |
| 2.2. Previniendo el estrés en el trabajo: un enfoque exhaustivo | 19 |
| 4.1. Distribución del grupo de estudio por sexo | 32 |
| 4.2. Distribución del grupo de estudio por edad | 32 |
| 4.3. Distribución del grupo de estudio por estado civil | 33 |
| 4.4. Distribución del grupo de estudio por escolaridad | 33 |
| 4.5. Distribución del grupo de estudio por dependientes económicos | 34 |
| 4.6. Distribución del grupo de estudio por horas trabajadas | 34 |
| 4.7. Distribución del grupo de estudio por horario | 35 |
| 4.8. Distribución del grupo de estudio por nivel socioeconómico | 35 |
| 4.9. Distribución del grupo por dirección que pertenece | 36 |
| 4.10. Distribución del zona difícil en que se trabaja | 36 |
| 4.11. Distribución por lugar de trabajo | 37 |
| 4.12. Estilo de dirección | 38 |
| 4.13. Relaciones interpersonales | 39 |
| 4.14. Ambiente de trabajo | 39 |
| 4.15. Preocupaciones de la carrera | 40 |
| 4.16. Satisfacción | 44 |
| 4.17. Autoestima | 45 |
| 4.18. Trabajo en equipo | 45 |

| | |
|----------------------------------|----|
| 4.19. Capacitación en el trabajo | 46 |
|----------------------------------|----|

ÍNDICE DE TABLAS

| Tabla | Página |
|---|---------------|
| 4.1 Nivel de estrés de grupo | 41 |
| 4.2 Nivel de estrés por género | 42 |
| 4.3 Nivel de estrés por dirección | 43 |
| 4.4 Nivel de desempeño en el grupo | 46 |
| 4.5 Desempeño laboral vs escolaridad | 47 |
| 4.6 Correlación 1 Item 14 vs. item 4 | 48 |
| 4.7 Correlación 2 Item 21 vs. item 11 | 49 |
| 4.8 Correlación 3 Item 1 vs. Item 3 | 49 |
| B1 Sustitución de estrés | 58 |
| B2 Sustitución de desempeño | 58 |
| B3 Correlación entre estrés y desempeño (Parte 1) | 59 |
| B3 Correlación entre estrés y desempeño (Parte 2) | 57 |

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Los estudios demuestran que el personal de las organizaciones está sufriendo, cada vez más, enfermedades relacionadas con el estrés. Este hecho está afectando a las empresas ocasionándoles miles de millones de ingresos perdidos, debido tanto a las enfermedades y ausencias, como a la falta de productividad y rendimiento.

Los directivos de las empresas están comenzando a darse cuenta de que el prevenir el estrés en el recurso humano resultará más productivo, rentable, y les ayudará a mantener una ventaja competitiva. Por tanto, los directivos de las empresas necesitan invertir bastante dinero en programas de control del estrés.

En este tiempo de gran agitación económica en nuestro País, cientos de trabajadores han perdido sus empleos a causa de la reducción y reorganización de las empresas, los despidos, las fusiones y las quiebras. Millones de trabajadores se preguntan cuánto tiempo más tendrán empleo. Sumado a las presiones que de por sí ya enfrentan los trabajadores están sus nuevos jefes, menos beneficios de salud y jubilación y la sensación de que deben trabajar más tiempo y más arduamente sólo para mantener su posición económica actual. Los trabajadores en todos los niveles experimentan una mayor tensión e incertidumbre.

La pérdida de un empleo puede ser devastadora, y los trabajadores desempleados están expuestos a problemas de salud física, tensiones maritales, ansiedad, depresión e incluso suicidio. La pérdida de un trabajo afecta todos los aspectos de la vida, desde el

horario de levantarse a la mañana hasta a qué personas ve y lo que puede hacer. El estrés es crónico hasta que se realiza la transición a un nuevo puesto.

Algunos trabajos son intrínsecamente peligrosos y otros pueden convertirse en eso de repente. El personal de la policía, justicia criminal, los bomberos, los conductores de ambulancias, el personal de las fuerzas militares y los equipos de rescate presencian muchas escenas terribles y están expuestos al peligro personal en forma rutinaria. Ellos suelen manejar dichos incidentes con capacidad. No obstante, un episodio malo en particular quedará en ellos ocasionalmente, y aparecerá en forma de escenas retrospectivas y pesadillas. Esto puede estar seguido de dificultad para dormir, culpa, miedo y dolencias físicas. Hasta los empleos comunes pueden volverse traumáticos: por ejemplo ante, amenazas físicas a un empleado por parte de compañero de trabajo, jefe o cliente, el choque de un ómnibus en un viaje de estudio, un robo a un empleado o que lo tomen de rehén, un tiroteo. Estos hechos pueden crear el trastorno de estrés postraumático (PTSD por sus siglas en inglés) y derivar en reclamos de compensación laboral si los trabajadores no reciben tratamiento de un especialista en traumas

Para determinar el nivel de estrés de los sujetos encuestados se construyó un cuestionario dividido en tres partes, primero: variables demográficas que ayudaron a identificar el grupo estudiado, segundo 20 preguntas tomando como base el cuestionario Estrés Laboral Policía Municipal (ELPM2) compuesto de 65 ítems que recogen los distintos tipos de estresores y tercero: 20 preguntas para determinar el desempeño laboral las cuales se elaboraron en base a los conceptos en ésta investigación influyen en el sentir de desempeño laboral como son satisfacción, autoestima, trabajo en equipo y capacitación los ítems de la segunda y tercer parte son de tipo Likert con cinco categorías. Al obtener los resultados se usaron métodos estadísticos como la media (X) y

correlación (r) para comprobar las hipótesis planteadas y llegar a los objetivos de la presente investigación. Así se plantearon cuatro hipótesis que fueron comprobadas H_1 =a menor nivel de estrés el personal operativo desempeña mejor su trabajo; se comprobó que si afecta el nivel de estrés en el desempeño de las funciones del personal operativo, H_2 =el personal de la División de Guardia tiene mayor estrés que el personal de la División Tránsito; el instrumento de trabajo demostró que el grupo perteneciente a la División de Guardia tiene mayor estrés por el tipo de actividad que realiza en comparación con la muestra que pertenece a la División de Tránsito, H_3 =existe diferencia en los niveles de estrés de acuerdo al género; se demuestra que el género femenino tiene menor nivel de estrés que el género masculino y H_4 = el personal que tiene mayor nivel de estudios tiene mejor desempeño laboral; los resultados arrojaron que el personal que cuenta con licenciatura se siente más seguro en el desarrollo de sus actividades.

1.2. Justificación del estudio

La mayoría de las veces, el policía desarrolla su profesión y su labor en un entorno conflictivo y arriesgado, sobre todo, cuando debe actuar o intervenir en situaciones de seguridad y atención ciudadana. En otras ocasiones, las intervenciones policiales aparentemente resultan ser inofensivas pero pueden complicarse hasta convertirse en situaciones críticas y peligrosas. Además las herramientas de trabajo del policía el arma, la defensa y/o bastón policial, generan o añaden un riesgo que puede considerarse como factor de estrés causando un bajo desempeño laboral que no cumpla con los requisitos del desarrollo del puesto.

Por estas razones, es necesario que el agente de policía reúna una serie de requisitos o condiciones que le ayuden a enfrentar con éxito cualquier tipo de situación estresante, crítica o peligrosa que surja o pueda surgir en sus intervenciones policiales:

- Mantener una perfecta condición física;
- Disponer de una preparación y formación en tácticas policiales, así como, de una práctica y un entrenamiento adecuados de las mismas;
- Poseer una formación técnica de tiro policial y conocimientos sobre el propio arma, además, de que ésta sea lo suficientemente eficaz;
- Por último, y no por ello menor importante, conseguir una perfecta condición psicológica y un adecuado control mental sobre situaciones estresantes.

En la actualidad el Gobierno Federal esta llevando acabo programas sobre la importancia del apoyo a la “Seguridad” a través de aportaciones económicas al Presupuesto Municipal, con la finalidad de contar con una fuerza policial capacitada y equipada para combatir la delincuencia, en 2008 el Municipio de Querétaro recibió este apoyo en beneficio de su personal operativo, pero al ser auditados no se alcanzaron las metas marcadas ya que el personal salió bajo en todas la pruebas aplicadas, ya que es muy fácil pensar en sólo capacitar al personal pero quien se preocupa que el personal se encuentre en condiciones aptas para recibir y aprovechar la capacitación que se le da, no debemos de ver a los elementos operativos como unos guardianes de la seguridad y orden público del Municipio, sino también como seres humanos que tienen derecho a tener una calidad en su vida fuera de estar estresados en la que disfruten el desempeño de sus actividades para poder obtener el mejor desempeño laboral.

1.3. Entorno y metodología de la investigación

La investigación se realizó en una Dependencia Gubernamental a través de la aplicación de un instrumento que describe el entorno de la muestra a través de sus ocho variables socio demográfica y 40 preguntas que se agruparon en bloques para determinar el estrés y el desempeño laboral del grupo de estudio; la metodología usada fue apegada a las recomendaciones de Hernández. Fernández, y Baptista (1998), así como el análisis de los datos por medio de las medidas estadísticas: (X) media y (r) correlación.

1.3.1. Problema de investigación

Este trabajo investiga el impacto de estrés y el desempeño laboral en el personal operativo de la Secretaría de Seguridad Pública

¿Existe relación entre el estrés y el desempeño laboral?

1.3.2. Objetivo general

Identificar el impacto que existe entre el estrés y el desempeño laboral del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Pública

1.3.3. Objetivos específicos

- Identificar los niveles de estrés del grupo estudiado, por división y por género
- Diferenciar que estresa al personal operativo según su género
- Conocer si el estrés afecta el desempeño laboral del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Pública
- Conocer si el desempeño laboral tiene relación con el grado de estudios

1.3.4. Hipótesis de investigación

H₁= A menor nivel de estrés el personal operativo desempeña mejor su trabajo

H₂= El personal de la división de Guardia tiene mayor estrés que el personal de la división de Tránsito

H₃= Existe diferencia en los niveles de estrés de acuerdo al género

H₄= El personal que tiene mayor nivel de estudios tiene mejor desempeño laboral

1.3.5. Diseño metodológico de la investigación

Tipo de estudio

Este estudio es descriptivo, correlacional, de campo, transversal Kerlinger y Lee (2002) de comprobación de hipótesis, ya que busca descubrir o revelar relaciones.

Diseño

Es no experimental, no posee control directo de las variables independientes, se hacen inferencias entre las variables sin intervención directa de la variación concomitante de las mismas Kerlinger et al. (2002)

Instrumento

Cuestionario en 3 partes el cual contiene: (8) datos demográficos, (20) preguntas relacionadas con estresores que nos revelan el nivel de estrés y (20) preguntas sobre desempeño laboral en una escala de escala Likert ambas.

Procesamiento de datos: Los datos se capturaron en una base de datos en el programa SPSS 15.0 para Windows en el que se aplicó un análisis descriptivo de variables basado en el cálculo de la media (X) y la correlación (r) entre las variables del estrés y el desempeño laboral.

1.3.6. Beneficios esperados

Es muy fácil pensar en sólo capacitar al personal pero quién se preocupa que el personal se encuentre en condiciones aptas para recibir y aprovechar la capacitación que se le da,

por lo que se espera no seguir viendo a los elementos operativos como unos guardianes de la seguridad y orden público del Municipio, sino también como seres humanos que tienen derecho a tener una calidad de vida fuera de estar estresados, en la que disfruten el desempeño de sus actividades para poder obtener el mejor desempeño laboral en bien de la Secretaría de Seguridad Pública.

1.3.7. Limitantes del alcance de la investigación

Debido al corto tiempo para realizar esta investigación, no fue posible aumentar el tamaño de la muestra ya que el personal operativo se encontraba ubicado en diferentes lugares del Municipio de Querétaro, además que no se cuenta con los recursos económicos necesarios para poder apoyar el estudio.

1.3.8. Variables

- Demográficas: género, edad, estado civil, escolaridad, dependientes económicos, horario, nivel económico.
- Independiente: estrés
- Dependiente: desempeño laboral

1.3.9. La empresa

De acuerdo con la Norma Constitucional la seguridad pública es una función a cargo de la Federación, las Entidades Federativas el Distrito Federal y los municipios; correspondiendo a la autoridad municipal las funciones de policía preventiva y tránsito.

El fin de la seguridad es salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos. Una de las prioridades del

gobierno actual es garantizar el orden público, con respecto a las libertades y derechos de los mexicanos y al Estado de Derecho.

Tienen representación en Querétaro las siguientes instituciones de seguridad:

- Federales
 - Secretaría de la Defensa Nacional / 17ª Zona Militar;
 - Procuraduría General de la República / Agencia Federal de Investigación;
 - Secretaría de Seguridad Pública / Policía Federal Preventiva y Policía Federal de caminos.
- Estatales
 - Secretaría de Gobierno / Consejo Estatal de Seguridad Pública y Dirección General de Seguridad Pública;
 - Procuraduría General de Justicia del Estado / Policía Investigadora Ministerial;
 - Secretaría de Seguridad Ciudadana
- Municipales
 - Secretaría de Seguridad Pública Municipal / Guardia y Tránsito
 - Policías Municipales de los Municipios conurbados

La Secretaría de Seguridad Pública cuenta con una plantilla de 200 personas que desempeñan funciones administrativas y 1048 elementos operativos que distribuyen en:

- Personal de Tránsito
 - Estudios: Preparatoria o más;
 - Funciones: Resguarda la vialidad, hacer que se cumpla el reglamento de Tránsito Municipal del Municipio de Querétaro;
 - Sexo: Hombres y Mujeres.

Personal de Guardia

- Estudios: Secundaria o más;
- Funciones: Resguardar la seguridad de la ciudadanía manteniendo el orden contra la violencia y actos ilícitos que pueda incurrir un ciudadano apoyando a la disminución de la delincuencia;
- Sexo: Hombres y Mujeres.

Misión

Proveer de seguridad a los habitantes del municipio de Querétaro, previniendo la realización de conductas que infrinjan al estado de derecho para garantizar el orden y la paz pública, bajo los cuales se ejercen plenamente los derechos fundamentales de las personas.

Visión

Hacer de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal la institución confiable, honesta, eficiente y profesional en el cumplimiento de sus funciones; cercana e incluyente de la sociedad con estricto respeto a la legalidad y la dignidad de las personas.

Valores y Principios

- Compromiso: Cumplir con la palabra dada de entregar nuestro esfuerzo al servicio de la sociedad;
- Disciplina: Acatar las órdenes y respetar la autoridad;
- Eficiencia: Cumplir con diligencia, efectividad y oportunidad sus funciones;
- Honradez: Proceder con rectitud de ánimo, haciendo de la verdad un ejercicio cotidiano de nuestra actividad;
- Honor: Cumplir nuestro deber con respeto a la dignidad de los demás y de sí mismo.

- **Imparcialidad:** Proceder con ecuanimidad, sin anticipar juicios a favor o en contra de persona alguna.
- **Legalidad:** Cumplir y hacer cumplir el estado de derecho para garantizar el orden y la paz pública.
- **Lealtad:** Actuar con honor e integridad personal.
- **Orden:** Proceder conforme a reglas que garantizan el correcto desempeño la función;
- **Profesionalismo:** Actuar con apoyo en la ciencia y conciencia.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Evolución histórica del estrés

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye. En la actualidad, es uno de los términos más utilizados todos hablan de estrés, Selye, definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

El término estrés, partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste, utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular (1956).

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el

término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado. El concepto de estrés laboral, según aparece en los documentos divulgativos del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) desde una perspectiva integradora, se define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización

La identificación de los estresores más importantes de esta ocupación profesional Policial es una tarea compleja y que suscita mucha controversia entre los investigadores, para algunos de ellos (Violanti, 1985; Martelli, Waters y Martelli, 1989), los estresores específicos del trabajo de policía se diferencian en organizacionales e inherentes. Los estresores organizacionales hacen referencia a los producidos por la administración y gestión policial, mientras que los inherentes son los derivados de su actividad habitual que resultan perjudiciales para su salud física y psicológica, como pueden ser la exposición al peligro y la violencia. Por otra parte, autores como Brown y Campbell (1994) clasifican las fuentes de riesgo de estrés en cuatro grupos: organizacionales o de gestión, inherentes al desempeño de tareas, relacionados con la comunidad y los relacionados con el sistema judicial. El trabajo de policía ha sido citado como una ocupación inherentemente estresante (Cooper, Davidson y Robinson, 1982; Kroes, 1985; Reese, 1986) e incluso algunos investigadores (Axelbred y Valle, 1981) sugieren que los niveles de estrés experimentados por los policías son comparativamente superiores a los de la mayoría de las profesiones. Sin embargo, otros estudios y revisiones sobre el tema

(Malloy y Mays, 1984; Brown y Campbell, 1994) matizan las afirmaciones anteriores y no observan la misma evidencia empírica.

2.1.1. Conceptos de estrés

En términos de definición, el estrés (en inglés "stress") como concepto tiene su propia historia; inicialmente proviene de la Física, que designa a la fuerza que se aplica a un objeto y que puede deformarlo o romperlo pues le provoca tensión (Cox,1978). En el diccionario Anaya de la Lengua (2002), el estrés se define como un estado de gran tensión nerviosa, generalmente causado por un exceso de trabajo que suele provocar diversos trastornos físico-mentales.

También se le define como una situación en la que un organismo o alguno de sus órganos sufre presiones del medio o exigencias superiores a lo habitual, por lo que puede llegar a enfermar.

Muchinsky (2002) expone que no hay una sola definición aceptada del concepto de estrés; sin embargo, los trastornos psicológicos en el lugar de trabajo han sido identificados como una de las principales enfermedades y lesiones relacionadas con la actividad laboral.

"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstresse" (Melgosa,1999,p19).

"Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro (...) o como imposibilidad de predecir el futuro" (Peiró,1992,p16).

2.1.2. Sobre NIOS

El Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) es la agencia federal responsable de hacer investigaciones y recomendaciones para la prevención de las enfermedades y heridas asociadas con el trabajo. NIOSH es parte del Departamento de Salud y Servicios Humanos; es distinto de la Administración de Salud y Seguridad Ocupacional (OSHA), que es una agencia reguladora y es parte del Departamento de Trabajo.

Como parte de su mandato, el Congreso estadounidense le ordena a NIOSH que estudie los aspectos psicológicos de la salud y la seguridad ocupacional, incluyendo el estrés en el lugar de trabajo. NIOSH colabora con la industria, los trabajadores, y las universidades para entender mejor el estrés del trabajo moderno, los efectos del estrés en la salud y seguridad del trabajador, y las maneras de reducir el estrés en el lugar de trabajo.

2.1.3. El enfoque de NIOSH en el estrés de trabajo

Sobre la base de experiencia e investigaciones, NIOSH apoya el parecer que las condiciones de trabajo tienen un papel principal en causar el estrés de trabajo. Sin embargo, no se ignora el papel de factores individuales. Según la opinión de NIOSH, la exposición a condiciones estresantes de trabajo (llamadas causas de estrés) pueden tener una influencia directa en la salud y la seguridad de trabajador como se muestra en la figura 1 de NIOSH del estrés de trabajo, factores individuales y de otras situaciones pueden intervenir para fortalecer o debilitar esta influencia.

Por ejemplo: Teresa tiene que cuidar a su madre enferma es un ejemplo cada vez más común de un factor individual o de una situación que puede intensificar los efectos de las condiciones estresantes de trabajo. Unos ejemplos de factores del individuo y de

la situación que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen los siguientes:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo



Figura 2.1. Esquema de NIOSH del estrés de trabajo Fuente: NIOSH (2009)

2.1.4. Condiciones que podrían causar el estrés

- *El diseño de los trabajos*

Trabajo pesado, descansos infrecuentes, turnos y horas de trabajo largos; trabajos frenéticos y de rutina que tienen poco significado inherente, no usan las habilidades de los trabajadores, y proveen poco sentido de control.

Ejemplo: David trabaja al punto de agotamiento permitiendo poca flexibilidad, iniciativa propia, o descanso.

- *El estilo de dirección*

Falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones, falta de comunicación en la organización, y falta de política que está favorable a la vida de familia.

Ejemplo: Teresa necesita obtener la aprobación del jefe por todo, y la compañía está insensible a sus necesidades de familia.

- *Las relaciones interpersonales*

Malos ambientes sociales y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.

Ejemplo: El aislamiento físico de Teresa reduce sus oportunidades de relacionarse con otros trabajadores o recibir ayuda de ellos.

- *Los papeles de trabajo*

Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad, demasiadas funciones.

Ejemplo: Muchas veces Teresa se ve en una situación difícil en la que trata de satisfacer tanto las necesidades del cliente como las exigencias de la empresa.

- *Las preocupaciones de la carrera*

Inseguridad de trabajo y falta de oportunidad para el crecimiento personal, el fomento, o el ascenso; cambios rápidos para los cuales los trabajadores no están preparados.

Ejemplo: Desde la reorganización en la planta de David, todos están preocupados sobre sus futuros con la compañía y lo que ocurrirá después.

- *Las condiciones ambientales*

Condiciones desagradables y peligrosas como las áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos.

Ejemplo: David está expuesto a ruido constante en el trabajo

2.1.5. El estrés de trabajo y la salud

El estrés hace que el cerebro se ponga en guardia, la reacción del cerebro es preparar el cuerpo para la acción defensiva, el sistema nervioso se despierta y las hormonas se liberan para avivar los sentidos, acelerar el pulso, profundizar la respiración, y tensar los músculos. Esta respuesta (a veces llamada la respuesta de luchar o huir) es importante porque nos ayuda defendernos contra situaciones amenazantes, la respuesta se programa biológicamente. Todos reaccionen más o menos de la misma manera—no importa si la situación sea en la casa o en el trabajo.

Los episodios de estrés que duran poco o están infrecuentes representan poco riesgo, pero cuando las situaciones estresantes continúan no resueltas, se queda el cuerpo en un estado constante de activación, lo que aumenta la tasa del desgaste a los sistemas biológicos. En última instancia, resulta la fatiga o el daño, y la habilidad del cuerpo de arreglarse y defenderse se puede comprometer seriamente. Como resultado, aumenta el riesgo de herida o de enfermedad.

Hace 20 años, muchos estudios han considerado la relación entre el estrés de trabajo y una variedad de enfermedades. Alteraciones de humor y de sueño, el estómago descompuesto y el dolor de cabeza, y relaciones alterados con la familia y los amigos son ejemplos de problemas relacionados con el estrés que se desarrollan rápidamente y se ven comúnmente en estos estudios. Estas señales tempranas del estrés de trabajo usualmente están fáciles de reconocer como:

- Dolor de cabeza

- Alteraciones de descanso
- Dificultad de concentración
- Genio vivo
- Estomago descompuesto
- Descontento con el Trabajo
- Moral Baja

Pero los efectos del estrés de trabajo en las enfermedades crónicas son más difíciles de ver porque las enfermedades crónicas necesitan mucho tiempo para desarrollarse y se pueden influir por muchos factores aparte del estrés. Sin embargo, la evidencia rápidamente está acumulando y sugiere que el estrés tiene un papel importante en varios tipos de problemas crónicas de la salud particularmente la enfermedad cardiovascular, las afecciones músculo esqueléticas, y las afecciones psicológicas

2.1.6. El estrés , la salud y la productividad

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo sean un mal necesario que las compañías deben aumentar la presión a los trabajadores y prescindir de las preocupaciones de salud para seguir siendo productivas y lucrativas en la economía de hoy. Pero las conclusiones de investigación cuestionan esta opinión. Los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas benefien la salud del trabajador. Una organización sana se define como una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones, y invalidez en su personal y también está competitiva en el mercado. Las investigaciones de NIOSH han identificado unas características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad ejemplos:

- El reconocimiento de empleados por buen rendimiento en el trabajo
- Oportunidades para el fomento de la carrera
- Una cultura de organización que valora al trabajador individual
- Acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos

2.1.7 Qué se puede hacer sobre el estrés del trabajo

La dirección del estrés

Proyectar capacitación para el manejo del estrés y un programa de asistencia para empleados (EAP, por sus siglas en inglés) para mejorar la habilidad de trabajadores de sobrellevar las situaciones difíciles de trabajo. Casi la mitad de las compañías grandes en los Estados Unidos proveen algún tipo de capacitación para el manejo del estrés para sus empleados. Los programas para el manejo del estrés les muestran a los trabajadores la naturaleza y las fuentes del estrés, los efectos del estrés para la salud, y las habilidades personales para reducir el estrés—por ejemplo, los ejercicios sobre el manejo del tiempo o el esparcimiento. (Los EAP proveen la orientación individual a los empleados con problemas de trabajo y problemas personales.) La capacitación para el manejo del estrés podría reducir rápidamente los síntomas del estrés como la ansiedad y las alteraciones de sueño; también tiene la ventaja de ser barato y fácil de implementar. Sin embargo, los programas para el manejo del estrés tienen dos desventajas serias:

- Muchas veces duran poco los efectos beneficios en los síntomas del estrés.
- Muchas veces ignoran las causas importantes a la raíz del estrés porque concentran en el trabajador y no en el ambiente del trabajo.

El cambio organizativo

En contraste con la capacitación para el manejo del estrés y los programas de EAP, tratar de reducir el estrés contratando a un consultor para recomendar maneras de mejorar las condiciones de trabajo. Este enfoque es la manera más directa de reducir el estrés en el trabajo. Supone la identificación de los aspectos estresantes (e.g. el trabajo excesivo, las expectativas opuestas) y el diseño de estrategias para reducir o eliminar las causas identificadas del estrés. La ventaja de este enfoque es que trata directamente las raíces del estrés en el trabajo. Sin embargo, los directores a veces están incómodos con este enfoque porque puede suponer cambios de rutinas o de calendarios de producción, o cambios en la estructura de la organización.

Como una regla general, las acciones para reducir el estrés deben dar prioridad al cambio organizativo para mejorar las condiciones de trabajar. Pero hasta los esfuerzos más concienzudos para mejorar las condiciones de trabajo probablemente no van a eliminar completamente el estrés para todos los trabajadores. Por esta razón, una combinación de cambio organizativo y el manejo del estrés muchas veces es el enfoque más útil de prevenir el estrés en el trabajo.



Figura 2.2. Previendo el estrés en el trabajo: un enfoque exhaustivo. Fuente: NIOSH (2009)

2.1.8 Fisiopatología del estrés

En la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

- *Reacción de Alarma:* El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal; El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Tropic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides. A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.
- *Estado de Resistencia:* Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o sociales el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo. Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

- *Fase de Agotamiento:* La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo sus capacidades de adaptación e interrelación con el medio.

2.2. Desempeño laboral

Hoy en día debido a los procesos de cambios y las nuevas tecnologías que surgen en el mercado y que determinan el desarrollo de más habilidades, destrezas y conocimientos, las organizaciones privadas y de gobierno se han visto en la necesidad de implementar cambios en su estrategia laboral a la hora de enfrentar los retos que se les presentan.

Si bien actualmente el país se encuentran afectado por una crisis de índole económico, político, social, cultural, así como, elementos externos que afectan los procesos organizacionales y gerenciales, En este sentido, se hace necesario, que las organizaciones desarrollen nuevas formas de prestar sus servicios, servir al público, producción, mercado, distribución, servicio y atención al cliente, lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano, para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta los retos organizacionales.

Dentro de este contexto, la productividad del capital humano en las organizaciones, se convierten en elementos clave de sobrevivencia, por tanto, la salud del personal para su mejor desempeño son aspectos cada vez más importantes del proceso administrativo, el que para lograrlo debe dársele importancia a la satisfacción del trabajador ya que la percepción positiva o negativa de los trabajadores que mantienen con respecto a su trabajo influye en la rotación de personal, ausentismo, aparición de conflictos y en otras áreas esenciales de la organización que afectan su desempeño laboral.

2.2.1. Conceptos de desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral “es el comportamiento del trabajador en busca de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

MilKowic y Boudreau (1994) el desempeño laboral tiene una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

2.2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Satisfacción del trabajo

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom (1991) plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales.” (p.203). La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo, es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, de superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser concomitante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo con un buen desempeño. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento

de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

Capacitación del trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible” (Drovett, 1992, p.4).

Según Nash (1989) “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos y su objetivo es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” (p.229). El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

El desempeño laboral es una preocupación de la organizaciones en general ¿cómo lograr que las personas cumplan los objetivos empresariales? ¿Que se necesita para que las capacidades individuales potencien los resultados de las empresas?.

La evaluación de una persona en una empresa hoy día es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto, la evaluación influye en el desempeño laboral y brinda al individuo más seguridad en el momento de tomar las decisiones en cualquier área de la empresa.

Una forma de medida del desempeño laboral en el recurso humano es importante ya que busca la ocupación del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros en las diferentes tareas que realiza dentro de la empresa. Es importante tener en cuenta que en un

desempeño influyen factores como la motivación y el ambiente cuando se habla de este factor es importante recalcar que existen elementos tanto positivos como negativos cuando no son favorables es importante acudir a una evaluación si se obtiene un rendimiento bajo del empleado ya que puede ser consecuencia de un mal trabajo en equipo o tal vez un falta de cooperación esto depende más bien del cargo que desempeño.

2.2.3. Ventajas y beneficios de la evaluación del desempeño

La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo. Mediante ella se pueden encontrar problemas en el desenvolvimiento del trabajo del recurso humano, el desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución teniendo como ventajas:

- Mejora el Desempeño
- Establece Políticas de compensación
- Determinar quienes reciben aumentos o promociones
- Decisiones de Ubicación

Una evaluación trae consigo beneficios tanto para el individuo como para la empresa entre los cuales se encuentran:

Empresa

- Señalar con claridad sus obligaciones
- Controlar el trabajo
- Establecer normas
- Incluir a otros empelados a la solución de problemas y aumentar su potencia

Individuo

- Conocer las medidas que debe tener en cuenta para que su desempeño sea mejor
- Conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.

3. INVESTIGACIONES RELACIONADAS

3.1 Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal

En un estudio del 2002 de la Universidad del País Vasco por Esther Torres Álvarez, Xabier San Sebastián, Roberto Ibarretxe y J. M. Zumalabe en el que su principal objetivo de estudio empírico fue el de identificar y analizar un conjunto de estresores ocupacionales y organizacionales asociados a la autopercepción del estrés laboral, así como el distrés asociado en términos de síntomas de somatización, hostilidad y depresión, en una muestra de Policías Municipales de la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV).

Para evaluar los estresores se construyó un cuestionario de 65 ítems que se administró a una muestra de 353 sujetos. Con el análisis factorial exploratorio y

confirmatorio se identificaron cinco estresores: desempeño de rol, gestión de personal, estilo de dirección, imagen y credibilidad y sobrecarga de trabajo. Los coeficientes de consistencia interna de los estresores y del cuestionario total fueron satisfactorios. El distrés se evaluó con las tres subescalas pertinentes del cuestionario SCL-90-R. Las ecuaciones estructurales confirman la función predictora de los estresores sobre el distrés. Los resultados están en la misma línea de estudios anteriores.

El modelo conceptual de estrés ocupacional de la policía municipal que se siguió está basado en los planteamientos de Marmot y Madge (1987), que ya habían sido utilizado anteriormente en la investigación del estrés laboral de los policías (Brown y Campbell, 1990). En este modelo, se considera un estresor a la potencial fuente externa que provoca una reacción individual adversa; el estrés es definido como la autopercepción del impacto negativo derivado de la exposición a un estresor; y el distrés es la experiencia de síntomas negativos específicos, tales como la hostilidad y la depresión.

En esta investigación, el colectivo de policías municipales aparece como parte de muestras más amplias de policías, y no es tratado de forma diferenciada en los análisis, si bien esta profesión presenta semejanzas evidentes respecto a otros colectivos de policía, y por tanto las conclusiones de la investigación sobre el estrés también podrían ser parcialmente válidas para ellos, se cree que las particularidades sobre su ámbito local de trabajo, organización, condiciones, funciones y tareas hacen que sea necesario el estudio específico de la realidad del proceso de estrés laboral en este colectivo. Los resultados del estudio indican que el cuestionario/autoinforme estrés laboral policía municipal (ELPM) muestra propiedades psicométricas aceptables, tanto considerando cada uno de los factores, como el cuestionario en su totalidad. Los estresores percibidos

por los policías municipales coinciden principalmente con características genéricas a otras organizaciones. El desempeño de rol, el estilo de dirección, la gestión de personal y la sobrecarga de trabajo son fuentes de estrés que ocurren también en otras organizaciones y no son específicas de la policía municipal. La fuente de estrés proveniente de la imagen y credibilidad de la institución contiene un aspecto común a otras organizaciones, como son las relaciones con la ciudadanía, y un aspecto específico que hace referencia a la relación con el Sistema Judicial y con otras Policías. El hecho de que los estresores percibidos por los policías municipales provengan principalmente de factores organizacionales y de gestión confirman estudios como los de Brown y Campbell (1990) y Biggan, Power, McDonald, Carcary, y Moodie (1997). Los resultados indicaron que existe una relación directa positiva entre el estrés percibido y el distrés psicológico. Esta importante relación entre el estrés y sus efectos van en la línea de estudios como los de Brown et al. (1996) y en la confirmación del modelo de Marmot y Madge (1987). El efecto directo en los tres síntomas de distrés por parte de los distintos estresores se constata únicamente el caso de la sobrecarga de trabajo, que predice además de manera importante los síntomas de depresión y hostilidad de los policías municipales; estos dos síntomas también son explicados por la imagen y credibilidad de la institución. Las prácticas de gestión de personal de la organización predicen de manera importante el grado de somatización de los policías municipales. Es interesante resaltar que el estrés de rol y el de estilo de dirección no tienen incidencia en el distrés de los sujetos. En cuanto a la utilización de los resultados como ideas útiles para posibles intervenciones, los datos sugieren que una mejor organización del trabajo a realizar por los policías municipales y una mejora en la imagen y credibilidad de la institución pueden ser efectivas para la disminución del estrés laboral.

3.2 Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal

En una investigación del 2003 de los autores: Juan Ignacio Goiria, Jefe de la Subárea de Salud y Seguridad del Ayuntamiento de Bilbao y Xavier San Sebastián, Esther Torres, R. Ibarretxe del Departamento de Psicología Universidad del País Vasco los objetivos de este estudio realizados 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.

- *Primera fase:* Se hicieron reuniones informativas con personas de dirección, mandos, sindicatos y salud laboral sobre los objetivos y la metodología del estudio a realiza y se constituyo una comisión de coordinación del proyecto y se elaboró un acuerdo escrito en el que se especifican, entre otros, los plazos de realización, los recursos disponibles y el compromiso de la dirección respecto a las actuaciones preventivas posteriores. Por último, se comunicó a todos los miembros del colectivo sobre las características del estudio.
- *Segunda fase:* Su objetivo el diagnóstico de los riesgos psicosociales. En el estudio participaron 141 sujetos, lo que supone una tasa de respuesta de 21,5 por ciento; de estos, el 91,9 por ciento son varones y el 8,9 por ciento mujeres, con una media de edad de 41,62 años, una antigüedad de 14,6 años y las personas trabajan en cinco centros de trabajo diferentes. La metodología utilizada se basó en el análisis de los datos e archivo de la organización y la aplicación de una serie de cuestionarios de

autoevaluación psicológica sobre los distintos constructos de estrés laboral; entre éstos, se ha aplicado el cuestionario ELPM (Estrés Laboral Policía Municipal) elaborado por el equipo de investigación(6) para la detección, identificación y análisis de los riesgos de este colectivo laboral. El procedimiento para la colecta de información de la serie de auto-informes se realizó mediante entrega a cada empleado en un sobre cerrado y la devolución con el código de identificación individual; la colaboración de los sujetos en el estudio fue totalmente voluntaria, entre los resultados obtenidos indican que los estresores más relevantes son los referidos a la sobrecarga de trabajo y al desempeño de rol. La intensidad media del estrés laboral percibido por la muestra es moderada. Se ha identificado un grupo de riesgo de 44 sujetos que en su evaluación presentan indicadores de patología funcional y estrés con repercusiones físicas, psíquicas y de comportamiento laboral.

- *Tercera fase:* Puesta en marcha del programa de intervención, en función de los resultados obtenidos en la evaluación del estrés laboral. Una vez identificados los problemas, se diseñó e implantó una estrategia de intervención. En ella, se han definido los contenidos de programa, se ha establecido un calendario realista de implantación y se ha informado a los miembros del grupo de riesgo sobre los contenidos para que participen voluntariamente en el programa. Esta intervención de nivel secundario consiste en un programa de formación para la gestión del estrés, con cuatro partes bien diferenciadas y 26 horas de duración total. A continuación se describe brevemente cada una de las partes del programa. La parte de conceptualización tiene por objetivo adquirir competencias sobre el proceso de estrés y estimular los hábitos de salud; las actividades están centradas en la naturaleza de los estresores, la percepción y transacción cognitiva individuo-organización y los

efectos del estrés sobre la salud individual y organizacional. Tiene una duración de ocho horas. La parte de adquisición de técnicas de relajación tiene por objeto dotar al individuo de la capacidad para controlar sus experiencias de estrés o las consecuencias del mismo; las actividades se centran en el aprendizaje de distintas técnicas para la relajación física y psíquica individual. Tiene una duración de diez horas. La parte de discusión grupal se basa en la participación de los sujetos para la elaboración de un plan de acción organizacional, que contenga propuestas concretas y realistas para hacer frente a los principales estresores colectivos. Tiene una duración de cuatro horas. La parte de desarrollo de planes de acción individual para la reducción del estrés y para aumentar la resistencia. Tiene una duración de cuatro horas. En el programa participan voluntariamente un total de 37 sujetos, divididos en tres grupos de intervención; estos grupos están equiparados en cuanto al nivel de estrés, centro de trabajo, rango y sexo de los sujetos.

- *Cuarta fase:* Consiste en 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 del 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).

4. RESULTADOS

4.1. Descripción de la muestra

La figura 4.1 describe la conformación de la muestra según el género, la cual está compuesta por 48 personas; 19 mujeres 45 % y 29 hombres 55%.

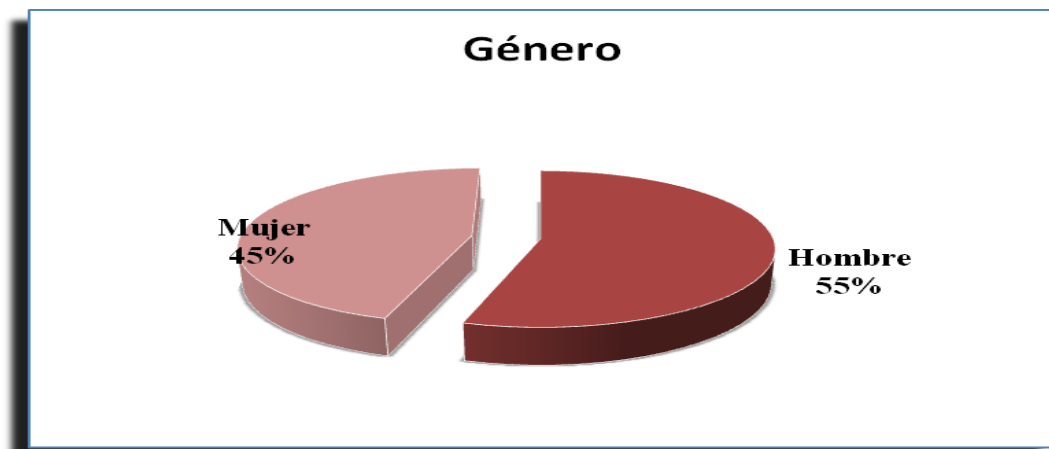


Figura 4.1. Distribución del grupo de estudio por sexo. Fuente: Elaboración propia .

En la variable edad ilustrada en la figura 4.2 arrojó que se trata de una población de gente joven, el 50% tienen entre 31 a 40 años de edad y el 48% es un rango anterior.

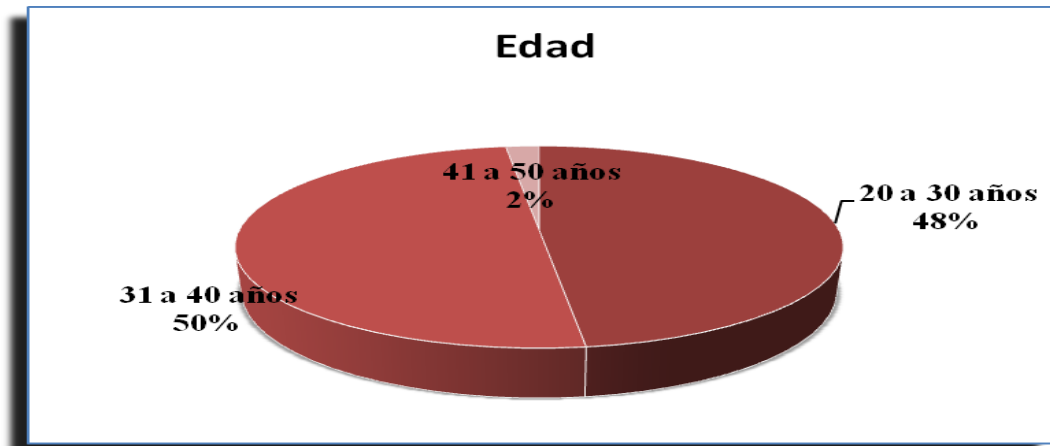


Figura 4.2. Distribución del grupo por edad. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto al estado civil la figura 4.3 muestra: 46% está casado, 10% en unión libre y el 13% divorciado, por tanto es una población de personas que ha tenido una relación que implica una obligación estable y el 31% es soltero.

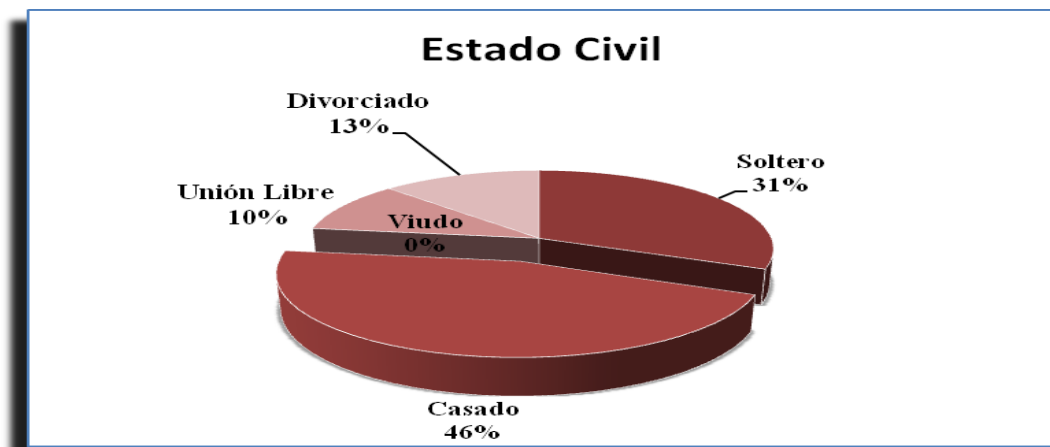


Figura 4.3. Distribución del grupo por estado civil. Fuente: Elaboración propia.

Referente a la escolaridad de los participantes, la figura 4.4 muestra que el 56%, tienen estudios hasta preparatoria, 29 % reportaron haber cursado hasta la secundaria, mientras que el 15% tiene una licenciatura y no se encontró gente con solo primaria, ya que serían los policías mayores a 60 años y ya se están jubilando.

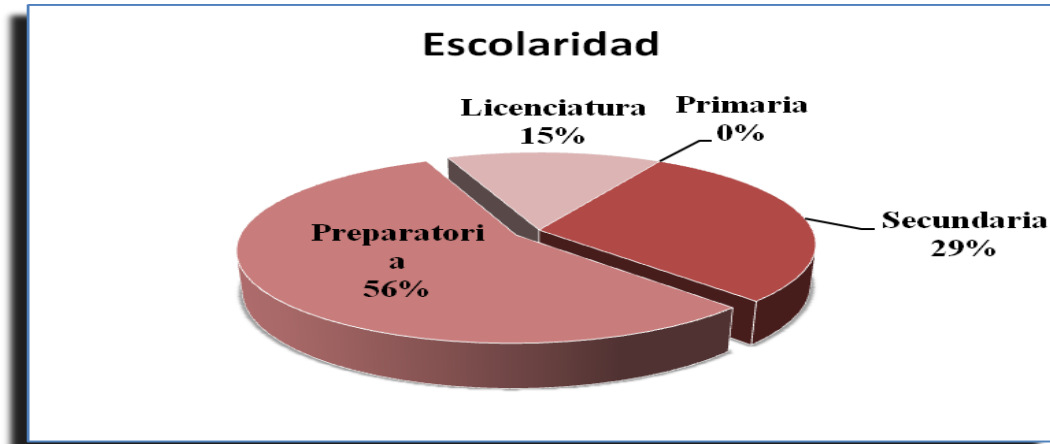


Figura 4.4. Distribución del grupo por escolaridad. Fuente: Elaboración propia.

Ilustrado en la figura 4.5 el 65% de la muestra reportó tener 1 o 2 dependientes económicos, el 19 % arrojó 3 a 4 y el 4% más de 4 dependientes, lo cual implica que aunque sólo el 31% es soltero, los dependientes económicos también pueden incluir hermanos, padres o parientes u otra relación no sanguínea, ya que solo el 12% no tiene alguien que dependa directamente.

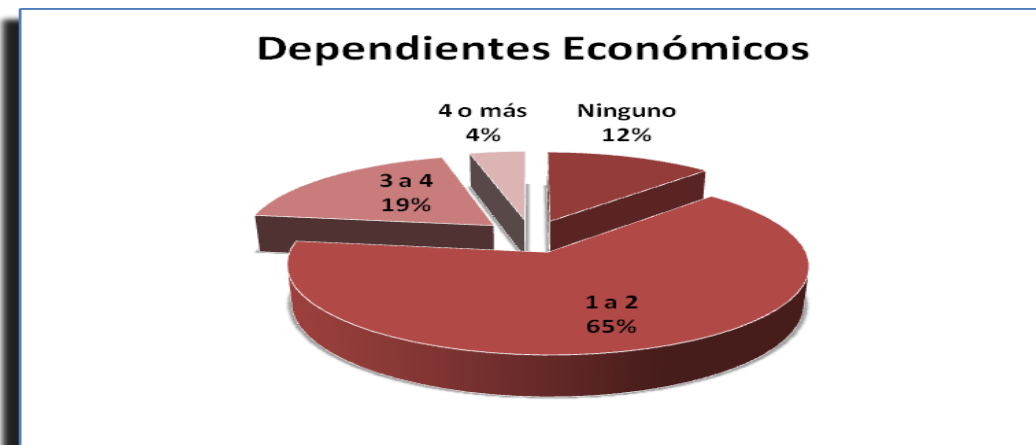


Figura 4.5. Distribución del grupo por dependientes económicos. Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.6. muestra el número de horas que los empleados trabajan a la semana, se reportó que el 50% de los trabajadores su jornada no excede las 50 horas, lo que da un promedio de 8.3 horas diarias a pesar de que, de acuerdo con la Ley Federal del Trabajo,

la jornada normal es de 48 horas a la semana u 8 horas diarias. Pero debido a que en esta profesión el trabajo es operativo se alcanzan jornadas hasta más de 60 horas teniendo 29% y entre 50 y 60 horas se presentó 21%, un 50% de personal trabaja más de su horario asignado.

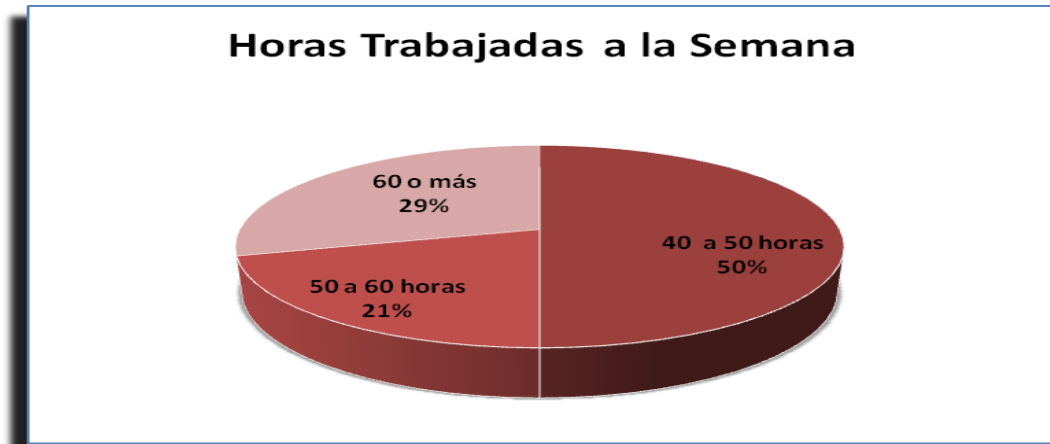


Figura 4.6. Distribución del grupo por horas trabajadas. Fuente: Elaboración propia.

El horario del personal operativo encuestado revela que el 35% trabaja en horario corrido, el 33% mixto, pero el 13% y 19% dan un total del 32% corresponde al personal que tiene horarios de mayor número de horas sin descanso siendo desfavorable para el buen desempeño laboral, por el cansancio acumulado después de 8 horas.

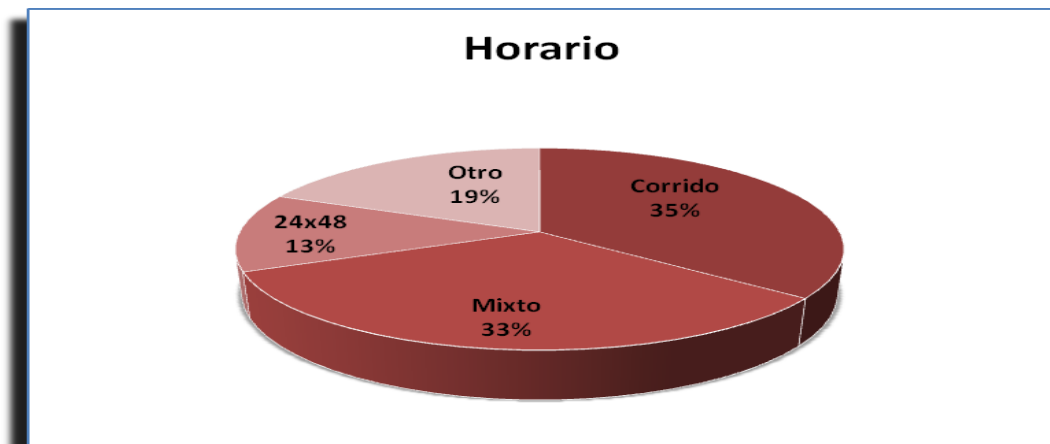


Figura 4.7. Distribución del grupo por horario. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a su nivel socioeconómico ilustrado en la figura 4.8 los participantes respondieron mayoritariamente en un 42% según su percepción tener un ingreso medio, 35% considera bajo su salario y 23% suficiente por tanto no se consideran percibir un ingreso alto.

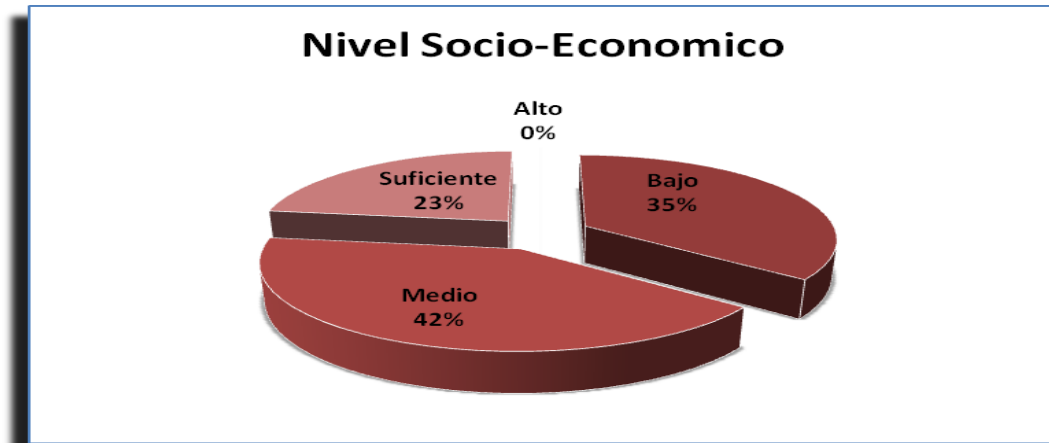


Figura 4.8. Distribución del grupo por nivel socioeconómico. Fuente: Elaboración propia .

El organigrama de la Secretaría de Seguridad Pública cuenta con dos divisiones operativas a que pertenecen los encuestados, por tanto se aplicaron las encuestas a 63% pertenecientes a División de Tránsito y el 37% a División de Guardia según se muestra en la figura 4.9.



Figura 4.9. Distribución del grupo por división que pertenece. Fuente: Elaboración propia.

Ilustrado en la figura 4.10, el 63% del personal operativo califica su zona de trabajo como difícil y un menor porcentaje siente que no hay zonas difíciles presentando un 37% .

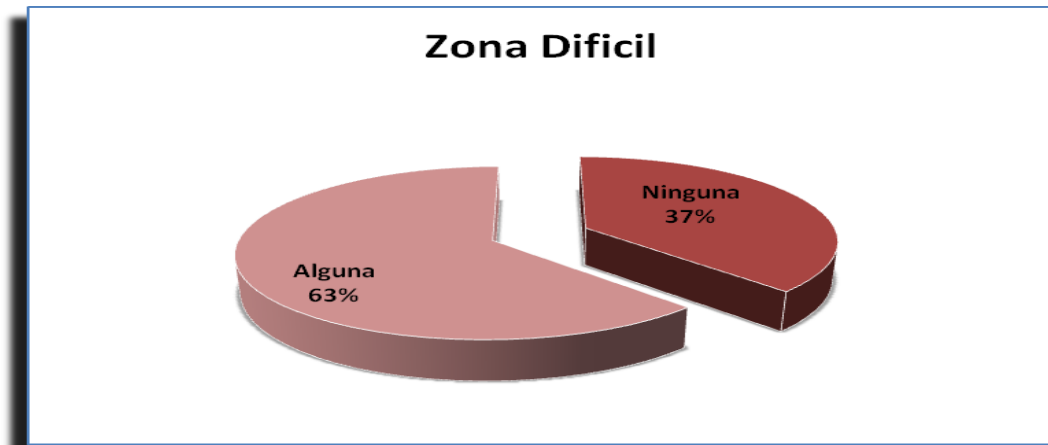


Figura 4.10. Distribución de la zona difícil en que se trabaja. Fuente: Elaboración propia.

Se puede apreciar en la figura 4.11 que el 75 % del personal operativo trabaja fuera de oficina por lo que tiene mayor contacto con la ciudadanía y un posible mayor grado de estrés por las situaciones que se le presentan y 25% conforma al personal que desempeña sus labores dentro de una oficina .



Figura 4.11. Distribución por lugar de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

4.2. Condiciones que causan estrés

Referente a las condiciones que podrían causar el estrés según lo descrito en el marco teórico, algunas de las preguntas relacionadas se agruparon para identificar qué porcentaje presenta cada condición, así el estilo de dirección se muestra en la figura 4.12, 60% sobre la falta de comunicación el personal operativo siente que no existen instrucciones claras, 57% describe la falta de participación por trabajadores en la toma de decisiones reflejándose en no ser consultados y 48% falta de política favorable a la vida de familia, el sentir es no tener posibilidad de mejorar en su puesto.

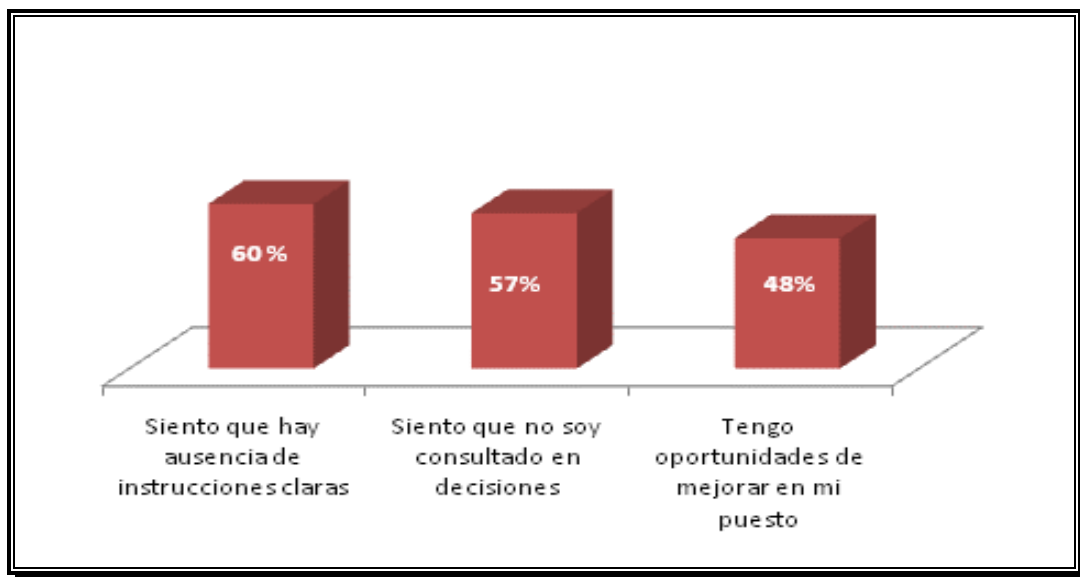


Figura 4.12. Estilo de dirección. Fuente: Elaboración propia.

Otra de las condiciones que podrían causar el estrés son las relaciones interpersonales como se muestra en la figura 4.13, las preguntas aplicadas se relacionaron a los malos ambientes sociales, reflejando un 56.67% de percepción de ambiente desagradable y 56.20% falta de prestigio en los grupos, otras de las preguntas muestran la falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores reflejando un 43.43% en el sentir de la deficiencia en la relación con los supervisores y 42.92% en conflictos en sus grupos de trabajo.

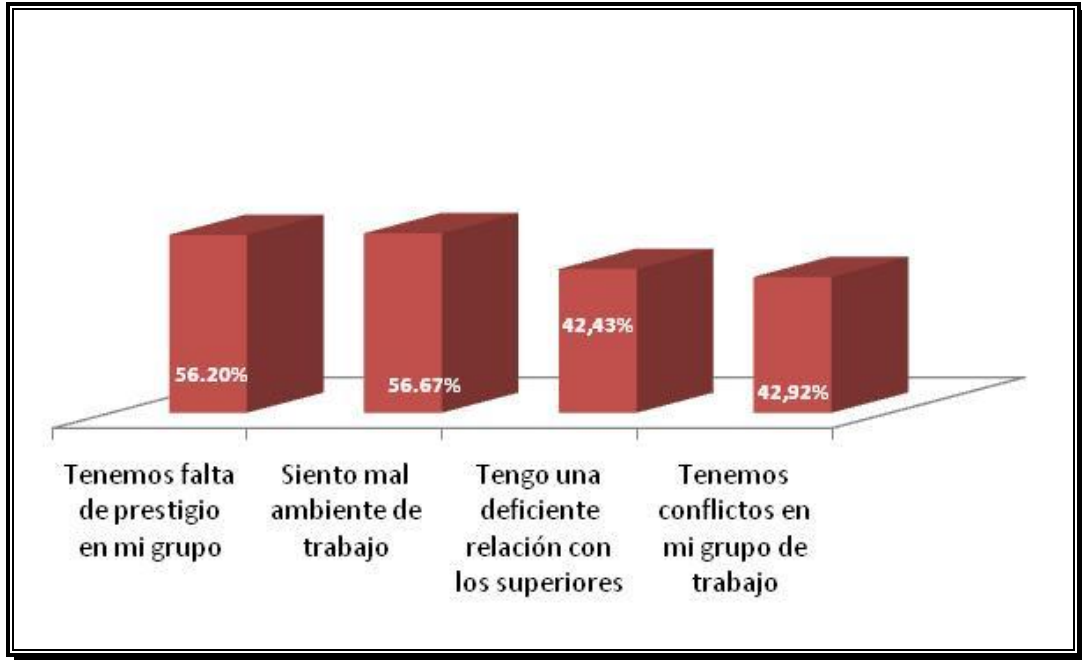


Figura 4.13. Relaciones interpersonales. Fuente: Elaboración propia.

Las condiciones ambientales también son causas del estrés la figura 4.14 muestra un 58.76% sobre el sentir de las situaciones desagradables y peligrosas en sus áreas de trabajo atiborradas, el ruido, la contaminación del aire, o los problemas ergonómicos

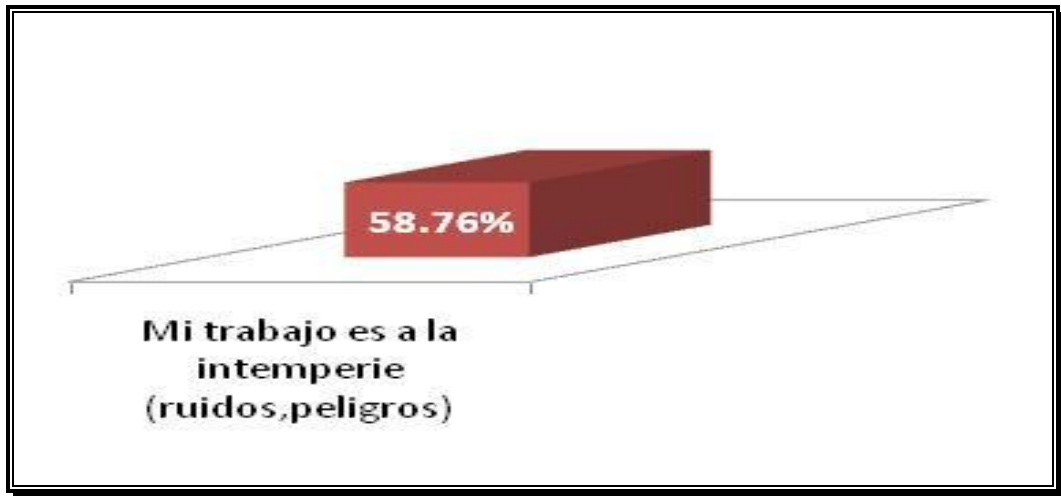


Figura 4.14. Ambiente de trabajo. Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.15 muestra que las preocupaciones de la carrera que generan el estrés en el personal operativo son mayores en un 74% sobre el sentir que las promociones se dan por dedazo generando la falta de oportunidad para el crecimiento del personal,

45.42% siente ser reconocidos por sus superiores por tanto un 55% no percibe ese estímulo, 60% siente que existe discriminación salarial y 62% tiene dificultades económica.

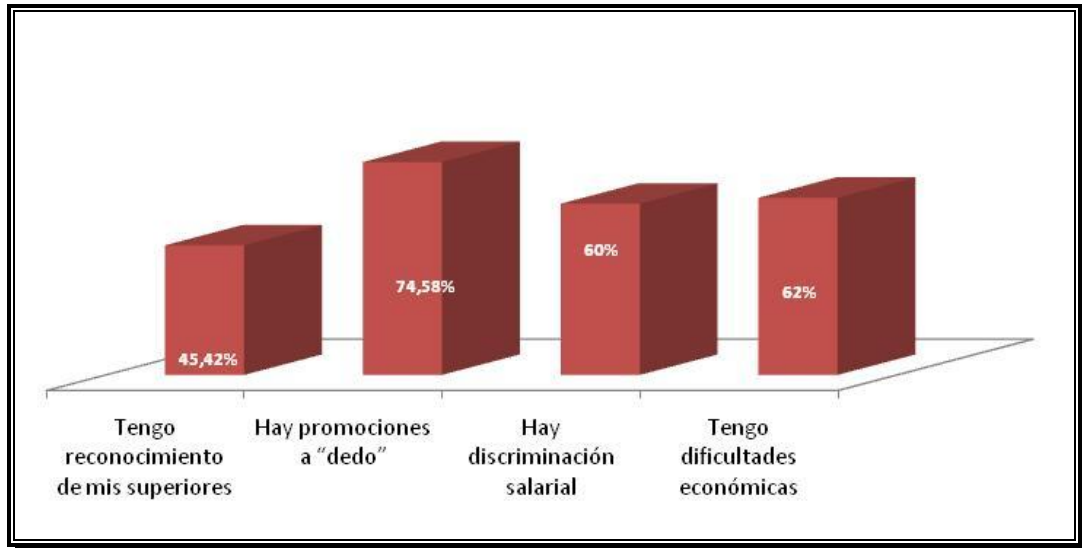


Figura 4.15. Preocupaciones de la carrera. Fuente: Elaboración propia.

4.2.1 Niveles de estrés

Referente a las preguntas relacionadas con el estrés que fueron aplicadas al grupo se realizaron medidas estadísticas como la media (\bar{X}) sobre el nivel de estrés que se presentó en el grupo muestra y se puede observar que arrojó un nivel del 52.50% de estrés, es decir que si existen estresantes en el personal operativo.

Una vez obtenidos los resultados descriptivos de la muestra se calculó la media sobre el nivel de estrés que muestra el grupo descrito en la tabla 4.1, dando como resultado un nivel de 52.49% que permite lograr el objetivo específico de *Identificar los niveles de estrés del grupo estudiado, por división y por género*

Tabla 4.1

Nivel de estrés de grupo

| PREGUNTAS ESTRÉS | Media | % |
|--|--------|----------|
| 1.-Siento que hay ausencia de instrucciones claras | 3 | 60,00% |
| 2.-Tengo oportunidades de mejorar en mi puesto | 2,38 | 47,60% |
| 3.-Mi trabajo es a la intemperie | 2,94 | 58,80% |
| 4.-Mis intervenciones con los ciudadanos son en solitario | 2,06 | 41,20% |
| 5.-Hay escasa autonomía en mi trabajo | 2,79 | 55,80% |
| 6.-Siento que no soy consultado en decisiones | 2,83 | 56,60% |
| 7.-Tenemos falta de prestigio en mi grupo | 2,81 | 56,20% |
| 8.-Tenemos conflictos en mi grupo de trabajo | 2,15 | 43,00% |
| 9.-Tengo reconocimiento de mis superiores | 2,27 | 45,40% |
| 10.-El trabajo interfiere en mi vida privada | 2,08 | 41,60% |
| 11.-Tengo dificultad para desconectarme de mi trabajo | 1,83 | 36,60% |
| 12.-Siento mal ambiente de trabajo | 2,27 | 45,40% |
| 13.-Hay promociones a "dedo" | 3,73 | 74,60% |
| 14.-Tengo una deficiente relación con los superiores | 2,27 | 45,40% |
| 15.-Hay discriminación salarial | 3 | 60,00% |
| 16.-Tengo dificultades económicas | 3,1 | 62,00% |
| 17.-Falta de comprensión de los ciudadanos de mi trabajo | 3,6 | 72,00% |
| 18.-Poco respaldo institucional ante recursos | 3,77 | 75,40% |
| 19.-Tengo que hacer cosas en mi trabajo que me desagradan | 2,17 | 43,40% |
| 20.-Manejo la violencia para hacerme sentir como autoridad | 1,44 | 28,80% |
| SUMA DE LA MEDIA | 52,49 | 1049,80% |
| PROMEDIO GENERAL | 2,6245 | 52,49% |

Fuente: Elaboración propia.

También se realizó una segmentación del grupo por género para demostrar la $H_3=$ *Existe diferencia en los niveles de estrés de acuerdo al género*, se confirmó que el género masculino presentó un 52% en su nivel de estrés mientras que el género femenino tiene un nivel del 48%, Además se observa que la falta de comprensión de los ciudadanos es lo que más estresa al género masculino con un 77% y respecto a las mujeres se presentó un 74% en no sentir un respaldo por parte de la institución, lo que menor estresa a ambos grupos es el manejo de la violencia para hacerse sentir como autoridad ilustrado en la tabla 4.2, lo cual nos ayuda a cumplir el objetivo específico *Diferenciar que estresa al personal operativo según su género*.

Tabla 4.2

Nivel de estrés por género

| Preguntas | H | % | M | % |
|--|-------------|------------|-------------|------------|
| 1.-Siento que hay ausencia de instrucciones claras | 3,07 | 61% | 2,89 | 58% |
| 2.-Tengo oportunidades de mejorar en mi puesto | 2,24 | 45% | 2,58 | 52% |
| 3.-Mi trabajo es a la intemperie | 3,24 | 65% | 2,47 | 49% |
| 4.-Mis intervenciones con los ciudadanos son en solitario | 2,34 | 47% | 1,63 | 33% |
| 5.-Hay escasa autonomía en mi trabajo | 2,83 | 57% | 2,74 | 55% |
| 6.-Siento que no soy consultado en decisiones | 2,9 | 58% | 2,74 | 55% |
| 7.-Tenemos falta de prestigio en mi grupo | 2,97 | 59% | 2,58 | 52% |
| 8.-Tenemos conflictos en mi grupo de trabajo | 2,28 | 46% | 1,95 | 39% |
| 9.-Tengo reconocimiento de mis superiores | 2,45 | 49% | 2 | 40% |
| 10.-El trabajo interfiere en mi vida privada | 2,07 | 41% | 2,11 | 42% |
| 11.-Tengo dificultad para desconectarme de mi trabajo | 1,72 | 34% | 2 | 40% |
| 12.-Siento mal ambiente de trabajo | 2,14 | 43% | 2,47 | 49% |
| 13.-Hay promociones a "dedo" | 3,83 | 77% | 3,58 | 72% |
| 14.-Tengo una deficiente relación con los superiores | 2,45 | 49% | 2 | 40% |
| 15.-Hay discriminación salarial | 3 | 60% | 3 | 60% |
| 16.-Tengo dificultades económicas | 3,17 | 63% | 3 | 60% |
| 17.-Falta de comprensión de los ciudadanos de mi trabajo | 3,86 | 77% | 3,21 | 64% |
| 18.-Poco respaldo institucional ante recursos | 3,83 | 77% | 3,68 | 74% |
| 19.-Tengo que hacer cosas en mi trabajo que me desagradan | 2,14 | 43% | 2,21 | 44% |
| 20.-Manejo la violencia para hacerme sentir como autoridad | 1,55 | 31% | 1,26 | 25% |
| Nivel de estrés por género | 2,58 | 52% | 2,39 | 48% |

Fuente: Elaboración propia.

Se segmentó la muestra por división organizacional a la que pertenece el personal encuestado y se confirmó la H_2 = *El personal de la división de Guardia tiene mayor estrés que el personal de la división de Tránsito*, ya que arrojó un 52% sobre el personal que pertenece a Guardia y un 50% en el personal de Tránsito según muestra la tabla 4.3, ambos grupos tienen diferentes situaciones que los estresan por parte de Guardia presentó 71% en sentir que hay incomprensión de parte de los ciudadanos y por parte de Tránsito 81% en sentir que existe poco respaldo de la institución ante los recursos, así también se resalta lo que menor estrés causa resultando 33% sobre el ítem 11 en la división de Guardia y referente a la división de Tránsito el 25% sobre ítem 20

Tabla 4.3

Nivel de estrés por dirección

| Por Dirección | X | Guardia | X | Tránsito |
|--|------|---------|------|----------|
| 1.-Siento que hay ausencia de instrucciones claras | 3,11 | 62% | 2,93 | 59% |
| 2.-Tengo oportunidades de mejorar en mi puesto | 2,44 | 49% | 2,33 | 47% |
| 3.-Mi trabajo es a la intemperie | 3,50 | 70% | 2,60 | 52% |
| 4.-Mis intervenciones con los ciudadanos son en solitario | 2,11 | 42% | 2,03 | 41% |
| 5.-Hay escasa autonomía en mi trabajo | 2,72 | 54% | 2,83 | 57% |
| 6.-Siento que no soy consultado en decisiones | 2,67 | 53% | 2,93 | 59% |
| 7.-Tenemos falta de prestigio en mi grupo | 2,67 | 53% | 2,90 | 58% |
| 8.-Tenemos conflictos en mi grupo de trabajo | 2,39 | 48% | 2,00 | 40% |
| 9.-Tengo reconocimiento de mis superiores | 2,11 | 42% | 2,37 | 47% |
| 10.-El trabajo interfiere en mi vida privada | 2,17 | 43% | 2,03 | 41% |
| 11.-Tengo dificultad para desconectarme de mi trabajo | 1,67 | 33% | 1,93 | 39% |
| 12.-Siento mal ambiente de trabajo | 2,06 | 41% | 2,40 | 48% |
| 13.-Hay promociones a "dedo" | 3,39 | 68% | 3,93 | 79% |
| 14.-Tengo una deficiente relación con los superiores | 2,50 | 50% | 2,13 | 43% |
| 15.-Hay discriminación salarial | 2,89 | 58% | 3,07 | 61% |
| 16.-Tengo dificultades económicas | 2,94 | 59% | 3,20 | 64% |
| 17.-Falta de comprensión de los ciudadanos de mi trabajo | 3,56 | 71% | 3,63 | 73% |
| 18.-Poco respaldo institucional ante recursos | 3,28 | 66% | 4,07 | 81% |
| 19.-Tengo que hacer cosas en mi trabajo que me desagradan | 2,17 | 43% | 2,17 | 43% |
| 20.-Manejo la violencia para hacerme sentir como autoridad | 1,78 | 36% | 1,23 | 25% |
| Nivel estrés por Dirección | 2,6 | 52% | 2,5 | 50,00% |

Fuente: Elaboración propia.

4.3 Factores que influyen en el desempeño laboral

En relación a los factores que influyen en el desempeño laboral que inciden de manera directa en el personal, se aplicó un cuestionario en el que se hicieron bloques de preguntas que nos muestra los niveles presentados sobre satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador.

Con respecto a la satisfacción del trabajo se buscó describir el sentir de lo favorable o desfavorable que el personal percibe en su trabajo, manifestándolo en determinadas actitudes laborales como son trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

En la Figura 4.16 se muestra que el personal siente que el desempeño de su trabajo tiene un nivel de 91.25% y un que cuenta con un 92% en conocimiento y actitudes para este desempeño por lo tanto un 96% en gustarles su trabajo pero baja el nivel al 75% en asistencia a su trabajo.

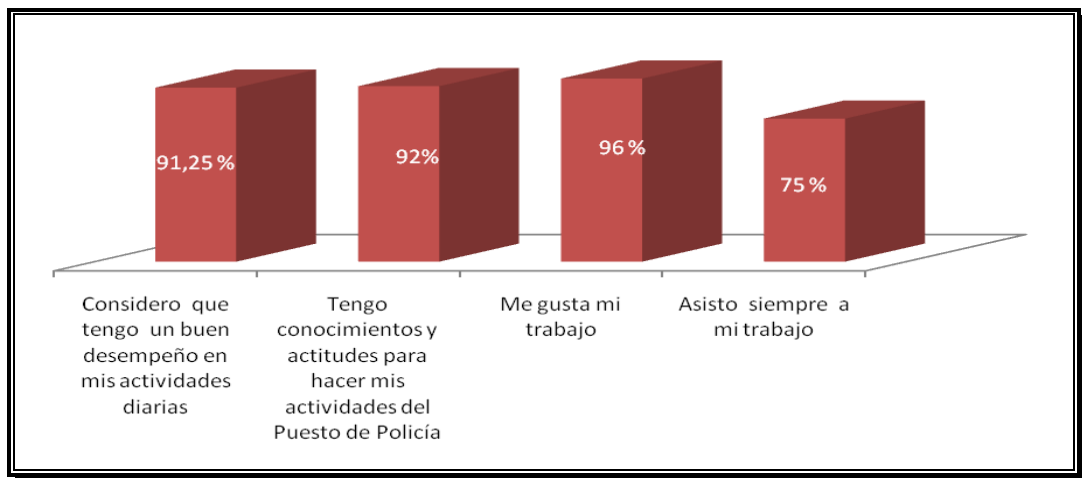


Figura 4.16. Satisfacción. Fuente: Elaboración propia.

Otro de los factores que afectan el desempeño laboral es la autoestima que manifiesta la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo, por tanto la figura 4.17 muestra que el personal siente que sólo lo reconocen en un 57%, y consideran en un 76.67% que necesitan tener un incentivo para poder hacer mejor su trabajo pero aún así consideran que están preparados para enfrentar nuevos retos en un 80.83% .

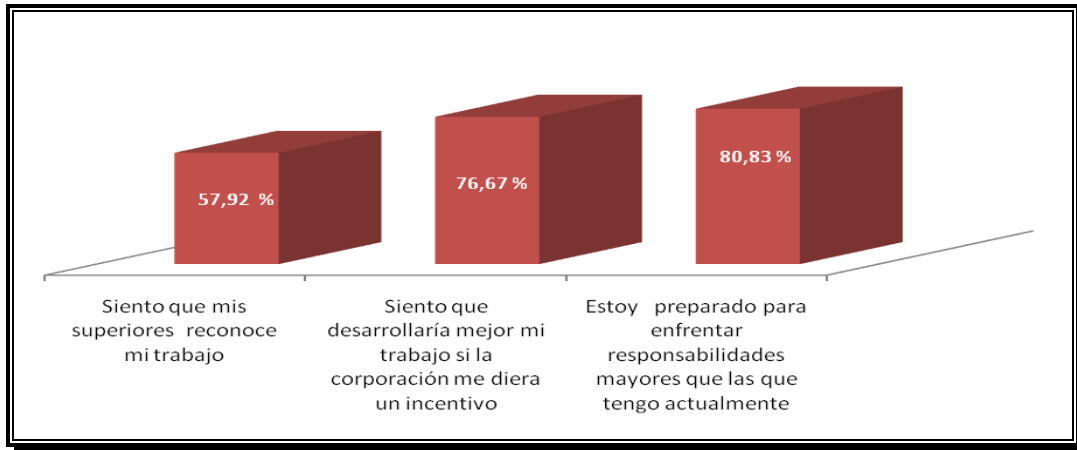


Figura 4.17. Autoestima. Fuente: Elaboración propia.

Referente a la figura 4.18 se muestra que hay un buen nivel de Trabajo en equipo ya que hay un sentir de 90% de adaptación a nuevos equipos, se percibe 87.92% referente al nivel de respeto entre los compañeros y ayuda entre ellos y un 89.58% de superación en las dificultades en el trabajo.

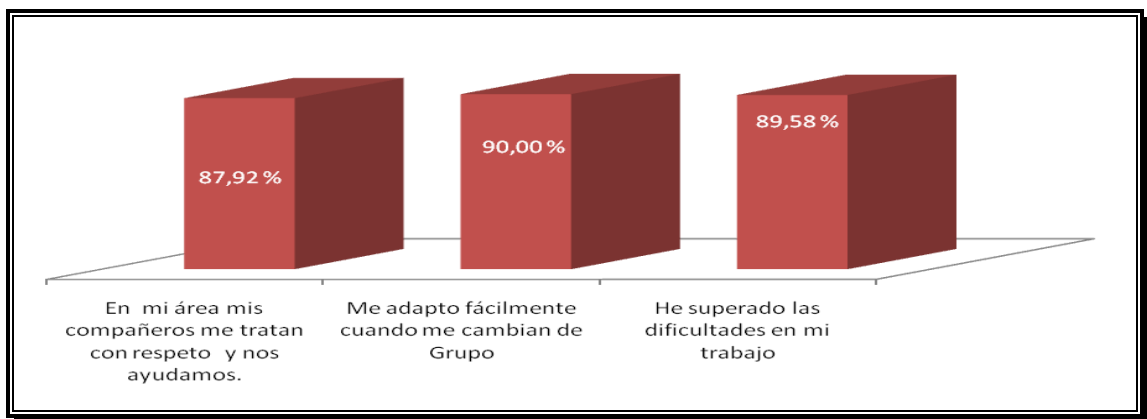


Figura 4.18. Trabajo en equipo. Fuente: Elaboración propia.

La figura 4.19 Capacitación en el trabajo muestra niveles bajos que afectan el desempeño laboral; el 57.50% de la muestra ha participado en una evaluación del desempeño y sienten a mejorado su rendimiento en un 63.33% y sólo en un 75.42% los resultados de su trabajo cumplen las proyecciones y necesidades del puesto, y 87% del personal consideran que deben tomar capacitación para mejorar sus actividades.

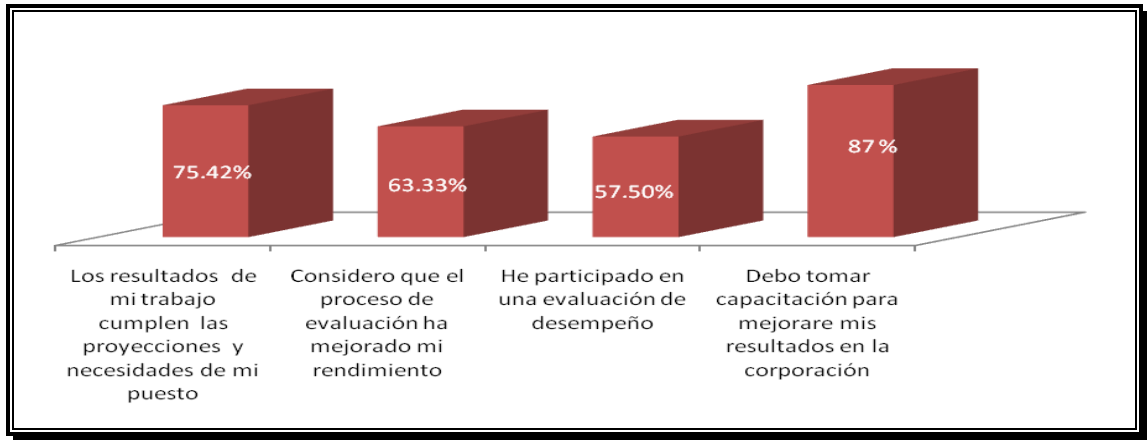


Figura 4.19. Capacitación en el trabajo. Fuente: Elaboración propia.

4.3.1. Niveles de desempeño laboral

Tabla 4.4

Nivel de desempeño en el grupo

| Preguntas de Desempeño Laboral | X | % |
|---|------|--------|
| 1.- Considero que tengo un buen desempeño en mis actividades diarias | 4,56 | 91,25% |
| 2.-Estoy preparado para enfrentar responsabilidades mayores que las que tengo actualmente | 4,54 | 90,83% |
| 3.- Realizo mis actividades sin ninguna dificultad | 4,52 | 90,42% |
| 4.-Tengo conocimientos y actitudes para hacer mis actividades del Puesto de Policía | 4,60 | 92,08% |
| 5.-Debo tomar capacitación para mejorar mis resultados en la corporación | 4,35 | 87,08% |
| 6.-Siento que mis superiores reconoce mi trabajo | 2,90 | 57,92% |
| 7.-Los resultados de mi trabajo cumplen las proyecciones y necesidades de mi puesto | 3,77 | 75,42% |
| 8.-Me siento con habilidad para manejar situaciones en el desempeño de mi trabajo | 4,46 | 89,17% |
| 9.-Siento que desarrollaría mejor mi trabajo si la corporación me diera un incentivo | 3,83 | 76,67% |
| 10.-Me gusta mi trabajo | 4,79 | 95,83% |
| 11.-Soy Puntual en mi trabajo | 4,67 | 93,33% |
| 12.-He superado las dificultades en mi trabajo | 4,48 | 89,58% |
| 13.- Busco un pretexto para faltar a mi trabajo | 1,23 | 24,58% |
| 14.- En mi área mis compañeros me tratan con respeto y nos ayudamos. | 4,40 | 87,92% |
| 15.- Tengo Inquietud y búsqueda permanente de nuevos conocimientos y capacidad de aplicarlos y perfeccionar mis conocimientos y habilidades anteriores. | 4,54 | 90,83% |
| 16.- Me adapto fácilmente cuando me cambian de Grupo | 4,50 | 90,00% |
| 17.- Me siento seguro en mi trabajo | 4,50 | 90,00% |
| 18.- Siento que identifico problemas, planeo y propongo estrategias y doy solución a la situación | 4,21 | 84,17% |
| 19.- He participado en una evaluación de desempeño | 2,88 | 57,50% |
| 20.- Considero que el proceso de evaluación ha mejorado mi rendimiento | 3,17 | 63,33% |
| PROMEDIO GENERAL | 4,04 | 80,90% |

Fuente: Elaboración propia.

Otra de las variables que midió fue el nivel de desempeño laboral que tiene el personal operativo según su percepción y se observó que hay un promedio del 80.90% en sentir que están desarrollando correctamente sus actividades (Tabla 4.4).

Además para poder cumplir el objetivo específico de *Conocer si desempeño laboral tiene relación con el grado de estudios* y validar la $H_4=El\ personal\ que\ tiene\ mayor\ nivel\ de\ estudios\ tiene\ mejor\ desempeño\ laboral$, se agruparon las preguntas con la variable demográfica de nivel de estudios arrojando un mayor porcentaje en el personal que cuenta con Licenciatura (Tabla 4.5).

Tabla 4.5

Desempeño Laboral vs Escolaridad.

| Peguntas sobre Desempeño Laboral | Sec. | % | Prep. | % | Lic. | % |
|---|------|-----|-------|-----|-------|-----|
| 1.- Considero que tengo un buen desempeño en mis actividades diarias | 4,43 | 89% | 4,58 | 92% | 4,75 | 95% |
| 2.-Estoy preparado para enfrentar responsabilidades mayores que las que tengo actualmente | 4,29 | 86% | 4,62 | 92% | 4,75 | 95% |
| 3.- Realizo mis actividades sin ninguna dificultad | 4,21 | 84% | 4,58 | 92% | 4,875 | 98% |
| 4.-Tengo conocimientos y actitudes para hacer mis actividades del Puesto de Policía | 4,50 | 90% | 4,62 | 92% | 4,75 | 95% |
| 5.-Debo tomar capacitación para mejorar mis resultados en la corporación | 4,14 | 83% | 4,50 | 90% | 4,25 | 85% |
| 6.-Siento que mis superiores reconoce mi trabajo | 3,07 | 61% | 2,65 | 53% | 3,375 | 68% |
| 7.-Los resultados de mi trabajo cumplen las proyecciones y necesidades de mi puesto | 4,00 | 80% | 3,58 | 72% | 4 | 80% |
| 8.-Me siento con habilidad para manejar situaciones en el desempeño de mi trabajo | 4,29 | 86% | 4,50 | 90% | 4,625 | 93% |
| 9.-Siento que desarrollaría mejor mi trabajo si la corporación me diera un incentivo | 3,50 | 70% | 3,88 | 78% | 4,5 | 90% |
| 10.-Me gusta mi trabajo | 4,93 | 99% | 4,69 | 94% | 4,875 | 98% |
| 11.-Soy Puntual en mi trabajo | 4,36 | 87% | 4,77 | 95% | 4,875 | 98% |
| 12.-He superado las dificultades en mi trabajo | 3,93 | 79% | 4,69 | 94% | 4,75 | 95% |
| 13.- Busco un pretexto para faltar a mi trabajo | 1,14 | 23% | 1,35 | 27% | 1 | 20% |
| 14.- En mi área mis compañeros me tratan con respeto y nos ayudamos. | 4,64 | 93% | 4,31 | 86% | 4,25 | 85% |
| 15.- Tengo Inquietud y búsqueda permanente de nuevos conocimientos y capacidad de aplicarlos y perfeccionar mis conocimientos y habilidades anteriores. | 4,36 | 87% | 4,58 | 92% | 4,75 | 95% |
| 16.- Me adapto fácilmente cuando me cambian de Grupo | 4,36 | 87% | 4,54 | 91% | 4,625 | 93% |
| 17.- Me siento seguro en mi trabajo | 4,57 | 91% | 4,42 | 88% | 4,625 | 93% |
| 18.- Siento que identifico problemas, planeo y propongo estrategias y doy solución a la situación | 3,93 | 79% | 4,31 | 86% | 4,375 | 88% |
| 19.- He participado en una evaluación de desempeño | 2,93 | 59% | 3,00 | 60% | 2,375 | 48% |
| 20.- Considero que el proceso de evaluación ha mejorado mi rendimiento | 3,64 | 73% | 3,04 | 61% | 2,75 | 55% |
| PROMEDIO Desempeño vs Escolaridad | 3,96 | 79% | 4,06 | 81% | 4,16 | 83% |

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Correlación entre estrés y desempeño laboral

Se realizó una correlación entre las 20 preguntas de estrés y 20 preguntas de desempeño laboral las cual se representa en el apéndice B con la tabla B3, para mejor visualización se representa estrés =x y desempeño laboral =y , según se muestra en la tabla B1 y B2, “ el coeficiente r de Pearson se eleva al cuadrado (r^2), el resultado indica la *varianza de factores comunes*. Esto es, el porcentaje de la variación de una variable debido a la variación de la otra variable y viceversa”, se realizo el promedio arrojando un 30% que significa ser el porcentaje del desempeño laboral que dependa del estrés.

De acuerdo a la correlación realizada se analizaron algunos casos por ejemplo de las preguntas que causaron mayor nivel de estrés y mayor desempeño laboral

Tabla 4.6

Correlación 1.

| | Porcentaje | Correlación | Interpretación |
|---|------------------------------|--------------|--|
| 14.-Hay promociones a “dedo” | Nivel de estrés 74.60% | 0,131 14% | La correlación que existe entre estas variables no es significativa, ya que tiene un 14% de relación entre si por lo que se comprueba que no es cierto que a mayor estrés mayor rendimiento. |
| 4.-Tengo conocimientos y actitudes para hacer mis actividades del Puesto de Policía | Nivel de Desempeño 92% | 0.376 | |

Fuente: Elaboración propia a través de SPSS 15.0 para Windows

Tabla 4.7

Correlación 2.

| | Porcentaje | Correlación | Interpretación |
|--|------------------------------|-----------------------|---|
| 21.-Manejo la violencia para hacerme sentir como autoridad | Nivel de estrés 28.80 % | -0,078 36% 0,59 | La correlación que existe entre estas variables mas significativa ya que tiene un 36 % de relación entre si por lo que se comprueba que a menor nivel de estrés mayor desempeño laboral tiene el personal operativo |
| 11.-Soy Puntual en mi trabajo | Nivel de Desempeño 93.33% | | |

Fuente: Elaboración propia a través de SPSS 15.0 para Windows

Tabla 4.8

Correlación 3.

| | Porcentaje | Correlación | Interpretación |
|--|------------------------------|-----------------------|---|
| 1.-Siento que hay ausencia de instrucciones claras | Nivel de estrés 60% | 0,000 100% 1.00 | La correlación que existe entre estas variables es mas significativa ya que tiene un 100 % de relación entre si por lo que se comprueba que a menor nivel de estrés mayor desempeño laboral tiene el personal operativo |
| 3.- Realizo mis actividades sin ninguna dificultad | Nivel de Desempeño 90.42% | | |

Fuente: Elaboración propia a través de SPSS 15.0 para Windows

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS

La realización de estudios como el que nos ocupa contribuye a la generación de conocimientos acerca de los ambientes laborales, a partir de los cuales se puede generar cambios en beneficio de la Dependencia Municipal.

Se pueden diseñar escenarios laborales más saludables por medio de la buena convivencia y de la capacitación para enfrentar retos en sus lugares de trabajo, con ello se lograría su participación activa con mayor confianza y responsabilidad así se conseguiría un involucramiento productivo en sus actividades y en bien de la Dependencia.

En la Secretaría de Seguridad Pública se cuenta con una Dirección de Carrera Policial que se dedica a la capacitación del Personal Operativo y aspirantes a personal operativo mi propuesta es dar preparación mental.

- Tener conocimientos sobre las consecuencias y los efectos que produce el estrés en su propio cuerpo;
- Reconocer y ser consciente de las propias reacciones en una situación de estrés;
- Entrenar algunas técnicas psicológicas básicas y efectivas que le ayuden a mejorar el control mental en este tipo de situaciones.

Por tanto, se podría establecer una “pirámide en entrenamiento psicológico del policía” en la que el agente debe aprender a entrenar las técnicas psicológicas de relajación y respiración, de visualización e imaginación, y de concentración. De forma que, realizando previamente ejercicios de relajación y respiración, el policía puede mejorar el control de la propia activación fisiológica producida en una situación de estrés. Además de que con los ejercicios de visualización, que consisten en imaginar con

el pensamiento las posibles situaciones a las que se puede tener que enfrentar, para analizar y buscar las mejores soluciones o alternativas para resolverlas, el agente de policía consigue mejorar la velocidad de reacción e improvisación de respuestas adecuadas y puede adaptarse con mayor facilidad a situaciones de gran presión psicológica.

Como complemento al entrenamiento de los ejercicios nombrados, cabe destacar la importancia de conjugarlos con la realización de simulaciones o “role-playing” de situaciones de crisis en las que se genere un elevado nivel de estrés. De esta forma, se consigue adquirir, de una forma más controlada, determinadas experiencias reales de afrontamiento al estrés.

Sin embargo, estas simulaciones deben realizarse de forma gradual, de menor a mayor dificultad, para evitar en el policía un desbordamiento emocional o un posible “trauma” por la adquisición de algún miedo.

REFERENCIAS

- Brown, J.M. y Campbell, E.A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work & Stress*, 4, 4, 305-318.
- Biggam, F.H., Power, K.G., McDonald, R.R., Carcary, W.B. y Moodie, E. (1997). Self-perceived occupational stress and distress in a Scottish police force. *Work & Stress*, 11, 2, 118-133.
- Cox T. (1978). "Stress". Nueva York: MacMillán
- Chavenato, I. (2000) Administración de Recursos Humanos. Editorial Mac Graw Hill. México.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). Comportamiento Humano en el Trabajo. Editorial Mac Graw – Hill Interamericana S.A. México.
- Drovett, S. (1992) Dicersión de la Salud. Editorial Maechi. Buenos Aires.
- Esther Torres Álvarez, Xabier San Sebastián, Roberto Ibarretxe y J. M. Zumalabe (2002). *Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal*. Obtenido el 10 de diciembre de 2009, desde <http://www.psicothema.com/pdf/711.pdf>.
- Estrés en el lugar de trabajo*. Obtenido el 10 de Diciembre 2009 <http://www.portalpsicologico.org/articulos-psicologia/psicologia-de-las-organizaciones/estrés-en-el-lugar-de-trabajo.html>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (1998) Metodología de la Investigación. Segunda Edición. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana. México.

Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional en Español. (1999). *El estrés en el trabajo*, obtenido el 10 de diciembre 2009, desde

<http://www.cdc.gov/SPANISH/NIOSH/DOCS/99-101SP.HTML>

Juan Ignacio Goiria, Jefe de la Subárea de Salud y Seguridad del Ayuntamiento de Bilbao y Xavier San Sebastián, Esther Torres, R. Ibarretxe (2003). *Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal*. Obtenido el 28 de diciembre del 2009, desde

http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_7/estresPolicia.pdf

Lahuerta, G; Aguilar, E. (2002) “Diccionario Anaya de la lengua”. SPES Editorial. Barcelona, España.

Marmot M. & Madge, N. (1987). An epidemiological perspective on stress and Health: In Kasl, V, & Cooper, C.L. (Eds) *Stress and Health: Issues in Research Methodology Reports*, 64, 267-273.

Milkovich, G y Boudrem, T. (1994). *Dirección y Administración de Recursos Humanos*.

Melgosa, J. (1999). *Sin Estrés* (1ª. ed.). España: Editorial SAFELIZ, S.L.

Muchinsky, M. (2002). “*Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la psicología organizacional*”, 6ta. Edición. Editorial Thomson Learning.

Milkovich, George y Boudreau, John. (1994). *Dirección y Administración de recurso humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos , Addison-Wesley Iberoamericana.

Nash, M. (1989) *Como Incrementa la Productividad del Recurso Humano*. Editorial Norma. Colombia.

Peiró, J. M., Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (1ª. ed.). España: Editorial UDEMA S. A.

Rajes, (Junio,2009). Estrés Laboral. obtenido el 10 de Diciembre de 2009, desde
<http://www.fisu.org/es/conocimientos/>

APÉNDICE

APÉNDICE A

POSGRADO DE ADMINISTRACIÓN

La finalidad de este cuestionario es identificar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Pública.

Es importante que contestes absolutamente todas las preguntas sinceramente. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. **Agradezco tu valiosa cooperación** (Tiempo aproximado 15 minutos)

I.- MARCA CON UNA “X” LA LETRA QUE DESCRIBA:

| | | | | |
|--------------------------------------|---------------------|----------------------|------------------------|---|
| Mi genero es : | A) Masculino | B) Femenino | | |
| Mi edad es entre : | A) 20 a 30 | B) 31 a 40 | C) 41 a 50 | D) 50 ó más |
| Estado civil: | A) Soltero | B) Casado | C) Viudo | D) Unión Libre E) Divorciado |
| Mi escolaridad es: | A) Primaria | B) Secundaria | C) Preparatoria | D) Licenciatura |
| Dependientes Económicos | A) Ninguno | B) 1 a 2 | C) 3 a 4 | D) 4 o más |
| Horas Trabajadas a la Semana: | A) 40 A 50 | B) 50-60 | C) 60 ó más | |
| Horario: | A) Corrido | B) Mixto | C) 24X48 | D) Otro |
| Nivel Económico | A) Bajo | B) Medio | C) Suficiente | D) Alto |
| Dirección que pertenezco | A) Guardia | B) Tránsito | | |
| Zona más difícil | | | Zona mas fácil | |

Ahora por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una “X” la opción, que en general, mejor refleje su situación.

| | | | | | |
|--|-------|------------|----------------|----------------|--------------------|
| 1.-Siento que hay ausencia de instrucciones claras | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 2.-Tengo oportunidades de mejorar en mi puesto | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 3.-Mi trabajo es a la intemperie | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 4.-Mis intervenciones con los ciudadanos son en solitario | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 5.-Hay escasa autonomía en mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 6.-Siento que no soy consultado en decisiones | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 7.-Tenemos falta de prestigio en mi grupo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 8.-Tenemos conflictos en mi grupo de trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 9.-Tengo reconocimiento de mis superiores | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 10.-El trabajo interfiere en mi vida privada | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 11.-Tengo dificultad para desconectarme de mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 12.-Siento mal ambiente de trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 13.-Hay promociones a “dedo” | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 14.-Tengo una deficiente relación con los superiores | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 15.-Hay discriminación salarial | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 16.-Tengo dificultades económicas | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 17.-Falta de comprensión de los ciudadanos de mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 18.-Poco respaldo institucional ante recursos | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 19.-Tengo que hacer cosas en mi trabajo que me desagradan | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 20.-Manejo la violencia para hacerme sentir como autoridad | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |

Evaluación del Desempeño

| | | | | | |
|---|-------|------------|----------------|----------------|--------------------|
| 1.- Considero que tengo un buen desempeño en mis actividades diarias | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 2.-Estoy preparado para enfrentar responsabilidades mayores que las que tengo actualmente | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 3.- Realizo mis actividades sin ninguna dificultad | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 4.-Tengo conocimientos y actitudes para hacer mis actividades del Puesto de Policía | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 5.-Debo tomar capacitación para mejorar mis resultados en la corporación | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 6.-Siento que mis superiores reconoce mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 7.-Los resultados de mi trabajo cumplen las proyecciones y necesidades de mi puesto | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 8.-Me siento con habilidad para manejar situaciones en el | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |

| desempeño de mi trabajo | | | | | |
|---|-------|------------|----------------|----------------|--------------------|
| 9.-Siento que desarrollaría mejor mi trabajo si la corporación me diera un incentivo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 10.-Me gusta mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 11.-Soy Puntual en mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 12.-He superado las dificultades en mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 13.- Busco un pretexto para faltar a mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 14.- En mi área mis compañeros me tratan con respeto y nos ayudamos. | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 15.- Tengo Inquietud y búsqueda permanente de nuevos conocimientos y capacidad de aplicarlos y perfeccionar mis conocimientos y habilidades anteriores. | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 16.- Me adapto fácilmente cuando me cambian de Grupo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 17.- Me siento seguro en mi trabajo | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 18.- Siento que identifico problemas, planeo y propongo estrategias y doy solución a la situación | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 19.-He participado en una evaluación de su desempeño (Si su respuesta es diferente que nunca pase a la siguiente sino termino el cuestionario) | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |
| 20.- Considero que el proceso de evaluación ha mejorado mi rendimiento | Nunca | Casi Nunca | Ocasionalmente | Frecuentemente | Muy Frecuentemente |

APENDICE B

Tabla B1

Sustitución de estrés

| | |
|-----|--|
| 1x | Siento que hay ausencia de instrucciones claras |
| 2x | Tengo oportunidades de mejorar en mi puesto |
| 3x | Mi trabajo es a la intemperie |
| 4x | Mis intervenciones con los ciudadanos son en solitario |
| 5x | Hay escasa autonomía en mi trabajo |
| 6x | Siento que no soy consultado en decisiones |
| 7x | Tenemos falta de prestigio en mi grupo |
| 8x | Tenemos conflictos en mi grupo de trabajo |
| 9x | Tengo reconocimiento de mis superiores |
| 10x | El trabajo interfiere en mi vida privada |
| 11x | Tengo dificultad para desconectarme de mi trabajo |
| 12x | Siento mal ambiente de trabajo |
| 13x | Hay promociones a “dedo” |
| 14x | Tengo una deficiente relación con los superiores |
| 15x | Hay discriminación salarial |
| 16x | Tengo dificultades económicas |
| 17x | Falta de comprensión de los ciudadanos de mi trabajo |
| 18x | Poco respaldo institucional ante recursos |
| 19x | Tengo que hacer cosas en mi trabajo que me desagradan |
| 20x | Manejo la violencia para hacerme sentir como autoridad |

Fuente: Elaboración propia (2009).

Tabla B2

Sustitución de desempeño laboral

| | |
|-----|---|
| 1y | Considero que tengo un buen desempeño en mis actividades diarias |
| 2y | Estoy preparado para enfrentar responsabilidades mayores que las que tengo actualmente |
| 3y | Realizo mis actividades sin ninguna dificultad |
| 4y | Tengo conocimientos y actitudes para hacer mis actividades del Puesto de Policía |
| 5y | Debo tomar capacitación para mejorar mis resultados en la corporación |
| 6y | Siento que mis superiores reconoce mi trabajo |
| 7y | Los resultados de mi trabajo cumplen las proyecciones y necesidades de mi puesto |
| 8y | Me siento con habilidad para manejar situaciones en el desempeño de mi trabajo |
| 9y | Siento que desarrollaría mejor mi trabajo si la corporación me diera un incentivo |
| 10y | Me gusta mi trabajo |
| 11y | Soy Puntual en mi trabajo |
| 12y | He superado las dificultades en mi trabajo |
| 13y | Busco un pretexto para faltar a mi trabajo |
| 14y | En mi área mis compañeros me tratan con respeto y nos ayudamos. |
| 15y | Tengo Inquietud y búsqueda permanente de nuevos conocimientos y capacidad de aplicarlos y perfeccionar mis conocimientos y habilidades anteriores |
| 16y | Me adapto fácilmente cuando me cambian de grupo |
| 17y | Me siento seguro en mi trabajo |
| 18y | Siento que identifico problemas, planeo y propongo estrategias y doy solución a la situación |
| 19y | He participado en una evaluación de su desempeño (Si su respuesta es diferente que nunca pase a la siguiente sino termino el cuestionario) |
| 20y | Considero que el proceso de evaluación ha mejorado mi rendimiento |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla B3

Correlación entre Estrés(x) y Desempeño(y) (Parte 1)

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | X |
|----|-------------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|-----|
| 1 | -0.020 79% 0.890 | 0.118 18% 0.425 | -0.220 2% 0.133 | 0.065 43% 0.659 | 0.140 12% 0.342 | 0.086 32% 0.563 | -0.126 15% 0.393 | -0.215 2% 0.143 | 0.105 e 0.480 | .469(**) 0% 0.001 | -0.087 31% 0.558 | -0.171 6% 0.246 | 0.066 43% 0.658 | -0.260 1% 0.075 | -0.083 33% 0.575 | -0.220 2% 0.132 | -0.083 33% 0.573 | 0.094 28% 0.525 | -0.122 17% 0.410 | -0.540(**) 0% 0.000 | 19% |
| 2 | -0.063 45% 0.668 | 0.150 9% 0.308 | -0.194 3% 0.186 | 0.041 61% 0.783 | 0.114 19% 0.441 | 0.105 23% 0.478 | -0.228 1% 0.119 | -.285(*) 0% 0.049 | 0.183 5% 0.212 | .423(**) 0% 0.003 | -0.043 60% 0.773 | -0.192 4% 0.191 | 0.165 7% 0.264 | -0.219 2% 0.135 | -0.120 17% 0.417 | -0.179 5% 0.224 | -0.114 19% 0.440 | 0.115 19% 0.436 | -0.030 70% 0.837 | -0.474(**) 0% 0.001 | 18% |
| 3 | 0.000 100% 1.000 | 0.031 69% 0.832 | -0.151 9% 0.469 | 0.107 22% 0.602 | 0.077 36% 0.602 | 0.021 78% 0.885 | -0.023 77% 0.876 | -0.097 26% 0.513 | 0.048 56% 0.746 | -.319(*) 0% 0.027 | 0.004 96% 0.979 | -0.095 27% 0.522 | 0.130 14% 0.380 | -0.158 8% 0.283 | 0.064 44% 0.665 | -0.056 49% 0.703 | 0.054 51% 0.715 | 0.211 2% 0.150 | -0.068 42% 0.648 | -0.479(**) 0% 0.001 | 38% |
| 4 | 0.000 100% 1.000 | 0.048 56% 0.746 | -0.097 26% 0.514 | 0.033 68% 0.826 | 0.114 20% 0.442 | 0.168 6% 0.254 | -0.258 1% 0.077 | -0.273 0% 0.060 | 0.129 15% 0.381 | -.358(*) 0% 0.013 | -0.033 68% 0.826 | -0.274 0% 0.059 | 0.131 14% 0.376 | -0.115 19% 0.435 | -0.206 3% 0.161 | -0.178 5% 0.227 | -0.099 25% 0.505 | -0.009 91% 0.952 | -0.195 3% 0.184 | -0.392(**) 0% 0.006 | 25% |
| 5 | -0.022 78% 0.885 | 0.013 86% 0.929 | 0.036 65% 0.809 | 0.049 55% 0.738 | -0.012 87% 0.935 | 0.117 18% 0.430 | 0.042 60% 0.704 | -0.056 50% 0.704 | -0.038 64% 0.800 | -0.090 30% 0.344 | 0.126 16% 0.394 | 0.009 91% 0.954 | 0.158 8% 0.282 | -0.124 16% 0.400 | -0.070 41% 0.638 | -0.018 81% 0.802 | -0.087 31% 0.557 | 0.139 12% 0.345 | -0.043 60% 0.774 | -0.036 65% 0.809 | 48% |
| 6 | -0.271 0% 0.063 | .493(**) 0% 0.000 | 0.136 13% 0.357 | 0.078 36% 0.600 | 0.194 3% 0.186 | -0.215 2% 0.141 | -.306(*) 0% 0.035 | -0.276 0% 0.058 | .460(**) 0% 0.001 | -0.170 6% 0.249 | 0.017 82% 0.907 | -.366(*) 0% 0.010 | -0.266 0% 0.067 | -0.249 1% 0.088 | -0.219 2% 0.134 | -0.209 2% 0.154 | -.302(*) 0% 0.037 | -0.218 2% 0.137 | 0.064 44% 0.665 | 0.088 30% 0.552 | 11% |
| 7 | 0.219 2% 0.134 | 0.002 98% 0.991 | 0.225 2% 0.125 | 0.158 8% 0.285 | 0.196 3% 0.183 | -0.138 12% 0.350 | -.427(**) 0% 0.002 | -.410(**) 0% 0.004 | 0.283 0% 0.051 | -0.040 62% 0.788 | 0.185 4% 0.208 | .441(**) 0% 0.002 | 0.000 100% 0.999 | -0.198 3% 0.177 | -0.033 68% 0.822 | .494(**) 0% 0.000 | -0.134 13% 0.363 | -0.083 33% 0.575 | -.298(*) 0% 0.039 | -0.003 97% 0.984 | 24% |
| 8 | .476(**) 0% 0.001 | -0.117 18% 0.429 | 0.031 70% 0.834 | 0.112 20% 0.448 | 0.225 2% 0.125 | 0.148 10% 0.317 | -0.096 26% 0.514 | 0.053 52% 0.721 | 0.123 16% 0.404 | -0.075 38% 0.612 | -0.147 10% 0.319 | -0.083 33% 0.574 | .324(*) 0% 0.025 | 0.030 70% 0.839 | 0.030 42% 0.646 | -0.068 7% 0.269 | -0.163 67% 0.817 | -0.034 28% 0.527 | 0.094 34% 0.586 | -0.081 87% 0.935 | 30% |
| 9 | 0.255 1% 0.083 | -.354(*) 0% 0.015 | 0.092 29% 0.537 | 0.024 76% 0.871 | 0.176 6% 0.237 | 0.266 1% 0.071 | 0.225 2% 0.114 | 0.234 1% 0.114 | 0.056 50% 0.708 | -0.030 71% 0.840 | 0.002 98% 0.991 | 0.116 19% 0.439 | 0.160 8% 0.281 | 0.049 55% 0.743 | .324(*) 0% 0.026 | 0.249 1% 0.091 | .357(*) 0% 0.014 | .407(**) 0% 0.005 | 0.028 73% 0.854 | 0.011 89% 0.944 | 28% |
| 10 | -0.048 56% 0.747 | 0.181 5% 0.217 | -0.166 7% 0.259 | 0.131 14% 0.375 | -0.090 30% 0.544 | -0.281 0% 0.053 | -0.167 7% 0.256 | -.341(*) 0% 0.018 | 0.122 17% 0.407 | -0.094 28% 0.525 | 0.010 90% 0.948 | -0.175 6% 0.235 | 0.076 37% 0.607 | -0.081 34% 0.584 | 0.135 13% 0.359 | 0.080 35% 0.590 | 0.272 0% 0.062 | -0.008 92% 0.959 | -0.009 91% 0.954 | -0.128 15% 0.387 | 27% |
| 11 | .338(*) 0% 0.019 | -0.221 2% 0.132 | 0.200 3% 0.173 | 0.160 8% 0.276 | -0.037 65% 0.805 | 0.028 72% 0.851 | 0.240 1% 0.100 | 0.055 50% 0.709 | -0.114 19% 0.439 | -0.035 66% 0.811 | 0.009 90% 0.951 | 0.233 1% 0.110 | .407(**) 0% 0.004 | 0.147 10% 0.319 | 0.273 0% 0.060 | 0.239 1% 0.102 | .397(**) 0% 0.005 | .477(**) 0% 0.001 | 0.089 30% 0.547 | -0.078 36% 0.598 | 22% |
| 12 | 0.018 81% 0.903 | 0.096 27% 0.518 | -0.140 12% 0.343 | 0.206 3% 0.160 | 0.084 33% 0.571 | 0.081 34% 0.582 | 0.263 1% 0.071 | -0.064 44% 0.665 | 0.154 9% 0.298 | -0.084 32% 0.569 | -0.048 56% 0.748 | 0.178 5% 0.227 | -0.031 70% 0.834 | -0.098 26% 0.509 | 0.044 59% 0.766 | 0.131 14% 0.373 | 0.053 52% 0.719 | 0.165 7% 0.264 | 0.140 12% 0.341 | -.463(**) 0% 0.001 | 27% |
| 13 | 0.028 73% 0.853 | -0.084 32% 0.569 | 0.082 34% 0.580 | 0.108 22% 0.464 | -0.192 4% 0.192 | -0.055 50% 0.708 | 0.173 6% 0.240 | 0.186 4% 0.206 | -0.119 18% 0.419 | .392(**) 0% 0.006 | 0.028 72% 0.851 | 0.028 72% 0.849 | -0.134 13% 0.365 | 0.029 71% 0.845 | 0.045 58% 0.763 | 0.056 50% 0.705 | 0.113 20% 0.443 | 0.016 84% 0.915 | 0.005 95% 0.973 | .356(*) 0% 0.013 | 37% |

Fuente: Elaboración propia. a través de SPSS 15.0 para Windows.

Correlación entre Estrés(x) y Desempeño(y) (Parte 2)

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-----|
| 14 | -0.066 43% 0.654 | 0.258 1% 0.077 | 0.003 96% 0.982 | 0.021 78% 0.885 | -0.055 50% 0.710 | -0.264 0% 0.070 | -.304(*) 0% 0.036 | -0.275 0% 0.059 | 0.069 41% 0.642 | -0.242 1% 0.097 | -0.130 14% 0.380 | -.292(*) 0% 0.044 | -0.040 62% 0.789 | -.323(*) 0% 0.025 | 0.000 100% 1.000 | -.315(*) 0% 0.029 | -0.136 13% 0.358 | -0.113 20% 0.445 | -0.195 3% 0.184 | -0.162 7% 0.272 | 25% |
| 15 | 0.028 72% 0.850 | -0.021 79% 0.889 | 0.263 1% 0.071 | 0.179 5% 0.224 | 0.014 85% 0.924 | 0.269 0% 0.064 | .370(**) 0% 0.010 | 0.154 9% 0.296 | 0.090 29% 0.542 | 0.022 78% 0.882 | 0.079 35% 0.593 | 0.280 0% 0.054 | -0.080 35% 0.588 | .287(*) 0% 0.048 | 0.159 8% 0.281 | 0.224 2% 0.126 | 0.246 1% 0.092 | 0.214 2% 0.144 | 0.232 1% 0.113 | 0.117 18% 0.426 | 22% |
| 16 | -0.158 8% 0.283 | 0.155 9% 0.293 | -0.202 3% 0.168 | 0.016 84% 0.916 | 0.160 8% 0.276 | -0.024 75% 0.869 | 0.082 34% 0.580 | 0.014 86% 0.925 | .301(*) 0% 0.037 | -.324(*) 0% 0.025 | -0.159 8% 0.279 | 0.013 86% 0.929 | 0.013 87% 0.931 | -0.041 61% 0.784 | 0.000 100% 1.000 | -0.014 85% 0.922 | -0.187 4% 0.203 | 0.014 85% 0.922 | 0.142 11% 0.335 | -.350(*) 0% 0.015 | 40% |
| 17 | -0.190 4% 0.195 | 0.186 4% 0.205 | -0.247 1% 0.090 | 0.013 87% 0.933 | 0.026 74% 0.862 | 0.020 80% 0.895 | 0.047 56% 0.751 | -0.056 50% 0.707 | 0.127 15% 0.391 | -0.279 0% 0.054 | -0.204 3% 0.163 | -0.074 38% 0.616 | 0.010 89% 0.945 | -0.011 89% 0.942 | -0.086 32% 0.563 | 0.012 88% 0.938 | -0.130 14% 0.379 | -0.035 66% 0.815 | 0.137 13% 0.354 | -0.281 0% 0.053 | 38% |
| 18 | -0.038 63% 0.796 | 0.231 1% 0.115 | -0.052 52% 0.724 | 0.009 91% 0.954 | 0.025 75% 0.864 | -0.220 2% 0.133 | 0.151 9% 0.304 | 0.011 89% 0.941 | 0.215 2% 0.142 | -0.196 3% 0.181 | -0.054 51% 0.715 | -0.014 86% 0.927 | -0.117 18% 0.429 | 0.026 75% 0.863 | 0.171 6% 0.245 | 0.104 23% 0.480 | -0.055 50% 0.709 | 0.111 20% 0.451 | 0.111 21% 0.455 | -0.142 11% 0.337 | 36% |
| 19 | -0.063 45% 0.670 | 0.136 13% 0.355 | 0.192 4% 0.191 | 0.192 4% 0.192 | 0.864 86% 0.864 | -0.254 1% 0.082 | -0.039 63% 0.795 | -0.012 87% 0.933 | -0.004 95% 0.977 | 0.124 16% 0.401 | -0.127 15% 0.389 | -0.025 75% 0.866 | -0.047 56% 0.751 | 0.050 54% 0.736 | 0.060 47% 0.688 | 0.226 1% 0.122 | 0.026 74% 0.860 | 0.111 21% 0.453 | .295(*) 0% 0.042 | 0.238 1% 0.103 | 36% |
| 20 | -0.052 53% 0.727 | 0.254 1% 0.082 | 0.205 3% 0.163 | 0.190 4% 0.195 | 0.864 86% 0.864 | -.314(*) 0% 0.030 | 0.097 26% 0.514 | 0.096 26% 0.515 | -0.002 98% 0.990 | 0.121 17% 0.414 | -0.171 6% 0.245 | -0.095 27% 0.520 | 0.092 29% 0.535 | -0.002 98% 0.990 | 0.000 100% 1.000 | 0.081 34% 0.582 | 0.011 88% 0.939 | 0.055 51% 0.711 | 0.097 26% 0.513 | 0.186 4% 0.207 | 37% |

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

* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia. a través de SPSS 15.0 para Windows

29%