

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Escuela Académico Profesional de Psicología

Tesis

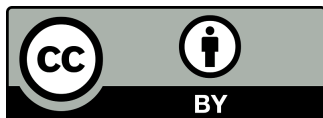
Estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la Divincri – PNP de la ciudad de Puno 2024

Yessica Brigitte Ortega Peralta

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Psicología

Arequipa, 2025

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decana de la Facultad de Humanidades
DE : Carlos Enrique Lara Grados
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 1 de Setiembre de 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVINCRI – PNP DE LA CIUDAD DE PUNO 2024

Autores:

1. **YESSICA BRIGITTE ORTEGA PERALTA** – EAP. Psicología

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 15 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- | | | |
|---|--|--|
| • Filtro de exclusión de bibliografía | SI ☒ | NO ☐ |
| • Filtro de exclusión de grupos de palabras menores
Nº de palabras excluidas (en caso de elegir "SI"): 15 | SI ☒ | NO ☐ |
| • Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante | SI ☐ | NO ☒ |

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Agradecimiento

Agradezco profundamente a Dios por darme la fuerza y la claridad para superar los desafíos. A mi familia, que me ha brindado su amor incondicional y apoyo constante. A mis amigos y colegas, por sus consejos y aliento en los momentos más difíciles. Mi gratitud también es para mis mentores y profesores, quienes guiaron mi formación académica, y a todos los participantes de esta investigación, por su valiosa colaboración.

Dedicatoria

Dedico este trabajo con todo mi corazón a mis padres, quienes con su amor, sacrificio y apoyo constante han sido mi pilar fundamental durante este camino. A mi hija, que me da fortaleza para seguir adelante. A mis maestros y colegas, quienes me inspiraron con su dedicación y compromiso, y a todas las personas que creen en la importancia de la educación y el servicio a la comunidad.

ÍNDICE

Agradecimiento.....	iv
Dedicatoria.....	v
Contenido	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
Resumen	xii
Abstract	1
Introducción.....	2
Capítulo I: Planteamiento del Estudio.....	5
1.1 Contexto, Descripción y Delimitación de la Problemática.....	5
1.2 Formulación de la Pregunta de Investigación.....	7
1.2.1 Problema General.....	7
1.2.2 Problemas Específicos.....	8
1.3 Objetivos de Investigación	8
1.3.1 Objetivo General	8
1.3.2 Objetivos Específicos	8
1.4 Hipótesis	8
1.4.1 Hipótesis General	8
1.4.2 Hipótesis Específicas.....	8
1.5 Justificación de la Investigación	9
1.5.1 Justificación Práctica	9
1.5.2 Justificación Metodológica	9
1.5.3 Justificación Teórica	9
Capítulo II: Marco Teórico	11

2.1 Antecedentes	11
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	11
2.1.2 Antecedentes Nacionales	13
2.1.3 Antecedentes Regionales	15
2.2 Bases Teóricas	16
2.2.1 Estrés	16
2.2.1.1 Estrés Laboral.....	18
2.2.1.2 Características del Estrés Laboral.	19
2.2.1.3 Elementos del Estrés Laboral.....	20
2.2.1.6 Teorías Actuales del Estrés Laboral.....	26
2.2.2. Desempeño laboral	35
2.2.2.1 Factores del Desempeño Laboral	36
2.2.2.2 Importancia del Desempeño Laboral.....	37
2.3 Definición de Término Básicos.....	49
Capítulo III: Metodología.....	51
3.1 Enfoque de la Investigación.....	51
3.2 Tipo De Investigación, Diseño y Alcance	51
3.3 Población y Muestra.....	52
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información	53
3.4.1 Instrumentos	53
3.5. Técnicas de Análisis de Datos.....	57
3.5.1 Análisis por Dimensiones	58
3.6 Aspectos éticos considerados.....	58
Capitulo IV: Resultados y Discusión de Resultados	59
4.1 Resultados.....	59

4.1.1 Análisis de la variable estrés laboral	59
4.1.2 Análisis de la variable desempeño laboral.....	62
4.1.3 Pruebas de Hipótesis.....	63
4.1.3.1 Prueba de normalidad.	63
4.2 Discusión de resultados	67
Conclusiones.....	70
Recomendaciones	71
Referencias Bibliográficas.....	73
Anexos.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de la población del personal de DIVINCRI	52
Tabla 2 Ficha Técnica Escala de Estrés laboral	55
Tabla 3 Ficha Técnica del Cuestionario para Evaluar el Desempeño Laboral	56
Tabla 4 Niveles de la variable estrés laboral	59
Tabla 5 Niveles del Dimensión Superior y Recursos	60
Tabla 6 Niveles de la Dimensión organización y trabajo en equipo del Personal del DIVINCRI- Pruno	61
Tabla 7 Niveles de la variable desempeño laboral	62
Tabla 8 Prueba de normalidad	63
Tabla 9 Correlación y significancia entre el estrés y desempeño laboral	64
Tabla 10 Correlación y significancia entre la dimensión superior y recursos con el desempeño laboral	65
Tabla 11 Correlación y significancia entre la dimensión organización y trabajo en equipo con el desempeño laboral	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de estrés de la muestra del Personal del DIVINCRI-Pruno.....	59
Figura 2 Niveles de dimensión superior y recursos del personal del DIVINCRI-Pruno.....	60
Figura 3 Niveles de la dimensión organización y trabajo en equipo del Personal del DIVINCRI-Pruno	62
Figura 4 Niveles de desempeño laboral de la muestra del Personal del DIVINCRI-Pruno...	63
Figura 5 Diagrama de dispersión del estrés laboral con el desempeño laboral.....	64
Figura 6 Diagrama de dispersión de la dimensión superior y recursos con el desempeño laboral.....	65
Figura 7 Diagrama de dispersión de la dimensión organización y trabajo en equipo con el desempeño laboral.....	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Escala de Estrés Laboral	88
Anexo 2	Escala de Evaluación de Desempeño.....	93
Anexo 3	Matriz de consistencia.....	97
Anexo 4	Operacionalización de variables	98
Anexo 5	Consentimiento Informado.....	99

RESUMEN

Este estudio propone determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno, en el año 2024. La metodología adopta un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con un alcance descriptivo correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 146 efectivos policiales, y la muestra coincidió con la totalidad de este grupo. Se utilizaron como instrumentos la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS, validada en contextos latinoamericanos, y el Cuestionario de Desempeño Laboral diseñado por Laime (2017), ambos con alta confiabilidad. Se aplicó una encuesta estructurada y el programa SPSS para procesar los datos. Los resultados revelaron una correlación negativa fuerte y significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral (Rho de Spearman = -0.944; $p = 0.005$), evidenciando que, a mayor estrés, menor es el rendimiento del personal. Asimismo, se encontró una correlación negativa alta entre la dimensión superior y recursos y el desempeño (Rho = -0.820; $p = 0.004$). También se encontró una correlación negativa moderada entre la dimensión organización y trabajo en equipo y el desempeño laboral (Rho = -0.456; $p = 0.006$). Se concluye que el estrés laboral es un factor crítico que incide de manera significativa en la eficiencia del personal policial, por lo que se recomienda implementar estrategias de intervención psicológica y fortalecimiento organizacional que contribuyan al bienestar y productividad institucional.

Palabras clave: Estrés laboral, desempeño laboral, DIVINCRI, PNP, fuerzas policiales, bienestar ocupacional.

Abstract

This study aims to determine the association between work stress and work performance among DIVINCRI-PNP personnel in the city of Puno in 2024. The methodology adopts a quantitative, non-experimental approach with a descriptive correlational and cross-sectional scope. The population consisted of 146 police officers, and the sample coincided with the entire group. The ILO-WHO Work Stress Scale, validated in Latin American contexts, and the Work Performance Questionnaire designed by Laime (2017), both highly reliable, were used as instruments. A structured survey was administered and the SPSS program was used to process the data. The results revealed a strong and significant negative correlation between the level of work stress and work performance (Spearman's $Rho = -0.944$; $p = 0.005$), showing that the higher the stress, the lower the performance of the personnel. Likewise, a high negative correlation was found between the superior dimension and resources and performance ($Rho = -0.820$; $p = 0.004$). A moderate negative correlation was also found between the organization and teamwork dimension and job performance ($Rho = -0.456$; $p = 0.006$). It is concluded that work stress is a critical factor that significantly affects the efficiency of police personnel, and it is therefore recommended that psychological intervention and organizational strengthening strategies be implemented to contribute to institutional well-being and productivity.

Keywords: Work stress, job performance, DIVINCRI, PNP, police forces, occupational well-being.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral representa un problema global que afecta a diferentes sectores productivos y de servicios, teniendo un efecto adverso tanto en la salud física como mental de los trabajadores, así como en el rendimiento organizacional. En la policía, este fenómeno es particularmente importante debido a la naturaleza exigente de su trabajo, que incluye estar en situaciones de alto riesgo, carga de trabajo administrativa, trabajo operacional, además del estrés social y psicológico que conlleva realizar su trabajo.

En este sentido, Moreno et al. (2021), afirman que, aunque se ha estudiado el impacto del estrés en el rendimiento laboral dentro de diferentes profesiones, hay muy pocas investigaciones sobre su impacto en el rendimiento policial, incluso considerando que su trabajo implica tomar decisiones bajo estrés, experimentar emociones intensas, así como una exposición frecuente a actos violentos y criminales.

Algunas investigaciones abordan la relación entre estrés y desempeño laboral dentro de profesiones con alto riesgo. Violanti et al. (2018), y Garbarino et al. (2020), han mostrado que, para los policías, el estrés elevado se asocia con la presencia de fatiga, la disminución de los niveles de decisión, los procedimientos erróneos e incluso deterioro de la calidad del servicio. De manera análoga, algunas investigaciones han demostrado que, dentro de la población peruana, los policías enfrentan un doble reto: mantener el orden público y realizar tareas administrativas que aumentan la carga laboral y el mal llamado tiempo de descanso (Albines, 2024).

En el caso de la DIVINCRI–PNP de PUNO, es importante que se consideren estos aspectos de desempeño, pues desde la perspectiva de los agentes en procura de la seguridad, se investigan los delitos y son variadas las percepciones sobre la seguridad que tienen los ciudadanos.

La investigación prevista tiene como finalidad general estudiar la relación existente entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal de la DIVINCRI–PNP de Puno en el año 2024. Este análisis busca analizar cómo el estrés influye durante el cumplimiento de las funciones policiales y su productividad, así como identificar los factores de mayor impacto y sugerir maneras de atender estas circunstancias para lograr mejorar el bienestar laboral y la calidad del servicio brindado.

El estudio se realizó a través de un enfoque cuantitativo que permite medir y analizar datos estadísticos sobre la relación entre las variables analizadas. Para ello, se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, ya que no se manipuló ninguna variable y la información fue recolectada en un solo momento. La muestra estuvo constituida por 146 miembros de la policía de la DIVINCRI–PNP de Puno, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, garantizando la presencia de policías con distintas antigüedades, grados y funciones operativas.

Para recolectar la información necesaria se emplearon dos instrumentos válidos. Por un lado, la Escala de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, frecuentemente utilizada en cursos de riesgos laborales psicosociales, que estima el trabajo estresante en dependencia de la carga de trabajo, autonomía, apoyo organizacional y abuso psicológico. Por otro lado, se utilizó un Cuestionario Adaptado sobre Desempeño Laboral que mide el desempeño de los agentes policíacos en relación al cumplimiento de sus deberes utilizando criterios de calidad del trabajo, celeridad en la solución de casos y decisiones en crisis. El análisis se ejecutó en SPSS versión 25 y la información fue analizada utilizando estadísticas descriptivas para definir las características de la muestra y pruebas de correlación de Pearson para determinar el grado de asociación entre el estrés y el rendimiento laboral.

El documento presenta cuatro capítulos. El primer capítulo establece el enfoque del problema, la pregunta de investigación, los objetivos, la hipótesis y la justificación del estudio. En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico que incluye el análisis histórico nacional e internacional del fenómeno del estrés y el rendimiento organizacional, así como investigaciones previas sobre el contexto policial. El tercer capítulo describe la metodología utilizada que incluye diseño de investigación, población y muestra, recolección de datos, instrumentos de análisis y técnicas policiales. Finalmente, el cuarto capítulo expone los resultados y la discusión para analizar las relaciones identificadas entre el estrés y el rendimiento. Para cerrar, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Sucintamente, la investigación contribuye a crear conocimiento sobre el impacto del estrés ocupacional del personal policial, con información que puede ser utilizada para formular estrategias de intervención y prevención destinadas a mejorar las condiciones laborales en la DIVINCRI–PNP de Puno.

Cabe mencionar que el estudio presenta algunas limitaciones, como el posible sesgo en las respuestas de los participantes, ya que se trata de una autoevaluación de estrés y rendimiento. Además, el estudio se centra en una muestra particular, lo que dificulta generalizar los resultados a otras unidades policiales con diferentes dinámicas operativas. A pesar de estas limitaciones, esta investigación proporciona un punto de partida valioso para gestionar la salud ocupacional en instituciones de seguridad pública, facilitando el diseño de intervenciones que mejoren el rendimiento policial y, en consecuencia, la seguridad ciudadana.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Contexto, descripción y delimitación de la problemática

Actualmente el estrés laboral es uno de los temas más tratados en el área de la salud ocupacional. Según los datos de la empresa de Gallup (2022), el 44 % de los trabajadores a nivel global señalan padecer de estrés laboral, situación que se ha vuelto cada vez más común. Este fenómeno afecta la salud física y mental de los trabajadores, así como el desempeño laboral y organizacional. En el caso de las profesiones con mayor exigencia de riesgo, donde se encuentra la policía, existe un incremento del estrés laboral, ya que los trabajadores se encuentran en situaciones que pueden representar riesgos para su salud física y emocional.

Los estudios internacionales han identificado la magnitud de este problema respecto al personal policial en todo el mundo. Rajbhandari et al. (2021), realizaron un estudio con 1,526 agentes en Nepal y revelaron que los grupos de edad más jóvenes (18-27 años), y los agentes solteros reportaron niveles elevados de estrés laboral, especialmente durante la pandemia de COVID-19. De manera similar, Galbraith et al. (2021), analizaron los principales estresores en la estructura organizativa de los oficiales de policía británicos, los cuales incluían altas demandas de carga de trabajo, supervisión ineficaz, bajo apoyo de la gerencia y ansiedad por los cambios en el entorno laboral. Todo ello exacerba el abuso de sustancias y la prevalencia de problemas de salud mental.

En este sentido, los esfuerzos realizados en América Latina han producido resultados sorprendentes. Santos et al. (2021), realizaron un estudio en una muestra de 268 policías militares en Brasil y encontraron que el 46.7 % cumplía con los criterios para niveles significativos de estrés laboral. Factores como la alta discriminación dentro de la institución, la falta de comunicación organizativa, la formación insuficiente y las excesivas horas de trabajo contribuyeron, en gran medida, como desencadenantes.

En Ecuador, Mongón y Mejía (2022), encontraron una correlación positiva entre el estrés laboral y el consumo de alcohol en el personal policial de Orellana, lo que muestra las inadecuadas estrategias de afrontamiento utilizadas para lidiar con esta condición.

En Perú, Marquina y Masías (2021), analizaron la relación entre la resiliencia y el estrés laboral en oficiales de policía, además de sus efectos en la región de Pasco. Los hallazgos mostraron que el 60 % de los oficiales en la región tienen altos niveles de estrés laboral, mientras que solo el 16 % mostró un bajo nivel de estrés. Por su parte, Mendoza y Yupanqui (2022), encontraron que, entre los oficiales encargados de hacer cumplir la ley en Perú, existe una relación negativa significativa entre el estrés laboral y la satisfacción laboral, sugiriendo una baja satisfacción derivada de niveles más altos de estrés.

A nivel local, Borda y Huaquisto (2023), en su estudio revelan que los modos de afrontar el estrés estaban indiferentemente relacionados con la ansiedad, no obstante, los agentes afrontaban niveles elevados de presión emocional y física. Ayllón y Quispe (2020), también estudiaron la relación entre la ansiedad y la resiliencia entre el personal policial del Departamento de Investigación Criminal, corroborando la existencia de una correlación negativa moderada entre ambas variables. De ello se infiere que niveles altos de ansiedad tienen un impacto importante en los oficiales de policía en su capacidad de afrontar el estrés.

Ahora bien, el desempeño de la persona en la organización es otra área clave dentro de este contexto. Como definición general, se refiere a la productividad de un empleado al ejecutar sus funciones dentro de una empresa (Chiavenato, 2007).

Asimismo, la percepción del ciudadano individual es un aspecto importante también en otras regiones. Eka et al. (2023), demuestran que la percepción de utilidad de los sistemas de información es significativa para mejorar el rendimiento individual en las instituciones públicas.

Tudela (2021), encontró que la percepción pública del funcionamiento de la policía es negativa en diferentes países de América Latina, pudiendo observarse la misma tendencia en España, aun a pesar de los mecanismos de control y de eficiencia en la actuación de la policía. Ccahua (2019), a nivel nacional, descubrió que el desempeño policial en la Dirección de Inspección General de la División de Asuntos Internos de la PNP se ubica en niveles intermedios (70 % de la muestra), lo que indica la necesidad de implementar mejoras en sus prácticas laborales.

La importancia de investigar la correlación entre el estrés en el lugar de trabajo y el estrés dentro de DIVINCRI–PNP de Puno, surge de la necesidad de formular estrategias destinadas a mejorar la salud y el bienestar del personal policial. Considerando la literatura científica previa, así como las condiciones específicas bajo las cuales opera este grupo de agentes, es esencial estudiar los impactos del estrés en su desempeño y qué medidas correctivas se pueden emplear para mitigar sus efectos.

Dicho esto, este estudio propone llenar un vacío de conocimiento respecto a las especificidades del estrés policial en Puno, que difiere del contexto general de Perú y otros países. La investigación también plantea como objetivo servir como una fuente para ayudar a guiar el desarrollo de políticas públicas enfocadas en la salud mental y el bienestar ocupacional de los oficiales de policía, asegurando mejores condiciones para desempeñar sus funciones y, en consecuencia, una mayor efectividad en la lucha contra el crimen y el mantenimiento del orden público.

1.2 Formulación de la pregunta de investigación

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre Estrés Laboral y Desempeño Laboral del Personal de la DIVINCRI–PNP de la Ciudad de Puno en el año 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la dimensión superior, recursos y desempeño laboral de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno, en el año 2024?

¿Cuál es la relación de la dimensión organización y trabajo en equipo, y desempeño laboral del personal de la DIVINCRI–PNP ciudad de Puno, en el año 2024?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación de la dimensión superior, recursos y el desempeño laboral del personal de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.

Determinar la relación de la dimensión organización y trabajo en equipo y desempeño laboral del personal de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.

1.4 Hipótesis

1.4.1 Hipótesis general

H1: Existe una relación estadísticamente significativa y negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.

1.4.2 Hipótesis específicas

H1: Existe una relación estadísticamente significativa negativa entre la dimensión superior, los recursos y el desempeño laboral del personal de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.

H1: Existe una relación estadísticamente significativa negativa entre la dimensión organización, el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.

1.5 Justificación de la investigación

1.5.1 Justificación práctica

El estudio guía el desarrollo de programas e iniciativas diseñadas para mejorar el bienestar y la producción del personal. Se propone que el liderazgo implica establecer un lugar de trabajo que sea saludable y productivo; por lo tanto, se necesita comprensión y control sobre el estrés relacionado con el trabajo. Esto incluye técnicas de manejo del estrés, equilibrio entre la vida laboral y personal, y la provisión de condiciones de trabajo favorables.

1.5.2 Justificación metodológica

En lo que se refiere al aspecto metodológico, la investigación se basa en un enfoque cuantitativo amplio que asegura la precisión y fiabilidad de los resultados. El uso de escalas previamente validadas garantiza que los datos recopilados sean fiables y facilita la comprensión de las intrincadas relaciones entre el estrés y el rendimiento laboral. Comprender cómo las variables investigadas interactúan entre sí es importante para el personal, ya que permite una mejor formulación de planes y estrategias para aumentar el bienestar organizacional y del empleado. Esto es importante para el éxito y el logro de los objetivos de la DIVINCRI-PNP en Puno.

1.5.3 Justificación Teórica

A medida que el estrés se modera o es bajo, su impacto en la productividad tiende a ser positivo debido al incremento que se obtiene en motivación y en energía. El equipo de la Organización Mundial de la Salud comprobó que el estrés laboral, cuando se vuelve crónico, disminuye el desempeño a causa de sus impactos nocivos en la salud mental (Malik et al., 2023). Se ha encontrado que existe una combinación de cambios fisiológicos como las

alteraciones en el ritmo del corazón y cambios en la presión sanguínea, junto con síntomas psicológicos tales como ansiedad, irritabilidad y problemas en la concentración que señalan la presencia de estrés en el ámbito laboral. Todo esto desemboca en un efecto negativo sobre la capacidad de trabajo del individuo y su bienestar general.

El análisis se centra en la implicación del estrés laboral en la salud física y mental y la productividad del personal, que puede ser particularmente significativo en entornos de alta tensión donde hay estrés y desequilibrio en el rendimiento. De este modo, se busca establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los empleados de DIVINCRI–PNP de Puno en el año 2024. Esto es muy importante en el contexto policial donde el trabajo es muy activo y desafiante, repercutiendo considerablemente el rendimiento de los oficiales.

El papel de la DIVINCRI de Puno en la protección y vigilancia de la ciudad es, de hecho, significativo. Sin embargo, existen otros factores estresantes asociados con este papel. Estos suelen ser persistentes y desafiantes por naturaleza, lo que plantea preguntas sobre el estrés y las capacidades de desempeño del personal.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

Becerra et al. (2022), llevaron a cabo un estudio en Colombia sobre el impacto del estrés laboral en la salud mental y el desempeño de los policías en servicio activo. Utilizando un diseño cualitativo descriptivo, aplicaron entrevistas semiestructuradas a una muestra de 40 policías de diferentes rangos y con diversas responsabilidades dentro de la institución. Los hallazgos indicaron que el 78 % de los participantes presentó agotamiento emocional severo, mientras que el 65 % reportó dificultades para regular el estrés, lo que afectaba significativamente su desempeño y toma de decisiones en situaciones críticas. Se concluyó que factores como jornadas laborales extenuantes, poco emocional institucional y la exposición recurrente a escenarios de violencia y criminalidad incrementaban el riesgo de deterioro psicológico en los oficiales. Los investigadores recomendaron la puesta en acción de intervenciones para mejorar la salud emocional para mitigar el estrés y mejorar el servicio en rendimiento y calidad.

En Ecuador, Redrobán (2022), realizó un estudio sobre el estrés laboral y su impacto en la productividad del personal administrativo de la sede de la Unidad Policía Militar Ministerial de las Fuerzas Armadas. El estudio se abordó desde una perspectiva cuantitativa con un diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando el cuestionario de estrés OIT/OMS y la Escala de Calificación Profesional Militar con una muestra de 39 sujetos.

Los hallazgos mostraron una alta correlación positiva entre el estrés y la productividad, sugiriendo que el estrés impacta significativamente en la eficiencia y el bienestar. Identificaron el liderazgo, la mala cohesión grupal y la estructura organizativa como las fuentes más importantes de estrés. El estudio mostró que la productividad del personal administrativo se ve negativamente afectada por el estrés ocupacional debido a una rigidez jerárquica excesiva y

una carga de trabajo elevada, y propusieron la adopción de algún marco de TIC para estrategias de mitigación y bienestar organizacional para mejorar la productividad.

Torres et al. (2021), examinaron en México la prevalencia del síndrome de *burnout* y las variables sociodemográficas y ocupacionales asociadas la salud en 350 policías. Con un diseño transversal, aplicaron cuestionarios que midieron el agotamiento emocional, la despersonalización y la autorrealización, que son los componentes primarios del *burnout*.

Los hallazgos mostraron que el 44.16 % de los policías tenía altos niveles de agotamiento emocional, el 49.29 % presentaba niveles elevados de despersonalización y el 41.03 % tenía bajos niveles de logro personal. Además, se encontró una correlación significativa entre el *burnout* y tener una percepción negativa de la salud, mala calidad de la dieta, higiene del sueño inadecuada, así como un índice de masa corporal alto. En conclusión, los policías tienen condiciones laborales vinculadas con la violencia de incidentes críticos y situaciones que amenazan la vida, lesiones y otros factores, colocándolos en gran riesgo de estrés. Se sugirió que este grupo debería ser objeto de prevención del *burnout* mediante la promoción de cambios saludables en el estilo de vida.

Li et al. (2021), estudiaron en Hong Kong los conflictos laborales y familiares de los padres y sus repercusiones en el estrés y las intenciones de rotación de los oficiales de policía durante el período de pandemia por COVID-19. A 335 oficiales, se les administraron encuestas para medir los conflictos bidireccionales trabajo-familia, el estrés relacionado con el trabajo y la intención de rotación. Los hallazgos indicaron que los problemas familiares y aumentan significativamente el estrés. Además, se encontró que el apoyo del supervisor disminuye la intención de rotación y modera el impacto de los conflictos trabajo-familia en la intención de rotación. Los autores concluyeron que hay una necesidad de abordar el estrés relacionado con el trabajo durante las crisis de salud pública, enfatizando el papel de apoyo de las organizaciones en la retención del personal policial.

2.1.2 Antecedentes nacionales

En Ica, Campos et al. (2024), plantearon el objetivo de establecer la correlación entre satisfacción laboral y estrés laboral entre el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú. El estudio fue básico, no experimental, descriptivo-correlacional, y la muestra estuvo compuesta por 56 auxiliares de salud. Se aplicaron cuestionarios que develaron que el 60 % del personal demostró alta satisfacción laboral, mientras que el 34 % manifestó un nivel medio. Por otro lado, en lo que respecta al estrés, se alcanzó un 83.9 % mientras que el 16.1 % mostró estrés de nivel medio. A partir del análisis estadístico realizado, se identificó una relación inversa entre la satisfacción y el estrés laboral. Se determinó que, a mayor satisfacción laboral, menor nivel de estrés.

Gutiérrez (2022), propone, en la VIII Macro Región Policial Ayacucho, analizar la correlación del estrés laboral y el desempeño laboral de los empleados en cargos administrativos. El estudio tuvo una muestra de 40 empleados, un diseño no experimental descriptivo-correlacional, y un corte transversal con un enfoque cuantitativo. El 42.5 % de los participantes clasificó su percepción del estrés como alta, mientras que el 57.5 % la consideró muy alta. En cuanto al desempeño laboral, el 47.5 % de la muestra lo calificó como malo y el 52.5 % lo calificó como promedio. Empleando la Correlación Rho de Spearman para realizar análisis inferenciales, se señala que existe una relación negativa moderada entre el estrés laboral y el desempeño laboral ($r = -0.490$, $p < 0.05$). Además, se encontraron correlaciones inversas significativas entre el estrés laboral, las dimensiones de la motivación ($r = -0.535$), y la capacidad ($r = -0.465$) del trabajo realizado.

Ventura y Vásquez (2021), realizaron un estudio de maestría en la Universidad Nacional de Trujillo titulado *Estrés en el trabajo y rendimiento en oficiales de policía en Chiclayo*, en el cual analizaron la relación entre el estrés laboral y el desempeño policial en oficiales de la región. Aplicaron la Escala de OIT-OMS para el estrés laboral y la Escala de Rendimiento

Laboral, instrumentos ampliamente utilizados en estudios sobre riesgos psicosociales en el ámbito laboral. La investigación contó con una muestra de 150 oficiales de policía, seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado, con el objetivo de asegurar representatividad en términos de rangos y funciones dentro de la institución.

Los resultados mostraron una relación inversa significativa ($r=-0.81$) entre el estrés laboral y el rendimiento policial, es decir, a medida que los niveles de estrés aumentaban, el desempeño en tareas operativas y administrativas disminuía considerablemente. En promedio, el estrés laboral se situó en 3.9 puntos, mientras que el rendimiento laboral se calificó en 2.8 en una escala de 5, reflejando un impacto considerable en la productividad y la efectividad del servicio policial. La validez de los instrumentos se estableció mediante un análisis factorial confirmatorio, y la confiabilidad obtenida con el coeficiente Alfa de Cronbach fue de 0.89, indicando una alta consistencia interna en la medición. Como conclusión, los autores destacaron la urgencia de establecer mecanismos de intervención psicológica y de gestión del estrés en la fuerza policial, para minimizar el impacto negativo sobre su desempeño.

Por su parte, Rojas (2021), investigó la relación entre el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento en 100 oficiales de la Dirección Contra la Trata de Personas en Lima. Se aplicaron dos instrumentos principales: el Cuestionario OIT-OMS, para evaluar el nivel de estrés, y la Escala de Modos de Afrontamiento, para identificar los mecanismos utilizados por los policías para manejar el estrés en su entorno laboral. Los hallazgos revelaron que el 62 % de los oficiales presentaba niveles altos de estrés, y que el 53 % utilizaba estrategias de afrontamiento inefectivas, como la evitación y la negación, en lugar de estrategias activas de resolución de problemas.

El análisis estadístico mostró una correlación positiva ($r=0.59$) entre el estrés laboral y el uso de estrategias de afrontamiento directo, lo que indica que, a mayor estrés, los policías tendían a adoptar respuestas más reactivas en lugar de proactivas. Este estudio resalta la

importancia de desarrollar programas de formación en manejo del estrés y toma de decisiones en situaciones de alta presión, con el fin de mejorar la estabilidad emocional y el desempeño de los oficiales en unidades especializadas.

Rojas y Uribe (2023), realizaron una investigación en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, donde exploraron la relación entre la regulación emocional y el estrés laboral en 274 militares de Lambayeque. Utilizando la Escala DERSE y la Escala de Estrés OIT-OMS, encontraron una correlación positiva significativa ($r=0.72$) entre la dificultad en la regulación emocional y el nivel de estrés percibido en el trabajo. Se observó que el 70 % de los participantes presentaba dificultades moderadas para manejar sus emociones en el ámbito laboral, lo que elevaba su nivel de estrés a 4.1 puntos en una escala de 5. Se concluyó que los oficiales con mayores problemas en la regulación emocional tenían un desempeño menos efectivo en tareas de alta demanda y menor resistencia al estrés operativo. Este estudio enfatiza la necesidad de fortalecer la educación emocional dentro de las instituciones de seguridad para reducir el impacto del estrés en el trabajo y mejorar el desempeño de los oficiales en situaciones críticas.

2.1.3 Antecedentes regionales

El estudio realizado por Borda y Huaquisto (2023), en la DIVINCRI de Puno, buscó examinar la relación entre el estrés y el rendimiento laboral entre los policías de esta unidad especializada. Con el método cuantitativo y un diseño no experimental, la muestra incluyó a policías de diferentes divisiones de la institución. Los hallazgos muestran que un porcentaje significativo de policías sufre de estrés que se atribuye a la sobrecarga laboral, turnos rotativos, exposición constante a situaciones de riesgo y presión institucional. Hubo indicios de que el estrés está inversamente relacionado con el rendimiento laboral en términos de toma de decisiones, atención y funcionamiento general de las responsabilidades. Se sugirió que habría

necesidad de incorporar técnicas de manejo del estrés y programas de apoyo psicológico para los policías en Puno para mejorar su calidad de vida en el trabajo.

Saldaña y Manguinuri (2022), desarrollaron un estudio en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, en donde examinaron la relación entre los factores de estrés y el rendimiento laboral en 120 militares de la Base Aérea de Santa Clara, Perú. Utilizando la Escala de Factores Estresores y la Escala de Rendimiento Laboral, encontraron correlaciones positivas ($r=0.65$) entre el estrés generado por la interacción con superiores y variables de rendimiento como satisfacción y autoestima. Los resultados mostraron que el nivel de estrés se situó en 3.8 puntos, mientras que el rendimiento laboral alcanzó 4.0 en una escala de 5, lo que sugiere que los oficiales con mayores niveles de estrés mostraban dificultades en la motivación y la calidad del servicio. Como recomendación, los autores enfatizaron la necesidad de fortalecer las relaciones interpersonales dentro de las unidades militares y mejorar los canales de comunicación para reducir el impacto del estrés y mejorar el desempeño de los oficiales en entornos operativos.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Estrés

El estrés, como fenómeno psicológico, ha sido estudiado desde diversas perspectivas teóricas que explican su origen, dinámica y consecuencias. Una de las teorías actuales más influyentes es la Teoría Transaccional del Estrés y Afrontamiento propuesta por Lazarus y Folkman (1984), que plantea que el estrés surge de la interacción entre la persona y su entorno. Según esta teoría, el estrés se genera cuando un individuo percibe una discrepancia entre las demandas del ambiente y sus recursos personales para afrontarlas. Esta perspectiva destaca la importancia de los procesos cognitivos, como la evaluación primaria (percepción de la amenaza) y secundaria (recursos para afrontarla), y cómo estas evaluaciones influyen en la respuesta emocional y conductual. Esta teoría ha sido ampliamente validada en contextos

laborales, destacando la relevancia de estrategias de afrontamiento adaptativas para mitigar los efectos negativos del estrés.

Otra teoría destacada es la Teoría Demanda-Control de Karasek (1979), que se centra en el estrés laboral. Esta teoría sostiene que el estrés surge de una combinación de altas demandas laborales y bajo control sobre las tareas. Estudios recientes, como el de Bakker et al. (2023), amplían esta perspectiva al incluir recursos laborales y personales como factores moduladores, lo que da lugar al modelo de demandas y recursos laborales (JD-R). Este modelo es útil para identificar factores de riesgo como cargas excesivas y factores protectores como el apoyo social, permitiendo diseñar intervenciones efectivas en entornos laborales.

Desde una perspectiva integradora, la Teoría de la Respuesta al Estrés de Selye (1976) explica el estrés en términos de una respuesta fisiológica que incluye las fases de alarma, resistencia y agotamiento. Sin embargo, los avances actuales han profundizado en los aspectos psicológicos y psicosociales, identificando factores de riesgo como la sobrecarga laboral y el aislamiento social, así como factores protectores como la resiliencia y la regulación emocional (Kim et al., 2023). Además, se han desarrollado intervenciones psicoterapéuticas específicas, como la terapia cognitivo-conductual (TCC), que ayuda a los individuos a modificar patrones de pensamiento y conducta que contribuyen al estrés, promoviendo un afrontamiento más efectivo.

Según la Organización Mundial de la Salud (2022), el estrés se define como una reacción física, emocional y cognitiva que surge cuando las demandas percibidas superan los recursos disponibles y la capacidad del individuo para hacerles frente. En el ámbito laboral, el estrés se vincula a factores como la estructura organizativa, el diseño del puesto de trabajo y las interacciones interpersonales, generándose cuando las exigencias laborales exceden las habilidades o los recursos del empleado. Este desbalance no solo afecta el bienestar del trabajador, sino también su desempeño y productividad.

Por otro lado, Abad (2020), destaca que el estrés es una experiencia inherente a todos los seres humanos y se caracteriza por respuestas fisiológicas y emocionales ante situaciones percibidas como amenazantes o exigentes. Este fenómeno puede ser provocado tanto por factores externos, como la carga laboral o la incertidumbre económica, como por factores internos, como la inseguridad personal. Además, la exposición prolongada al estrés activa mecanismos de alarma en el sistema nervioso, afectando la capacidad de respuesta y adaptación.

2.2.1.1 Estrés Laboral

La acumulación de obligaciones laborales representa una respuesta psico-fisiológica de un individuo que ocurre cuando las demandas en el trabajo superan lo que una persona puede manejar. Se entiende que el estrés laboral son respuestas emocionales y físicas desfavorables que son nocivas y que se producen como resultado de situaciones en las que la carga de trabajo sobrepasa las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Puede darse en múltiples escalas, afectando la salud física del trabajador, así como también el bienestar emocional, lo que, a su vez, retrasa el nivel de desempeño y satisfacción en el trabajo (Redrobán, 2022).

Los registros históricos confirman que Hans Selye originó el término de estrés biológico en la década de 1930 y lo explicó como un síndrome de adaptación general que dividió en tres etapas: reacción de alarma, donde el organismo evalúa una amenaza potencial y moviliza una respuesta; resistencia, donde hay un intento de ajustarse a la situación estresante, y etapa de agotamiento, que alcanza su pico cuando el organismo experimenta un desgaste extremo cuando el estrés permanece sin resolver (Sánchez, 2010). En el contexto laboral, este proceso se amplifica aún más por elementos como cargas de trabajo excesivas, falta de autonomía, bajos niveles de reconocimiento y presión indebida para cumplir objetivos desafiantes dentro de plazos ajustados.

El estrés laboral puede ser analizado utilizando varios modelos. Por ejemplo, el modelo de Lazarus y Folkman lo ve como una interacción entre la persona y el entorno. En este caso, la evaluación cognitiva de la situación por parte de la persona determina el nivel de estrés y su impacto en el individuo (Sánchez 2010).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016), define el estrés laboral como la respuesta emocional que un trabajador muestra ante las demandas y presiones laborales que superan su nivel de habilidades y capacidades y desafían su capacidad para afrontarlas. Desde otra perspectiva, el modelo de demanda-control de Karasek (1979), postula que la combinación de altas demandas laborales y bajo control sobre las tareas y otros aspectos del trabajo aumenta significativamente los niveles de estrés entre los empleados (Redrobán, 2022)

En general, estas teorías muestran que el estrés no solo es una consecuencia del entorno externo, sino también de uno mismo y de cuán bien se enfrenta a las demandas laborales impuestas.

2.2.1.2 Características del Estrés Laboral

Las consecuencias del estrés ocupacional pueden manifestarse en múltiples dimensiones respecto a la salud del individuo, el rendimiento laboral y el funcionamiento de la organización. Desde una perspectiva fisiológica, se ha demostrado que el estrés ocupacional crónico activa el eje hipotalámico-hipofisario-adrenal (HPA), lo que resulta en una elevación sostenida de los niveles de cortisol, hipertensión y un mayor riesgo de enfermedades cardiovasculares. La investigación indica que el estrés ocupacional crónico puede llevar al desarrollo de diabetes y síndrome metabólico (Chicaiza et al., 2023).

Desde una perspectiva psicológica y conductual, el estrés ocupacional está relacionado con otros problemas como depresión y ansiedad, así como con el síndrome de *burnout*. Además, puede afectar funciones cognitivas cruciales como la toma de decisiones, la atención,

la concentración sostenida y la resolución de problemas, lo que conduce a la ineficiencia y aumenta las probabilidades de cometer errores mientras se trabaja (Maslach & Leiter, 2016).

Los efectos del estrés en una organización pueden observarse como mayores tasas de rotación y ausentismo, así como una disminución en la productividad y mayores conflictos interpersonales en el lugar de trabajo (Cooper & Quick, 2017). La falta de atención ante el estrés en las empresas puede dar lugar a una cultura organizacional negativa donde el compromiso y la satisfacción de los empleados son muy bajos (Schaufeli et al., 2017).

En este sentido, las empresas deben contar con políticas de acción y programas de bienestar que estimulen la conciliación entre la vida personal y profesional, el acceso a terapias psicológicas, la gestión del estrés y la promoción de un buen clima organizacional (Kinnunen et al., 2020). Esta acción previene los problemas de salud derivados del estrés y, al mismo tiempo, mejora la salud organizacional junto a la sostenibilidad del recurso humano.

2.2.1.3 Elementos del Estrés Laboral

El estrés laboral es una reacción adaptativa del organismo. El estrés laboral se presenta como un conjunto de fenómenos resultantes del hecho de que un individuo experimenta que sus recursos son superados por las demandas del medio laboral (Opor, 2002). Los fenómenos incluyen autoinfligirse, trabajar en exceso, mala salud, problemas de salud mental y disminución de la productividad.

Desde el punto de vista organizacional, el estrés laboral está relacionado con la carga de trabajo, la falta de control sobre las tareas, la ambigüedad de roles y la inseguridad laboral. El Instituto Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo (INSHT) identifica los estresores como la existencia de circunstancias laborales negativas, incluyendo la abundancia de responsabilidades, limitaciones en el rendimiento de las tareas, y la pesada carga de cumplir con plazos, con la consecuencia de un agotamiento físico y mental (Hoyo, 2004). Además, la

comunicación inadecuada y el bajo nivel de apoyo social dentro de la empresa aumentan la sensación de estrés (Servicios de Salud de Tehuacán, 2001).

Desde la reproducción de la teoría que tiene lugar en 1974, el hecho de experimentar estrés activa el Sistema Nervioso Autónomo, que se caracteriza por la liberación de hormonas como el cortisol y la adrenalina, puede desencadenar alteraciones cardiovasculares, gastrointestinales e incluso, en ciertos casos, menoscabar la defensa del organismo. A largo plazo, el estrés mal gestionado puede producir hipertensión y enfermedades cardíacas, promoviendo un estilo de vida poco saludable (OMS, 2021).

En última instancia, estos efectos del estrés tienen un impacto negativo no solo en la persona, sino también en la empresa. El estrés puede provocar ausentismo, pérdidas en la productividad y el deterioro de relaciones interpersonales, lo que perjudica la eficiencia organizacional (Ministerio de Salud, 2022). Así, la prevención del estrés laboral debe incluir acciones que ayuden a crear un ambiente laboral saludable, faciliten la colaboración de los empleados y mejoren la organización del trabajo.

2.2.1.4 Importancia del Estrés Laboral

El desempeño laboral es un elemento principal del éxito organizacional porque impacta la productividad, la competitividad y la sostenibilidad de la empresa (Robbins et al., 2013). La operatividad de una organización aumenta en la medida que cuenta con un equipo de trabajo con alto desempeño, lo que hace que el flujo de la operación interna y la utilización de los recursos sea más eficiente. Chiavenato (2007), sostiene que existe una relación directa entre la productividad de la empresa y la calidad de desempeño de sus trabajadores, lo que demanda una adecuada administración del capital humano.

Mediante la evaluación del desempeño laboral, las organizaciones pueden conocer las falencias a mejorar de sus trabajadores y los planes de desarrollo a aplicar (Bohlander et al., 2010). Este proceso ayuda a valorar los miembros del equipo y, por lo tanto, a promover un

estilo de gestión más participativo que facilita fomentar y sustentar programas de formación y desarrollo profesional. La motivación, en este sentido, es importante porque los trabajadores motivados tienden a ser más cumplidores y a desempeñarse mejor en su trabajo (Davis & Newstrom, 2013).

El rendimiento laboral, en términos de estrategia, es uno de los factores que contribuye a la competencia organizacional. En la investigación realizada sobre el desempeño que tienen los trabajadores de la administración en las universidades nacionales, González y Vélchez (2021), indican que la adecuada administración del talento humano y la promoción de una buena cultura organizacional tienen un impacto positivo en la satisfacción y productividad del trabajador. Esto evidencia la necesidad de establecer políticas que mejoren el compromiso y sentido de pertenencia de los trabajadores a sus organizaciones.

Por último, el impacto de un buen desempeño laboral afecta no solo a la empresa, sino también al resto de la sociedad. Los empleados que cumplen con sus funciones de manera adecuada posibilitan que las organizaciones ofrezcan productos y servicios de calidad, lo que a mediano y largo plazo representará dividendos socioeconómicos (Uribe, 2014). Los grupos de empleados también se sienten apreciados. Por último, desarrollar una cultura organizacional de excelencia y de fortalecimiento de la cultura del valor del trabajo es fundamental.

2.2.1.5 Dimensiones del Estrés Laboral

Dimensión Superior y Recursos

El entorno laboral para los miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP), como es el caso de la División de Investigación Criminal (DIVINCRI), requiere altos niveles de dedicación y gestión del estrés como resultado de la naturaleza de sus funciones. La dimensión superior y los recursos disponibles son aspectos importantes de la gestión del estrés y de la máxima optimización de la productividad. La Teoría de Demandas y Recursos (JD-R), sugiere que tener el equilibrio adecuado entre los requisitos laborales y los recursos disponibles ayuda

a mitigar el estrés y a realizar el trabajo de manera eficiente (Bakker et al., 2023). En este sentido, contar con recursos adecuados como apoyo institucional, infraestructura moderna y programas de bienestar juega un papel clave en la reducción de la carga psicológica de los policías.

La insuficiencia de recursos en DIVINCRI en Puno, puede empeorar los niveles de estrés laboral. Investigaciones anteriores han demostrado que los miembros del personal con infraestructura inadecuada y bajos niveles de eficiencia laboral tienden a sufrir niveles más altos de agotamiento emocional y una capacidad reducida para responder a situaciones de alta presión (Schaufeli et al., 2009). En este orden de ideas, el mantenimiento de las instalaciones institucionales que contengan equipos apropiados, junto con una cultura institucional que apoye la capacitación continua y brinde apoyo emocional, puede ser crucial para mejorar el servicio y el bienestar general de los policías

Además, la supervisión y el liderazgo también son salientemente importantes en esta dimensión. Un liderazgo positivo y transformacional permite la motivación y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, genera un ambiente propicio para el desarrollo de habilidades y la reducción del estrés (Judge & Bono, 2001). Cuando los oficiales sienten que sus supervisores apoyan su bienestar y valoran su desempeño laboral, es probable que reporten mayores niveles de bienestar psicológico y menos agotamiento, así como mejoras en los niveles de resiliencia ante los desafíos que plantea el trabajo policial.

El acceso a estos recursos psicológicos y estrategias de afrontamiento es necesario para gestionar adecuadamente el estrés dentro de la institución policial. Los programas de intervención psicológica y capacitación para la construcción de resiliencia pueden tener efectos significativos en la prevención primaria y secundaria del agotamiento emocional y en la salud ocupacional general (Hobfoll, 2001). Sin embargo, en muchas unidades policiales la

disponibilidad de tales recursos es bastante limitada, lo que empeora los niveles de estrés y afecta la efectividad operativa.

Por el contrario, las condiciones laborales, incluyendo la programación de horas, han demostrado afectar directamente el bienestar de los trabajadores. Investigaciones han demostrado que los turnos aumentados y rotativos sin suficientes descansos recuperativos tienden a resultar en altos niveles de fatiga y pueden afectar la función cognitiva de los oficiales (Ganster & Rosen, 2013). En efecto, una adecuada gestión de los horarios de trabajo junto con esfuerzos para fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal puede mejorar considerablemente la reducción del estrés y la mejora de la productividad.

Comprender y valorar las contribuciones de la fuerza laboral también son factores intangibles que afectan la motivación y la satisfacción laboral. Los oficiales que sienten que la institución y la comunidad aprecian sus contribuciones tienden a sentirse más realizados y comprometidos en su trabajo (Deci & Ryan, 2000). Por el contrario, la falta de reconocimiento puede llevar a sentimientos de ira y falta de motivación, lo que a su vez conduce al estrés laboral.

La percepción general de los recursos institucionales y el apoyo dentro de la DIVINCRI de Puno es un elemento clave en la gestión del estrés y los niveles de productividad de un empleado. Una adecuada provisión de recursos materiales, asistencia psicológica y apreciación del trabajo policial son fundamentales en la reducción del estrés y la promoción de condiciones laborales saludables.

Dimensión Organización y Trabajo en Equipo

El personal de la DIVINCRI de Puno requiere que el trabajo se organice de tal manera que cada uno de los miembros del equipo colabore para que las operaciones se realicen con éxito, al igual que para la solución de los casos. Como en todo trabajo, la organización del mismo y un adecuado clima laboral pueden ayudar o perjudicar en gran manera el desempeño

de los efectivos policiales. En la literatura se ha señalado que un entorno organizacional que facilita la colaboración y el trabajo en equipo es un estresor mitigador, y a su vez, un mejorador del desempeño individual y colectivo (Salas et al., 2008).

Un aspecto que no se puede dejar de lado dentro de esta dimensión es la asignación de funciones o roles y tareas. Cuando algunas funciones no están claramente tipificadas o existe una carga de trabajo en exceso para algunos oficiales, se crean tensiones internas que afectan la cohesión del trabajo en equipo y aumentan los niveles del estrés (Hackman, 2002). De manera inversa, la existencia de un organismo bien estructurado con una amplia distribución de tareas para todos los miembros puede disminuir los conflictos y mejorar el desempeño en las operaciones policiales.

La comunicación efectiva dentro de un grupo de trabajo es otro aspecto significativo para minimizar el estrés en el lugar de trabajo. La comunicación que es libre y abierta permite una mejor coordinación entre los equipos, lo que mejora su eficiencia en la gestión de crisis (Tuckman & Jensen, 1977). Por el contrario, la ausencia de comunicación contribuye a errores en la toma de decisiones y aumenta la presión psicológica dentro del grupo

Otro elemento importante es el apoyo social que deben brindarse a los colegas, lo que mitiga el impacto del estrés abrumador en el entorno laboral, por ejemplo, en la policía. Estudios mostraron que el apoyo emocional y la colaboración entre compañeros de trabajo pueden proporcionar amortiguadores contra el agotamiento emocional y el *burnout* laboral (Karasek & Theorell, 1990). No obstante, en algunas unidades policiales, la competencia interna y la falta de apoyo también pueden producir estrés y crear un ambiente laboral tóxico.

También, el conflicto organizacional y la mala cohesión en el equipo pueden ser fuente de estrés laboral. La percepción de injusticia en la asignación de tareas o recursos por parte de los Oficiales les genera emociones como frustración y desmotivación (Greenberg, 1990). El

liderazgo organizacional que favorece la inclusión activa de los oficiales en la toma de decisiones puede incrementar la moral y disminuir el estrés.

El estrés en el trabajo puede ser también prevenido mediante la capacitación y desarrollo de los trabajadores en habilidades de comunicación, negociación y solución de problemas mejora las relaciones dentro de la organización y la cooperación en el equipo de trabajo, lo cual es benéfico para el desenvolvimiento de la estructura organizacional (West, 2012). Así pues, realizar inversiones en desarrollo de carrera y educación continua es, a su vez, una medida para aumentar el bienestar en la organización.

La organización y trabajo en equipo es uno de los factores indirectos en la gestión del estrés ocupacional en la DIVINCRI de Puno. Una estructura organizacional que apoya la comunicación efectiva, la colaboración y la asistencia mutua puede fomentar una reducción en los niveles de estrés y una mejora en el desempeño policial. Las estrategias organizacionales que mejoran el espíritu de equipo y la asignación ideal de responsabilidades representan un paso importante hacia el establecimiento y mantenimiento de un ambiente laboral saludable y productivo.

2.2.1.6 Teorías Actuales del Estrés Laboral

El estrés laboral o estrés ocupacional ha sido un tema común de discusión e investigación sobre sus efectos en el bienestar físico y mental de los empleados y su productividad dentro de las organizaciones. A lo largo de los años, han surgido varias teorías para explicar su origen, manifestaciones y consecuencias, que van desde un constructo puramente fisiológico a nivel individual hasta la interacción con factores organizacionales y sociales.

Algunas de las más recientes y prominentes entre estas explicaciones son el Modelo de Demandas y Recursos del Trabajo (JD-R) propuesto por Bakker et al. (2023), o los desarrollos más recientes de Siegrist (1996) en su modelo de Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (ERI).

Estas teorías han avanzado nuestra comprensión de cómo los factores organizacionales causan estrés y qué se puede hacer para reducir sus efectos. En particular, el modelo JD-R se ha vuelto popular en las últimas dos décadas, ya que tiene en cuenta el equilibrio entre los requisitos del trabajo y los recursos disponibles para el trabajador, lo cual es crítico en la gestión del estrés en entornos laborales altamente exigentes.

Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R).

El Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), conocido como Modelo de demandas y Recursos, es uno de los más investigados en torno al estrés laboral y su efecto en la productividad de los colaboradores. Propuesto por Bakker et al. (2023), este modelo indica que el bienestar y la productividad en las empresas se alcanza siempre que existan recursos suficientes para cubrir las exigencias del trabajo. A diferencia de otros modelos, el Modelo JD-R no se limita a los aspectos perjudiciales del estrés, sino también incluye cuestiones que pueden estimular la motivación y el compromiso de los trabajadores. Esta forma de pensar ha hecho posible el desarrollo de nuevas formas de organización del trabajo en las que el estrés es más manejable y menos perjudicial para los trabajadores y donde la calidad de vida es mayor (Bakker et al., 2023).

Las demandas laborales se refieren a aquellos atributos de un trabajo que requieren un esfuerzo físico o mental sostenido, como las presiones de tiempo, la complejidad de las tareas y las exigencias emocionales. Estos tipos de demandas, cuando se establecen en niveles irrazonables que superan lo que el individuo puede suministrar razonablemente utilizando sus recursos personales, provocan agotamiento y pérdida de productividad (Schaufeli & Taris, 2014).

En contraste, los recursos laborales son aspectos de apoyo social, autonomía en la toma de decisiones, capacitación profesional y retroalimentación positiva. Estos recursos ayudan no

solo a mitigar la demanda, sino también a impulsar la motivación y el compromiso organizacional (Demerouti et al., 2001).

Uno de los principales beneficios del enfoque JD-R es su explicación sobre la relación existente entre un lugar de trabajo y la salud de un empleado. El proceso de agotamiento es el primero de estos efectos y explica cómo la demanda laboral sin recursos suficientes provoca una alta tasa de fatiga y estrés crónico sin un manejo apropiado. Esto puede resultar en problemas físicos y psicológicos tales como ansiedad, depresión y enfermedades cardiovasculares (Bakker et al., 2023). Con el apoyo de recursos de una organización se logra un incremento en el compromiso por el trabajo, la satisfacción y mejora en el desempeño de los empleados. De esta forma, a través del JD-R se permite gestionar todo el bienestar de un empleado al controlarse no solo las exigencias del trabajo, sino también las condiciones que pueden ser proporcionadas a los empleados.

El modelo ha sido ampliamente adoptado en diversas industrias, incluyendo la educación, salud, sector corporativo e incluso en las agencias de aplicación de la ley. Estudios recientes han mostrado que los trabajadores que operan en áreas de alto estrés, como la policía, experimentan niveles de estrés más altos cuando no hay recursos adecuados disponibles para lidiar con las demandas del trabajo (Brough et al., 2018). En este contexto, la estrategia organizacional que busca mejorar los recursos disponibles puede ser una forma eficiente de abordar el agotamiento ocupacional y mejorar la productividad en sectores críticos.

Una de las características más importantes del JD-R es su capacidad para ser utilizado por diferentes tipos de organizaciones o industrias. A diferencia de los modelos tradicionales, el JD-R permite la inclusión de factores específicos de una industria particular, lo que lo hace útil para estudiar el estrés relacionado con el trabajo. Estudios más recientes han ampliado aún más su uso, al investigar las consecuencias del teletrabajo y otros aspectos de la digitalización sobre el estrés laboral. En este escenario, se han identificado la autonomía laboral y la

flexibilidad como recursos importantes para mitigar el desequilibrio entre la salud y la demanda de los trabajadores (Bakker et al., 2023).

Construyendo sobre los recursos laborales, el modelo JD-R destaca la importancia de los recursos personales, como la autoeficacia, la resiliencia y la inteligencia emocional del trabajador. Tales recursos pueden servir como amortiguadores del estrés y mejorar la capacidad del individuo para hacer frente a las demandas laborales (Xanthopoulou et al., 2009). Contar con estos rasgos personales aumenta la probabilidad de hacer frente de manera efectiva a los desafíos laborales, lo que a su vez eleva la motivación y el desempeño, contribuyendo a una organización más sana y productiva.

Las estrategias basadas en el modelo JD-R han demostrado ser exitosas en la mitigación de los factores estresantes y en la mejora del bienestar psicosocial de los empleados en el trabajo. Entre las intervenciones más frecuentes se encuentran la mejora de la comunicación organizacional, el aumento del liderazgo transformacional y el establecimiento de programas de bienestar emocional. En relación con este último, la implementación permite gestionar las demandas laborales sin exigir excesivos recursos a los empleados (Taris & Schaufeli, 2015).

A pesar de sus méritos, el modelo ha sido objeto de críticas. Se ha cuestionado el modelo JD-R por centrarse en factores individuales y organizacionales a expensas del contexto socioeconómico en el que se realiza el trabajo. Además, se ha determinado que la percepción de las demandas y los recursos es muy probable que varíe con el nivel organizacional, lo que dificulta la aplicación del modelo en múltiples sectores (Brough et al., 2018).

A pesar de estas deficiencias, el JD-R sigue siendo un modelo relevante en los estudios contemporáneos sobre estrés ocupacional y gestión organizacional. Su combinación de enfoques cualitativos y cuantitativos facilita la identificación de problemas que afectan la productividad de los trabajadores y ofrece soluciones para mejorar las condiciones laborales. Se está trabajando continuamente para perfeccionar el modelo introduciendo nuevas variables

y modificando los principios para adaptarse a las nuevas realidades del trabajo, incluida la laboralidad remota y la automatización de tareas (Bakker et al., 2023).

El Modelo de Demanda y Recursos Laborales ha transformado la gestión del estrés relacionado con el trabajo en lo que respecta a su comprensión. Al considerar el equilibrio entre las demandas laborales y los recursos, se han desarrollado estrategias efectivas para mejorar la salud mental y la productividad de los empleados. Para instituciones que tienen una alta carga emocional y física, como la DIVNCRI-PNP de Puno, su aplicación puede ser crítica para mejorar las condiciones laborales y aliviar el impacto negativo del estrés en los oficiales.

Teoría del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (Effort-Reward Imbalance, ERI)

Esta teoría indica una clase de estrés que, para su medida, se relaciona con una carga de trabajo biológica por encima de la normal. Este concepto fue formulado en los años 90 por Johannes Siegrist a partir de investigaciones sociológicas relacionadas al trabajo. El enfoque tiene una amplia difusión en la ciencia de administración de la salud y práctica de control de estrés crónico en instituciones de sanidad pública (Siegrist, 2016). Según esta teoría, los trabajadores son afectados negativamente si lo que se recibe no coincide con lo que se ha obtenido.

El modelo ERI deslinda tres aspectos más relevantes: el esfuerzo, la recompensa y la sobre implicación. El esfuerzo refiere a las demandas laborales y el costo de energía que un trabajador destina para el ejercicio de su labor. Las recompensas engloban el pagado, estabilidad de empleo, reconocimiento y aprendizaje profesional (Siegrist & Li, 2018). La sobre implicación es un estilo de vida exacerbadamente activo característico de una mayor vulnerabilidad socio-psicológica donde el trabajador tiene una inclinación demasiado grande a involucrarse en las exageradas autoexigencias laborales, haciendo que sienta con mayor frecuencia todo lo que supone un desequilibrio y muchas cuentas desequilibrio de la cuenta esfuerzo-recompensa desequilibrio y sus efectos.

Hoy se sabe que cuando hay un gran esfuerzo y una escasa recompensa, existe una alta posibilidad de que el trabajador entre en un estado de tensión crónica la cual puede manifestarse como enfermedad física o psicológica. En este sentido, se ha encontrado que este desequilibrio se ve enlazado con incremento en la propensión a sufrir de enfermedades cardiovasculares, y sobre todo hipertensión, euforia, ansiedad, depresión y el etiquetado de cansancio profesional (Tsutsumi & Kawakami, 2015). Más de lo que el modelo ERI sugiere hace evidente cómo la injusticia en el entorno básico de trabajo que se quiera plantear afecta a la motivación y el compromiso del trabajador, produciendo un incremento del mal desempeño y una disminución del mismo empeño y del trabajo.

Una característica clave del modelo es su aplicabilidad a diferentes grupos ocupacionales. Investigaciones realizadas sobre profesionales de la salud, personal de seguridad y maestros revelan que los profesionales con un alto desequilibrio esfuerzo-recompensa, que se conoce como bajo esfuerzo en un lugar de trabajo y pobre recompensa, tienden a experimentar agotamiento emocional y aumento del estrés ocupacional (Bakker et al., 2023). En agencias de seguridad y fuerzas del orden, por ejemplo, la falta de reconocimiento institucional y las muy limitadas oportunidades de promoción han sido consideradas como componentes importantes del estrés y baja motivación entre los oficiales.

Este modelo también ha recibido atención a la luz de la globalización y sus efectos en la seguridad laboral. Siegrist y Montano (2014), señalan que los cambios económicos han llevado a que muchos trabajadores tengan contratos mal definidos, baja remuneración y expectativas elevadas de retención dentro de la organización. Esta condición empeora el desequilibrio esfuerzo-recompensa, convirtiéndolo en un problema estructural en la mayoría de las organizaciones. El problema del modelo EI es especialmente serio para los empleados con contratos no permanentes y de bajo salario, ya que están constantemente expuestos a altos niveles de inseguridad laboral y, en consecuencia, estrés.

Otra dimensión relevante de este modelo se refiere a la salud psicológica de los trabajadores. Estudios más recientes han indicado que los trabajadores que sufren de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa tienen una mayor prevalencia de sintomatología depresiva y de ansiedad (Kivimäki et al., 2018). El desempleo, la falta de reconocimiento y la inseguridad laboral pueden alimentar un estado de desamparo, desesperanza y baja autoestima que, a largo plazo, podrían plantear desafíos al bienestar mental de una persona. Además, la sobre involucración en el trabajo puede llevar a un ciclo vicioso donde un trabajador que, por falta de reconocimiento, ya está fuertemente estresado y, en un intento de contrarrestar el estrés, trabaja aún más duro.

El modelo ERI también toma en cuenta la percepción de injusticia en el trabajo y cómo influye en las relaciones interpersonales dentro de las organizaciones. Los empleados que se sienten subestimados son propensos a desarrollar actitudes despectivas y desconfiadas hacia la dirección y compañeros (Schaufeli, 2017). Este clima organizacional negativo puede nublar la colaboración en equipo y la productividad del trabajo en equipo, mientras aumenta la rotación de personal y reduce la productividad organizacional.

Dentro del ámbito de la intervención, el modelo ERI subraya la necesidad de implementar medidas dirigidas a reducir la percepción de desequilibrio entre esfuerzo y recompensa. Tales medidas pueden incluir reconocimiento institucional, desarrollo de políticas de compensación equitativas y fomento de una cultura laboral que atienda el bienestar de los empleados (Siegrist, 2016). Además, el apoyo psicológico y los programas de capacitación en manejo del estrés pueden permitir a los empleados afrontar situaciones estresantes y mitigar los efectos adversos del estrés.

Finalmente, lo que hace útil al modelo ERI es su capacidad para tener en cuenta los impactos del estrés ocupacional desde una perspectiva multidisciplinaria que considera factores a nivel estructural y personal. Su uso en distintos campos ha mejorado la comprensión de las

fuentes de estrés en los lugares de trabajo y ha hecho posible concebir estrategias más integrales para mejorar la calidad de vida de los empleados. Por lo tanto, se considera una teoría fundamental en el estudio del bienestar ocupacional y la prevención de riesgos psicosociales en el contexto organizacional.

Modelo Teórico de Lazarus y Folkman

Este modelo se desarrolló con algunos de los enfoques más notables para comprender el estrés relacionado con el trabajo y la psicología de la salud. Su enfoque presupone la existencia de un proceso central de monitoreo cognitivo evaluativo llevado a cabo por el individuo en respuesta a situaciones exigentes. De acuerdo con esta teoría, el estrés no es una reacción automática a los estímulos ambientales. Más bien, es una evaluación subjetiva de lo que la persona enfrenta en relación con su bienestar; en otras palabras, un desafío o una amenaza (Lazarus & Folkman, 1984). De este modo, se asume que el estrés no es un fenómeno psicológico marcado por los mismos indicadores universalmente para cada individuo y que cómo uno interpreta el evento que induce estrés impactará la respuesta emocional y fisiológica (Sonnentag & Fritz, 2015).

Uno de los elementos clave de este constructo es la evaluación preliminar, que se realiza cuando un sujeto se encuentra con un estímulo y determina si este conlleva un daño, amenaza o desafío. Un evento puede ser clasificado como perjudicial si conlleva una pérdida importante, como una amenaza si conlleva un riesgo en el futuro o como un desafío si se le considera una oportunidad de crecimiento (Goh et al., 2010). Como muestra, un agente policial puede evaluar el evento como un desafío si considera que cuenta con los recursos suficientes para manejarlo, o como una amenaza si considera que su vida se encuentra en peligro.

Posteriormente, durante la fase de evaluación secundaria el sujeto estima los recursos de que dispone para hacer frente a la situación. En esta valoración se tienen en cuenta el apoyo social, la formación, las experiencias previas y las posibles estrategias de afrontamiento que

resulten ser efectivas (Giorgi et al., 2016). Si la contendiente estima que dispone de recursos suficientes para lidiar con el estrés, la respuesta emocional estará menos activada, mientras que, si estima que no dispone de los recursos necesarios, padecerá de mayor malestar y activará estrategias inadecuadas (Schaufeli & Taris, 2014).

En este modelo, el afrontamiento tiene un papel importante en la gestión del estrés relacionado con el trabajo. El afrontamiento se clasifica en dos categorías amplias: afrontamiento centrado en el problema, que intenta cambiar el evento angustiador a través de una acción directa, y afrontamiento centrado en la emoción, que trata con las respuestas afectivas provocadas por el evento (Lazarus, 1991). Entre los empleados, aquellos que buscan activamente resolver los problemas en cuestión tienden a estar menos estresados que aquellos que evitan el problema o suprimen sus emociones (Odrizola-Gonzalez et al., 2020).

Con respecto a la aplicación del modelo de Lazarus y Folkman (1984), es útil para aclarar las razones por las que algunos trabajadores son capaces de hacer frente a la alta presión del trabajo, mientras que otros sufren problemas de salud mental como el *burnout* (Maslach et al., 2001). Por ejemplo, en algunas profesiones exigentes, como la policía o el personal de emergencia, las personas con estrategias de afrontamiento adaptativas tienden a estar menos ansiosas y menos fatigadas que aquellas que utilizan estrategias disfuncionales como la evitación o la negación, que son más propensas al agotamiento emocional (Hobfoll, 2011).

Giorgi et al., (2016) afirman que la cultura organizacional, el nivel de recursos disponibles e incluso el apoyo de compañeros y supervisores influyen en el nivel de estrés de los empleados. Este modelo avanzado destaca la relación entre el entorno laboral y la autoevaluación de un empleado. Además, Schaufeli & Bakker (2004), afirman que un individuo que está rodeado por una red social de apoyo evaluará los eventos estresantes de manera más positiva y manejará el estrés de manera más efectiva.

Además, este modelo añade la relación entre la autorregulación emocional y el modelo de autoevaluación. En lo que respecta a la autorregulación emocional, las emociones deben ser controladas para evitar experimentar angustia (Gross, 2015). Como resultado, las habilidades de autorregulación permiten una gestión más eficiente del estrés laboral. Sin embargo, aquellos que padecen de una mala regulación emocional tienden a estar más exhaustos y ansiosos, lo que, a su vez, causa un impacto negativo en su rendimiento laboral (Sonnentag & Fritz, 2015).

La intervención de la teoría de Lazarus y Folkman en el estrés laboral permite observar cómo sus enfoques se evidencian con el desarrollo de programas de entrenamiento en enfrentamiento que sirven para modificar los criterios de las personas en torno situaciones que son estresantes y posicionar sus habilidades para lidiar con las exigencias de estas situaciones (Richardson & Rothstein, 2008). De manera análoga, es importante señalar que la promoción de un clima organizacional que fomente la resiliencia y la salud emocional de los colaboradores resulta fundamental en la prevención de desadaptaciones asociadas al estrés crónico (Luthans et al., 2006).

Por lo tanto, el modelo de Lazarus y Folkman (1984) relativo al estrés y la aparición de problemas ha sido útil al poder justificar la discusión de la relación existente entre la violencia de género, la salud mental en las mujeres y la lectura de la vuelta al trabajo. La fuerza de este lineamiento está en la subjetividad que la persona hace de lo que constituye una situación estresante y la posibilidad de accionar diferente. Experiencias adquiridas en su uso en la práctica organizacional constatan la necesidad de condiciones de trabajo que estimulen no solo la formación y el desarrollo de habilidades para afrontar situaciones, sino también el bienestar emocional en el entorno laboral.

2.2.2. Desempeño laboral

Es un concepto multifacético que abarca tanto las tareas específicas de un puesto como las actividades relacionadas con el entorno organizacional. Según Krijgsheld (2022), este

constructo está directamente relacionado con el núcleo técnico de la organización y se refleja en las acciones directas cumplimiento de funciones e indirectas colaboración con otros departamentos). Asimismo, incluye dimensiones como el comportamiento organizacional, la ejecución de tareas adicionales, la interacción grupal y el comportamiento de ciudadanía organizacional, factores esenciales para el éxito colectivo e individual.

Adicionalmente, el desempeño laboral puede definirse como el conjunto de acciones destinadas a cumplir metas y objetivos organizacionales (Krijgsheld et al., 2022). Esto implica no solo la realización eficiente de las funciones asignadas, sino también la capacidad de contribuir a la mejora de procesos y a la cohesión del equipo. Factores como la conducta interpersonal, la proactividad y la orientación a resultados son determinantes en el rendimiento de los empleados y en la sostenibilidad de las organizaciones.

2.2.2.1 Factores del Desempeño Laboral.

La productividad laboral se describe como la realización efectiva de actividades en una organización, teniendo en cuenta la calidad, el costo, y la participación activa del trabajador (González & Vilchez, 2021). Este concepto se relaciona con la capacidad del trabajador para alcanzar las metas de una organización, integrarse a las relaciones de trabajo, y enfrentarse a las condiciones del entorno. En este orden, Chiavenato (2007), sostiene que el rendimiento en una actividad no depende solamente de las habilidades de una persona, sino también de los factores de trabajo y la dirección que exista en la organización.

La medición del rendimiento laboral es indispensable en el control de la productividad y la calidad de trabajo de un individuo o grupo (Robbins, 2014). Se cuenta con varios indicadores que reflejan el nivel de logro de las expectativas organizacionales, tales como la adaptabilidad, la responsabilidad, la puntualidad, y la disciplina. Bohlander et al. (2010), subrayan que con un buen sistema de calificación del rendimiento se logra una mayor

efectividad, ya que el trabajador tiene la posibilidad de opinión sobre el resultado obtenido y mejorar sus competencias profesionales.

La motivación, el liderazgo, las relaciones interpersonales y la cultura organizacional, en particular, pueden ayudar u obstaculizar la productividad del empleado, como lo destacan Davis y Newstrom (2013). Un estudio realizado por universidades experimentales nacionales, como el de Gonzalez y Vilchez (2021), mostraron evidencia de la motivación y cooperación entre los empleados como factores fundamentales para un rendimiento eficiente.

El rendimiento laboral eficiente se refleja el alcance de las metas y la satisfacción de los clientes. Por el contrario, la falta de motivación, el liderazgo deficiente y el clima organizacional negativo tienen el potencial de reducir la efectividad laboral de un empleado al causar problemas relacionados con los trabajadores y la baja productividad (Uribe, 2014). Existe una clara necesidad de que las organizaciones diseñen estrategias de desarrollo del talento humano que fomenten el crecimiento profesional y el bienestar general de los empleados.

2.2.2.2 Importancia del Desempeño Laboral.

La organización y administración de las empresas pasa fundamentalmente por el desempeño de los trabajadores, todo aquello relacionado con el trabajo tiene una repercusión en la productividad, competitividad y la supervivencia de la empresa (Robbins et al., 2013). Un grupo de trabajo de alto rendimiento agrega valor a la operación de manera que los organigramas son más secos y los recursos se minimizan. La productividad de una compañía es directamente proporcional al desempeño que sus trabajadores logran, lo cual obligan a enfocar la administración del capital humano (Chiavenato, 2007).

A partir del monitoreo del rendimiento per conocido, en el caso de organizaciones se perciben relaciones críticas que permiten definir criterios mínimos para el plan de formación profesional de los colaboradores (Bohlander et al., 2010). Este proceso no solamente permite

vislumbrar diferencias de llamado y de sobredotación, sino que también permite fijar objetivos y metas de formación profesional. El grado de motivación tiene impacto significativo laboral en eficiencia (Davis & Newstrom, 2013).

En su estudio sobre la actuación del equipo administrativo en algunas universidades del país, González y Vilchez (2021), concluyen que el adecuado manejo del capital humano y la disposición de una buena cultura organizacional le permiten al trabajador ser productivo y estar satisfecho. Aquí, se evidencia la necesidad de dar apoyo a las políticas organizacionales que busquen tener mejores niveles de compromiso y pertenencia en los trabajadores.

Por último, un enfoque equilibrado y un alto rendimiento por parte de los empleados afecta no solo a la compañía, sino también a la comunidad. Cuando los trabajadores ejecutan sus labores de forma adecuada, las organizaciones pueden ofrecer productos y servicios de calidad, esto sobre todo genera riqueza y bienestar en la sociedad a largo plazo (Uribe, 2014). De la misma forma, sentir que la cultura de la organización se orienta hacia la excelencia y la mejora continua, motiva a los trabajadores a contribuir al desarrollo de la organización.

2.2.2.3 Dimensiones del Desempeño Laboral

Vocación de Servicio

La vocación de servicio habla sobre la disposición de los trabajadores para ejecutar sus deberes con un profundo sentido de responsabilidad, empatía y preocupación por los demás (Parra & González, 2021). La satisfacción de los ciudadanos depende en gran medida de la actitud y el profesionalismo de los empleados. Chiavenato (2007), afirma que la visa como servicio está vinculada a la ética profesional, así como a la orientación al cliente, ambas tienen una repercusión consecuente en el desempeño laboral.

El concepto de motivación al servicio se ha mencionado frecuentemente como un factor intrínseco que motiva a los trabajadores. Deci y Ryan (2000), sostienen que las personas con una fuerte motivación al servicio disfrutan de ayudar a los demás, lo que les permite mantenerse

altamente motivados y comprometidos con su trabajo. Estas actitudes probablemente resulten no solo en una percepción mejorada por parte de los usuarios, sino también en una mayor retención de personal y bienestar organizacional (González et al., 2024).

El deseo de servir está correlacionado directamente con la inteligencia emocional, así como con la resiliencia en el lugar de trabajo. Goleman (2017), sostiene que los empleados con mayores grados de dedicación laboral tienden a tener mayor empatía y habilidades interpersonales, lo que les ayuda a manejar situaciones adversas de manera más efectiva. Para los servicios de seguridad y civiles, como la policía, el profesionalismo se vuelve aún más crucial ya que afecta directamente el nivel de confianza y percepción que la sociedad tiene hacia estas instituciones (Ruiz & Pérez, 2019).

La orientación al servicio es un atributo personal, pero uno que también puede ser adquirido a través de una adecuada capacitación e intervenciones de desarrollo a nivel organizacional. Según Robbins y Judge (2021), este aspecto del desempeño laboral puede ser estimulado por la organización mediante el uso de sistemas de valores que abrazan la ética y la responsabilidad social. Un posible enfoque para mejorar este rasgo es instituyendo políticas de reconocimiento y recompensa para aquellos empleados que muestran un compromiso excepcional con el servicio a la organización.

El sentido de altruismo también afecta la salud y las actitudes hacia el trabajo de los empleados, antes incluso de ser psicológicamente investigado. Por ejemplo, Salanova y Schaufeli (2018), analizan que, en virtud de obtener un mayor sentido en lo que realizan, los trabajadores muestran una muchísima mayor satisfacción en su desempeño y un menor nivel de estrés. Por lo tanto, resulta pertinente que el enfoque estratégico en realizar tareas que requieran atención al cliente contemple la capacitación en servicio, valores y desarrollo de liderazgo positivo.

Resumiendo lo expuesto, una actitud que se resume a la disposición a servir debe ser la razón para la alegría y en el trabajo ya que debe ser acompañada con la alegría y motivación en el trabajo, lo que les permite tener satisfacción y bienestar a nivel personal. Ayudar a inculcar esta perspectiva a los empleados resulta favorable no solo para su salud psicológica, sino para la creación de puentes que contribuirán a superar varias de las problemáticas en las que no les resulta muy sencillo motivar e involucrar a los empleados a ser proactivos. Hay que motivarlos y recompensarlos por tal esfuerzo.

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es un aspecto crucial del rendimiento laboral, que habla de una dimensión particular de la capacidad de los empleados para relacionarse entre sí para lograr de manera efectiva los objetivos organizacionales. El trabajo en equipo, definido por Katzenbach y Smith (2020), es una parte esencial de cualquier empresa porque ayuda a integrar habilidades, invitar nuevas ideas y resolver problemas de manera colectiva. La capacidad de trabajar en equipo es uno de los principales criterios de la efectividad organizacional en los lugares de trabajo modernos.

Uno de los elementos del trabajo en equipo es la comunicación efectiva. Según Robbins y Judge (2021), la productividad y el rendimiento de una organización aumentan si los miembros de un equipo se comunican de manera efectiva y abierta. Por lo tanto, las organizaciones deben fomentar la adopción de una cultura donde la información se comparta libremente y se brinde retroalimentación para que los empleados puedan comunicarse eficientemente.

Otro factor crucial en el trabajo en equipo es la cohesión del grupo, que tiene un impacto directo en la carga de trabajo del equipo. Salas et al. (2019), afirman que la cohesión se mantiene cuando hay un propósito común compartido entre los miembros del equipo, confianza entre compañeros y un sentido de identidad en el grupo. Tal cohesión puede ser respaldada por

la organización a través de ejercicios de integración, actividades de construcción de equipos y culturas corporativas colaborativas.

La diversidad en los equipos también es igualmente importante para el rendimiento en la organización. Como afirmaron Cox y Blake (2018), los equipos que son diversos en cuanto a habilidades, experiencias y antecedentes culturales están mejor equipados para manejar problemas altamente complejos y ser más creativos. Sin embargo, para aprovechar las ventajas de esta diversidad, hay una necesidad crítica del uso de estrategias de formación en gestión de inclusión y diversidad por parte de las organizaciones.

Además, es necesario señalar que el liderazgo también afecta considerablemente el trabajo en equipo. Goleman (2017), postula que los buenos líderes son aquellos que pueden motivar a su equipo y resolver conflictos en un ambiente de respeto y cooperación. Un liderazgo transformacional, que se basa principalmente en la inspiración y el liderazgo mediante el ejemplo, puede mejorar las interacciones y actividades del equipo y aumentar la productividad.

Por último, el trabajo en equipo no solo es relevante para la organización, sino que también contribuye al bienestar general de los empleados. La investigación de Bakker et al. (2023), muestra que los miembros de los equipos bien establecidos con marcos estructurales sufren menos estrés y están más satisfechos con sus posiciones. Por lo tanto, es vital que las organizaciones destinen recursos para fortalecer el trabajo en equipo, por ejemplo, capacitando a las personas en habilidades de colaboración, así como creando nuevas estructuras organizacionales que fomenten el trabajo en equipo y la interdependencia.

Compromiso Organizacional

Este compromiso es un elemento muy importante en el desempeño laboral, ya que afecta la motivación, la lealtad y la productividad de los empleados. Los altos niveles de compromiso organizacional están correlacionados con la reducción de la rotación de empleados

y un aumento en la satisfacción laboral. Se refiere al grado en que los empleados se identifican con metas de la empresa (Rojas & Uribe, 2023).

El compromiso organizacional es impactado por la visión multifactorial de los colaboradores, incluido el liderazgo. Como argumenta Bass (2018), los líderes que fomentan la confianza, articulan una visión inspiradora y aprecian la contribución de su personal logran mayores niveles de compromiso de sus equipos. El liderazgo transformacional puede ser vital para mejorar la conexión emocional entre los empleados y la organización.

Un factor importante se relaciona con el clima organizacional. Schneider et al. (2017), abordan que el compromiso organizacional fomentado es característico de organizaciones cuyos trabajadores se sienten valorados y respetados y que tienen un clima organizacional favorable. El reconocimiento, la remuneración justa y las oportunidades de avance profesional son algunos de los factores motivadores que afectan la actitud de un empleado hacia una organización y el nivel de compromiso.

Además, el compromiso organizacional guarda una relación directa con el desempeño y la productividad. Como señalan Salanova y Schaufeli (2018), en trabajos altamente comprometidos, los empleados están más motivados, son más activos y sufren menos tasas de ausentismo, aumentando su productividad general. Las empresas, por su parte, necesitan desarrollar políticas destinadas a construir el compromiso organizacional al proporcionar capacitación, reservar personal para los niveles de gestión más bajos y recompensar el esfuerzo colectivo e individual.

2.2.2.4 Teorías Actuales de Desempeño Laboral

Teoría de la Gestión por Competencias y Desempeño Laboral

Esta teoría sostiene que, además de la experiencia técnica, los trabajadores deben poseer habilidades que les permitan utilizar conocimientos específicos en contextos de trabajo particulares. Esta teoría argumenta que el rendimiento laboral es, de alguna manera, un

desempeño en el trabajo determinado por cuán bien se integran las habilidades, la actitud e incluso los valores de un empleado dentro de la empresa (Chiavenato, 2007). Desde esta perspectiva, la competencia implica no solo el desempeño efectivo de las tareas asignadas, sino también la disposición para responder a cambios organizacionales y la capacidad de aportar con el desarrollo de la empresa.

En términos organizacionales, la gestión por competencias tiene como objetivo reconocer y capacitar a los empleados con alto potencial para aumentar la productividad y el rendimiento laboral efectivo (Spencer & Spencer, 2021). En este modelo, las competencias se categorizan en grupos como competencias técnicas, interpersonales y estratégicas necesarias para el alto rendimiento dentro de la estructura organizacional. La integración de estas competencias con los objetivos estratégicos de la empresa es un *sine qua non* para el crecimiento perpetuo de la firma y su competitividad internacional en un mercado en constante cambio.

Uno de los principios que resulta de esta teoría es que el rendimiento en el lugar de trabajo se debe apreciar por los logros obtenidos y la forma en que se obtuvieron (Boyatzis, 2020). Es por esto que las organizaciones han desarrollado evaluaciones por competencias, que miden la relación entre las habilidades de una persona y los requisitos de su puesto. Esto permite diseñar políticas de capacitación y desarrollo que aumenten las habilidades críticas de los trabajadores y, por tanto, su efectividad.

Asimismo, influye en el desarrollo de competencias en una organización. Según Ruíz y Sánchez (2021), una gestión por competencias debidamente aplicada crea en la organización un clima favorable, porque los empleados tienen la posibilidad real de desarrollarse y mejorar en su carrera. Esto da como resultado mayor satisfacción en el trabajo, menor desvinculación de personal y, por consecuencia, un incremento en la productividad de la organización. No

obstante, para que esto ocurra, es fundamental que los directores y gerentes piensen en una intervención estratégica y particular en la administración del talento para lograr ese resultado

Otro aspecto importante de la teoría es la vinculación entre la educación continua y la productividad. Según Alles (2019), las empresas que financian programas de capacitación basados en habilidades no solo mejoran la calidad del trabajo de sus empleados, sino que también obtienen una ventaja competitiva en su industria. En este sentido, la gestión por competencias es útil para identificar vacíos de conocimiento y habilidades entre los empleados y formular planes de acción correctivos que aseguren su crecimiento y desarrollo profesional a lo largo del tiempo.

El efecto de la gestión por competencias en el rendimiento laboral también se refleja en la innovación de una organización. Ruíz et al. (2023), observaron que las empresas que adoptan el enfoque de desarrollo de sistemas para competencias desarrollan equipos de trabajo cohesivos y creativos capaces de satisfacer las crecientes demandas del lugar de trabajo. Esto se debe a que los trabajadores, al sentirse valorados y tener oportunidades de ascender, aportan nuevas y más creativas ideas que mejoran el bienestar de la organización.

Por lo tanto, es esencial que las organizaciones preparen algunas estrategias de sensibilización y acompañamiento con el objetivo de asegurar una transición fluida hacia este modelo. En conclusión, esta teoría se centra en la necesidad siempre crucial de desarrollar, evaluar e integrar las competencias de los empleados dentro del contexto organizacional para mejorar la productividad, el rendimiento orientado a resultados y aumentar la rentabilidad. Es a través de la capacitación, la motivación y los sistemas de evaluación que la productividad y la competitividad se mantienen a nivel organizacional mediante una gestión efectiva de los recursos humanos. Una estrategia bien desarrollada para la gestión por competencias puede, como indican Armstrong y Taylor (2020), ser la diferencia entre el éxito y la estancación de una organización hoy.

Modelo de Predicción del Desempeño Laboral en la Gestión Pública

Este modelo predice los niveles de productividad de los empleados en el sector público, teniendo en cuenta factores individuales, organizacionales y contextuales. Está motivado principalmente por la necesidad de mejorar los niveles de productividad de la fuerza laboral en las instituciones gubernamentales abordando cuestiones como las habilidades profesionales, la motivación, la satisfacción laboral y los factores del ambiente de trabajo (Chiavenato, 2007).

Uno de los elementos centrales de este modelo es la especificación de las competencias clave consideradas relevantes para la productividad de los empleados del sector público. Como señala Boyatzis (2020), existe una relación particular entre el desempeño de los empleados en una oficina gubernamental y su capacidad para afrontar el entorno político, las necesidades de prestación de servicios y operar con responsabilidad y valores éticos. Así, los sistemas diseñados para mejorar la predicción del desempeño deben tener en cuenta no solo las competencias técnicas, sino también las habilidades interpersonales y gerenciales.

Otro impacto en la predicción del desempeño en la administración pública es el clima organizacional. Según Robbins y Judge (2021), el ambiente de trabajo en el sector público presenta problemas de burocracia excesiva, cambios políticos frecuentes y restricciones presupuestarias. Si no se manejan adecuadamente, estas causas pueden llevar a la ansiedad, la desmotivación y la baja productividad. Un modelo de predicción efectivo necesita considerar el clima organizacional en relación con el compromiso del empleado y cómo se pueden desarrollar estrategias motivacionales para mejorar este compromiso.

Otra dimensión importante en el modelo de predicción del desempeño en la administración pública es la evaluación del compromiso con el trabajo y la satisfacción laboral. Como señala Herzberg (2017), la motivación de los empleados del sector público no solo depende de recompensas monetarias, sino también de motivaciones no monetarias como el reconocimiento profesional, la seguridad en el trabajo y tener un sentido del deber en servir a

la comunidad. Además, estas características deben abordarse en la predicción del desempeño de manera que ayuden a formular estrategias que aumenten el compromiso y la productividad de los servidores públicos.

Desde el punto de vista metodológico, la incorporación de indicadores de desempeño se considera fundamental para prever el rendimiento del trabajo. Según Armstrong y Taylor (2020), los modelos de predicción deben contar con medidas cuantitativas y cualitativas que puedan juzgar el impacto de la intervención pública en su eficiencia, efectividad y la satisfacción del ciudadano; a la vez, sus métricas comprenden indicadores de productividad, tiempos de respuesta, calidad del servicio y su nivel de innovación en la administración pública.

El impacto que el liderazgo tiene sobre el resultado del trabajo tiene su espacio en el modelo como un elemento central. Lindstrom y Northouse (2021), sostienen que el estilo de liderazgo tiene un impacto considerable en la actitud y el desempeño de los trabajadores en la administración pública. La predicción debe incorporar el liderazgo transformacional que da lugar a un incremento de la autonomía, la creatividad y el sentido de pertenencia en los trabajadores, aclimatando la administración pública para que obtenga resultados positivos en la efectividad de la gestión pública.

La flexibilidad ante cambios de importancia dentro del dominio público es otro aspecto relevante. Fernández y Rainey (2022), argumentan que la gestión pública avanza hacia una mayor complejidad con las reformas administrativas, la digitalización y nuevas leyes que requieren que los funcionarios se adapten a los cambios continuamente. Relacionado con esto, la predicción del desempeño requiere la inclusión de variables que conceptualizan la flexibilidad y la voluntad de aprender, puesto que ajustarse a diferentes contextos es fundamental para lograr mayor eficiencia dentro de la administración pública.

El Modelo de Predicción del Desempeño Laboral en la Gestión Pública permite que las instituciones públicas formulen políticas de recursos humanos fundamentadas en evidencias

que ayudan a mejorar la gestión del talento humano. Wright y McMahan (2020), indican que la aplicación de modelos predictivos en el área de recursos humanos facilita la formulación de estrategias, mejora la gestión de recursos y garantiza mayores resultados con menos recursos públicos. En este sentido, la posibilidad de realizar estimaciones sobre el desempeño de un funcionario en un sector gubernamental es un elemento clave para aumentar la eficacia del estado y la calidad de los servicios públicos ofrecidos.

2.2.2.4 Teoría Explicativa de la Variable

Teoría del Desempeño Humano en el Trabajo

El rendimiento humano en el trabajo es un constructo multidimensional que ha sido analizado extensamente en los campos de la gestión organizacional, la psicología laboral y los recursos humanos. Esta teoría intenta describir la relación entre la productividad y la efectividad del rendimiento de los empleados en una organización con las habilidades disponibles, la motivación, el ambiente laboral y el alcance para el crecimiento. En el trabajo de Campbell (1990), el rendimiento laboral se define como un resultado de la intersección entre las diferencias individuales y los requisitos organizacionales, lo que sugiere que tanto las condiciones internas como externas deben ser favorables para un rendimiento laboral óptimo.

Uno de los pilares básicos de la teoría del rendimiento laboral humano, es el modelo de determinantes del rendimiento, que sostiene que tres factores principales afectan la calidad del trabajo realizado: conocimiento y habilidades, esfuerzo y motivación, y ambiente laboral (Sonnentag & Frese, 2018). Desde este ángulo, un empleado puede tener un alto nivel de conocimiento técnico, pero si su motivación es baja o el ambiente no es favorable, el rendimiento se verá afectado. Este modelo se ha utilizado en numerosos estudios para evaluar la productividad y los efectos de las estrategias organizacionales en la mejora del rendimiento.

La motivación es crucial en el estudio del rendimiento de los empleados porque determina la disposición del empleado para trabajar de manera efectiva y con dedicación.

Según Vroom (1964), en su teoría de la expectativa, los empleados tienden a rendir a un nivel más alto si creen que sus esfuerzos darán como resultado buenas recompensas y valor. De igual manera, Locke y Latham (2002), afirman que el rendimiento en la tarea se mejorará con el establecimiento de objetivos altos y precisos debido a una mayor atención y esfuerzo sostenido. Estos han servido como punto de partida para el diseño de algunos sistemas de gestión humana destinados a aumentar la motivación y la productividad laboral.

Bakker et al. (2023), señalan que el equilibrio entre las demandas del papel laboral y los recursos disponibles afecta significativamente el bienestar general del empleado. Un ambiente laboral adecuado con un apoyo organizacional suficiente y una cultura laboral positiva potencia el potencial humano y reduce el impacto negativo del estrés relacionado con el trabajo. En este aspecto, las organizaciones necesitan proporcionar las condiciones necesarias para que los empleados puedan rendir al máximo

El aprendizaje y el desarrollo continuo también son aspectos fundamentales en el rendimiento humano en el trabajo. A largo plazo, programas de capacitación bien diseñados permitirán a los empleados adquirir nuevas habilidades y mejorar su productividad, aumentando así la competitividad y sostenibilidad de la organización

Por último, en cuanto al rendimiento humano en el trabajo, se ha propuesto que la interacción entre variables individuales y organizacionales es importante para una alta productividad. Como lo ha reconocido Aguinis (2019), el rendimiento no es un fenómeno estático, sino un proceso complejo y en constante evolución, lo que significa que las organizaciones necesitan ser más flexibles y proactivas en la forma en que gestionan el rendimiento de sus empleados. Esta teoría ayuda a diseñar lugares de trabajo más productivos y amigables para los empleados, lo que es beneficioso tanto para los empleados como para la organización.

2.3 Definición de Términos Básicos

- Estrés laboral: Es una reacción cognitiva, emocional y fisiológica que surge cuando las demandas laborales superan la capacidad de afrontamiento del trabajador, lo que puede afectar su bienestar y desempeño (Organización Internacional del Trabajo, 2024).
- Desempeño laboral: Hace referencia a la eficiencia y efectividad con la que un trabajador cumple sus funciones y responsabilidades en el ámbito organizacional, influyendo en la productividad y calidad del servicio (Chiavenato, 2007).
- Carga laboral: Es la cantidad de trabajo asignado a un empleado en un período determinado, lo que puede generar fatiga, estrés y reducción del rendimiento cuando es excesiva (Bakker et al., 2023).
- Síndrome de Burnout: Es una condición de agotamiento físico y emocional producto de una exposición prolongada al estrés laboral, caracterizada por cansancio extremo, despersonalización y poca realización personal (Maslach & Leiter, 2020).
- Afrontamiento del estrés: Son estrategias cognitivas y conductuales utilizadas por los trabajadores para manejar situaciones estresantes en el entorno laboral, incluyendo afrontamiento activo, evitación o regulación emocional (Lazarus & Folkman, 2022).
- Factores psicosociales: Son elementos del ambiente de trabajo que impactan la salud mental de los empleados cómo y afectan significativamente el liderazgo, la comunicación emocional y las relaciones interpersonales (Karasek & Theorell, 1990).
- Recursos laborales: Son elementos que permiten a los empleados afrontar eficazmente las demandas laborales, tales como autonomía, apoyo social, oportunidades de desarrollo y estabilidad en el empleo (Demerouti et al., 2001).
- Modelo de Demandas y Recursos (JD-R): Es una teoría que postula que el estrés laboral se genera cuando las demandas laborales superan los recursos disponibles, lo que puede afectar la motivación y el bienestar del trabajador (Schaufeli & Bakker, 2021).

- Seguridad psicológica en el trabajo: Es la percepción del trabajador de que puede expresarse sin temor a represalias o consecuencias negativas, favoreciendo la innovación, la colaboración y el bienestar organizacional (Edmondson, 2023).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación

La investigación cuantitativa se fundamenta en la sistematización y el análisis riguroso de datos numéricos, lo cual permite transformar la complejidad del fenómeno estudiado en variables medibles y comparables. Según Hernández y Mendoza (2018), este enfoque no solo se centra en describir el fenómeno, sino que también busca explicar y predecir comportamientos mediante la aplicación de métodos estadísticos que permitan comprobar, de manera objetiva, las relaciones entre las variables.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la clave del enfoque cuantitativo reside en la capacidad de operacionalizar cada variable del estudio. Esto se logra mediante la definición precisa y la medición objetiva de los indicadores, lo que facilita la replicabilidad de la investigación. Los autores destacan que el uso de instrumentos de medición estructurados y validados es fundamental para garantizar la confiabilidad y validez de los resultados obtenidos, permitiendo que otros investigadores puedan replicar el estudio en contextos similares.

3.2 Tipo de investigación, diseño y alcance

Esta investigación se encuentra dentro del ámbito del tipo fundamental de investigación. Siguiendo la definición de Arias y Covinos (2021), se refiere a aquellos tipos de investigación que tienen como objetivo principal adquirir cierta información sobre un fenómeno o evento definido con fines de estudio. Su objetivo es ayudar a resolver problemas sociales hacia el avance de la humanidad al proporcionar soluciones apropiadas a un contexto de problema dado.

La investigación es no experimental, de corte transversal y descriptiva. Es no experimental en el sentido de que el investigador reunirá datos sin controlar las variables; es decir, en caso de que el contexto de los sujetos objeto de estudio se deje tal como está. También es de corte transversal, lo que significa que la recolección de datos ocurre en un punto en el

tiempo, por lo tanto, el análisis de la incidencia e interrelación de las variables se examinó dentro de un punto en el tiempo (Galarza, 2021).

El tipo de diseño correlacional se encuentra dentro del ámbito de esta investigación. Lo mismo es cierto cuando se analiza por Arias y Covinos (2021), ya que este tipo de estudio tiene como objetivo encontrar relaciones entre dos o más de un conjunto de variables definidas en la pregunta de investigación con el fin de determinar si existen relaciones de interés entre ellas. Tales relaciones pueden ser comprobadas mediante la utilización de evidencia empírica a través de herramientas estadísticas que establecerán las magnitudes de las asociaciones.

3.3 Población y Muestra

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), la población se define como el conjunto total de elementos que comparten características específicas en un contexto espacial y temporal determinado, sobre los cuales se realizará el análisis. Para este estudio, la población está conformada por el personal de la División de Investigación Criminal (DIVINCRI) de Puno, incluyendo tanto a hombres como a mujeres, con un total de 146 miembros activos.

Tabla 1

Distribución de la población del personal de DIVINCRI

Personal	Cantidad
DIVINCRI - Puno	146
Personal femenino	34
Personal masculino	112

Nota. Elaboración propia.

La muestra, según Serna (2019), se refiere al subconjunto representativo de la población, extraído mediante un proceso metodológico que garantiza que las características de la población total estén presentes en los individuos seleccionados. Para garantizar representatividad, se utilizó la fórmula estadística para muestras finitas:

Criterios de Inclusión

- Ser personal activo de la DIVINCRI – Puno.
- Haber estado laboralmente activo durante los últimos dos años.
- Ser mayor de edad.
- Firmar el consentimiento informado para participar en la investigación.

Criterios de Exclusión

- Pertenecer a cuerpos de seguridad distintos al DIVINCRI – Puno.
- Ser menor de 18 años o mayor de 70 años.
- Haber trabajado de forma interrumpida en la DIVINCRI – Puno.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La técnica que se utilizó para recolectar la información fue la encuesta. Tal como lo expresan Arias y Covinos (2021), esta representa la forma más empleada en las investigaciones de enfoque cuantitativo, a partir de la cual se puede llegar a definir cuestionarios que permitan recabar datos de grandes volúmenes de población.

3.4.1 Instrumentos

Escala de Estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo (1989), para medir estresores organizativos, grupales e individuales, con una confiabilidad destacada ($\alpha = 0,966$) tras pruebas piloto con 38,072 trabajadores (Laime, 2017). En Perú, Suárez (2013), adaptó la escala en un centro de contacto en Lima con 203 asesores telefónicos, logrando una consistencia interna aún mayor ($\alpha = 0,972$). Para el desempeño laboral, se utilizó la propuesta de evaluación por Laime (2017), basada en el juicio de expertos según Aguilar (2023), aplicada en la Dirección de Investigación Criminal – Policía Nacional del Perú (DIVINCRI – PNP) en Puno, con una confiabilidad aceptable ($\alpha = 0,864$), lo que respalda su uso en evaluaciones iniciales.

Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS como un instrumento para medir los niveles de estrés en entornos laborales. Fue sustentada originalmente por Ivancevich y Matteson, y ha

sido adaptada en diversos contextos culturales. En el Perú, Suárez (2013), llevó a cabo una adaptación y validación en una muestra de 203 trabajadores de un *contact center* en Lima, obteniendo propiedades psicométricas adecuadas para la población local. Esta herramienta está diseñada para ser autoadministrada o aplicada de forma individual o grupal, con un tiempo estimado de 15 minutos por aplicación. Su objetivo es identificar factores estresantes específicos relacionados con las condiciones organizacionales y los procesos administrativos.

El cuestionario está compuesto por 25 ítems organizados en dos factores principales: condiciones organizacionales y procesos administrativos. Cada ítem presenta una escala de respuesta Likert de siete puntos, que va desde "Nunca" (1) hasta "Siempre" (7). El análisis factorial realizado por Suárez (2013) confirmó la estructura bifactorial del instrumento, explicando el 43.55 % de la varianza total. Los ítems dentro de cada factor presentan pesos factoriales superiores a 0.37, lo que respalda su pertinencia y coherencia para medir las dimensiones propuestas.

La Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS ha demostrado altos niveles de validez y confiabilidad en diferentes contextos. En el estudio de Suárez (2013), se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.9218, indicando una excelente consistencia interna. Asimismo, las pruebas de validez de constructo y contenido realizadas en México y Venezuela también respaldan la solidez del instrumento. Estas propiedades hacen que la escala sea adecuada para evaluar el estrés laboral en distintos entornos organizacionales, contribuyendo a la identificación de áreas problemáticas y al diseño de estrategias de intervención.

Validez y Confiabilidad

La Escala de Estrés Laboral utilizada en esta investigación es un instrumento desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), ampliamente validado en estudios sobre riesgos psicosociales en el ámbito laboral. Su validez ha sido confirmada en diversos estudios mediante análisis factorial

confirmatorio, demostrando una estructura estable y adecuada para la medición del estrés en entornos laborales. La confiabilidad del instrumento ha sido evaluada en múltiples investigaciones, reportando coeficientes Alfa de Cronbach superiores a 0.85, lo que indica una alta consistencia interna (González et al., 2024).

Tabla 2

Ficha Técnica Escala de Estrés laboral

Aspecto	Detalle
Nombre del Instrumento	Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS
Autores	Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Organización Mundial de la Salud (OMS)
Adaptaciones	Suárez (2013) en Perú, Medina et al. (2007) en México, Díaz y Feldman en Venezuela
Ámbito de Aplicación	Entornos laborales; individual o grupal
Estructura	25 ítems distribuidos en 2 factores (Condiciones Organizacionales y Procesos Administrativos)
Escala de Respuesta	Likert de 7 puntos (1 = Nunca, 7 = Siempre)
Tiempo de Aplicación	Aproximadamente 15 minutos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0.9218
Validez	Validación factorial (KMO = 0.915, significancia 0.000)
Muestra Validada	203 trabajadores en Perú; muestras adicionales en México y Venezuela
Propósito	Identificar factores estresantes en el entorno laboral

Nota. Datos del instrumento.

El Cuestionario de Desempeño Laboral fue desarrollado por Laime (2017) como parte de su investigación orientada a evaluar el rendimiento laboral en contextos específicos, como el ámbito público y privado en Perú. Este instrumento se diseñó para medir las competencias laborales y el desempeño en diversas dimensiones relacionadas con el comportamiento organizacional. Su aplicación abarca instituciones gubernamentales y empresas privadas que

buscan evaluar y optimizar el rendimiento de su personal mediante un enfoque integral y adaptado a las necesidades del entorno laboral peruano.

El cuestionario consta de 25 ítems distribuidos en tres dimensiones: Vocación de servicio, trabajo en equipo y compromiso organizacional. Utiliza una escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta, desde "Nunca" (1) hasta "Siempre" (5). El puntaje global se obtiene sumando las puntuaciones de los ítems, permitiendo clasificar el desempeño en categorías: bajo, medio y alto. Este enfoque asegura una evaluación precisa y diferenciada, abordando tanto habilidades técnicas como interpersonales y organizacionales.

El Cuestionario de Desempeño Laboral presenta una alta confiabilidad, con un Alfa de Cronbach de 0.89, lo que indica una consistencia interna adecuada. En cuanto a la validez, se realizaron análisis factoriales que confirmaron la estructura de las tres dimensiones principales. Estas características psicométricas lo convierten en una herramienta confiable y válida para evaluar el rendimiento laboral en diversos contextos.

Validez y Confiabilidad

Cuestionario de Desempeño Laboral aplicado en esta investigación es una adaptación de escalas previas validadas en contextos organizacionales. Su validez ha sido determinada a través de estudios de contenido y criterio, asegurando que los ítems incluidos reflejen de manera precisa las dimensiones del desempeño laboral. En términos de confiabilidad, el instrumento ha demostrado un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.87 en estudios previos, lo que confirma su estabilidad y consistencia en la medición del rendimiento laboral en diferentes entornos profesionales (Martínez & Ramírez, 2019).

Tabla 3

Ficha Técnica del Cuestionario para Evaluar el Desempeño Laboral

Aspecto	Descripción
Nombre	Cuestionario de Desempeño Laboral
Autor	Elizabeth Laime

Año de creación	2017
Dimensiones evaluadas	Vocación de Servicio Trabajo en equipo Compromiso Organizacional
Número de ítems	25 ítems
Formato respuesta	de Escala tipo Likert (1: Nunca, 5: Siempre)
Puntaje global	Rango de puntuación entre 25 y 125
Categorías diagnósticas	Bajo, Medio, Alto
Validez	validez de constructo confirmada
Confiabilidad	Alta confiabilidad (Alfa de Cronbach: 0.89);
Ámbito aplicación	de Instituciones públicas y privadas en Perú
Uso principal	Evaluar competencias y rendimiento laboral para optimizar la gestión organizacional

Nota. Datos del instrumento.

3.5. Técnicas de Análisis de Datos

Se aplicó el software estadístico SPSS versión 25, lo que permitió la organización, tabulación y procesamiento de la información recolectada. Se utilizaron estadísticas descriptivas para caracterizar los niveles de estrés laboral y desempeño laboral de los participantes. Entre los estadísticos descriptivos empleados se encuentran medidas de tendencia central (media, mediana y moda), dispersión (desviación estándar, varianza) y frecuencia de distribución.

Para evaluar la relación entre las variables, se emplearon pruebas de correlación de Pearson, debido a que ambas variables fueron medidas en escala de intervalo. La correlación de Pearson permitió determinar la existencia y dirección de la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral, estableciendo la magnitud de la asociación entre estas variables.

Para la contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson (r), acompañado del nivel de significancia ($p < 0.05$) para determinar si la relación entre estrés y desempeño laboral es estadísticamente significativa.

3.5.1 Análisis por Dimensiones

Además del análisis global, se evaluaron las dimensiones del estrés laboral (Dimensión Superior y Recursos; Organización y Trabajo en Equipo) en relación con el desempeño laboral. Para esto, se aplicaron pruebas de correlación específicas para identificar qué dimensiones tienen mayor impacto en la productividad del personal policial.

La información obtenida se organizó en tablas y gráficos de dispersión, facilitando la visualización de la relación entre el estrés y el desempeño. Se utilizó el coeficiente de determinación R^2 para interpretar qué porcentaje de la variabilidad en el desempeño laboral puede ser explicado por los niveles de estrés laboral.

Este análisis permitió fundamentar la relevancia de la investigación y proporcionar evidencia empírica que respalde la necesidad de desarrollar estrategias de intervención para mitigar los efectos del estrés en el entorno policial.

3.6 Aspectos Éticos Considerados

Toda investigación se lleva a cabo bajo rigurosos principios éticos, conforme a lo establecido en la Declaración de Helsinki (American Society for Bone and Mineral Research, 2019). En este marco, se garantiza el manejo confidencial y ético de la información, la protección integral de la privacidad de los participantes y la prevención de cualquier consecuencia adversa derivada de su participación. Asimismo, se asegura la obtención del consentimiento informado, permitiendo que cada sujeto comprenda plenamente los objetivos, métodos y posibles implicaciones del estudio. Por último, se promueve la socialización de los resultados, de modo que el conocimiento generado se difunda de forma transparente y accesible, contribuyendo al avance científico y el beneficio de la sociedad.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos en esta investigación:

4.1.1 Análisis de la variable estrés laboral

Tabla 4

Niveles de la variable estrés laboral

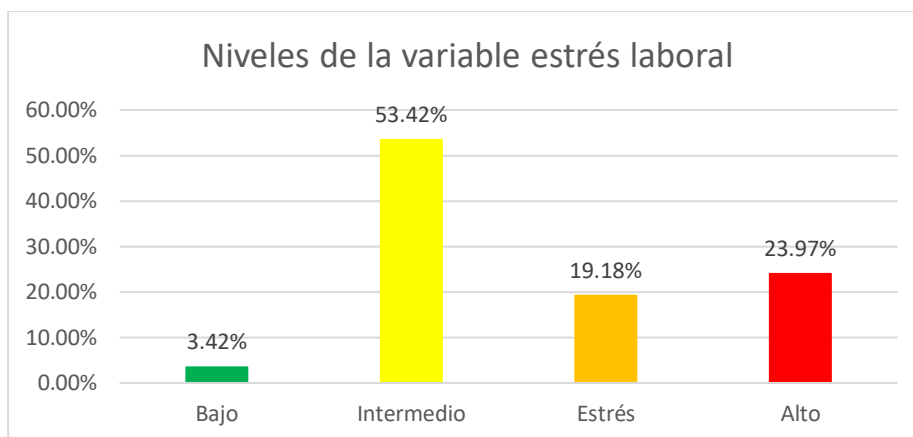
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	3%
Intermedio	78	53%
Estrés	28	19%
Alto	35	24%
Total	146	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Se observa que la mayoría se encuentra en un nivel intermedio de estrés laboral (53 %), seguido por un nivel alto con un 24 % de los casos. Un 19 % presenta estrés como tal, lo que indica una situación preocupante, mientras que solo un 3 % reporta niveles bajos de estrés. Estos resultados sugieren que más del 40 % de los encuestados experimenta niveles de estrés que podrían afectar su desempeño y bienestar, lo que evidencia la necesidad de implementar estrategias de prevención y manejo del estrés en el entorno laboral.

Figura 1

Niveles de estrés de la muestra del Personal del DIVINCRI-Pruno



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Tabla 5

Niveles del Dimensión Superior y Recursos

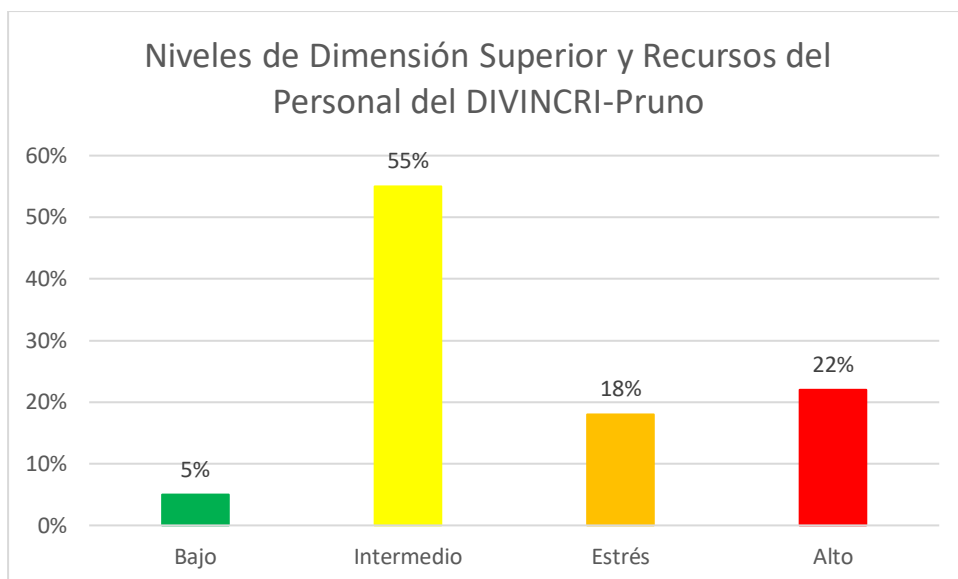
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	5%
Intermedio	80	55%
Estrés	27	18%
Alto	31	22%
Total	146	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Los resultados obtenidos en la dimensión superior y recursos muestran que la mayoría de los trabajadores (55 %) se encuentran en un nivel intermedio de estrés, indicando que existen percepciones mixtas sobre el respaldo de la autoridad superior y la disponibilidad de recursos necesarios para desempeñar las funciones laborales. Un 22 % reporta un nivel alto de estrés y un 18 % se encuentra ya en estado de estrés, lo que sugiere que una proporción importante del personal podría estar enfrentando deficiencias en el liderazgo directivo o en el acceso a recursos clave, lo cual podría afectar su rendimiento y bienestar.

Figura 2

Niveles de dimensión superior y recursos del personal del DIVINCRI-Pruno



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Tabla 6

Niveles de la Dimensión organización y trabajo en equipo del Personal del DIVINCRI-Pruno

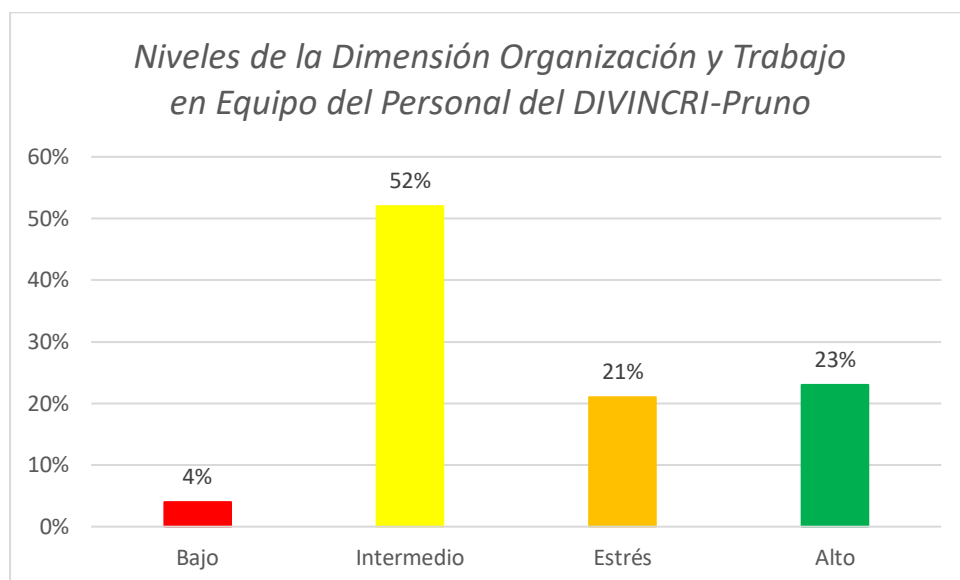
Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	4%
Intermedio	76	52%
Estrés	30	21%
Alto	34	23%
Total	146	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

En la dimensión Organización y Trabajo en Equipo, el 52 % de los trabajadores también se ubica en un nivel intermedio, evidenciando una percepción moderada sobre la calidad del trabajo colaborativo y la organización interna. Sin embargo, un 44 % (21 % en estrés y 23 % en nivel alto) manifiesta malestar o tensiones relacionadas con la coordinación de tareas, relaciones interpersonales o estructura del equipo, lo que resalta la necesidad de fortalecer la comunicación, la cohesión y la planificación grupal dentro de la organización.

Figura 3

Niveles de la dimensión organización y trabajo en equipo del Personal del DIVINCRI-Pruno



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

4.1.2 Análisis de la variable desempeño laboral

Tabla 7

Niveles de la variable desempeño laboral

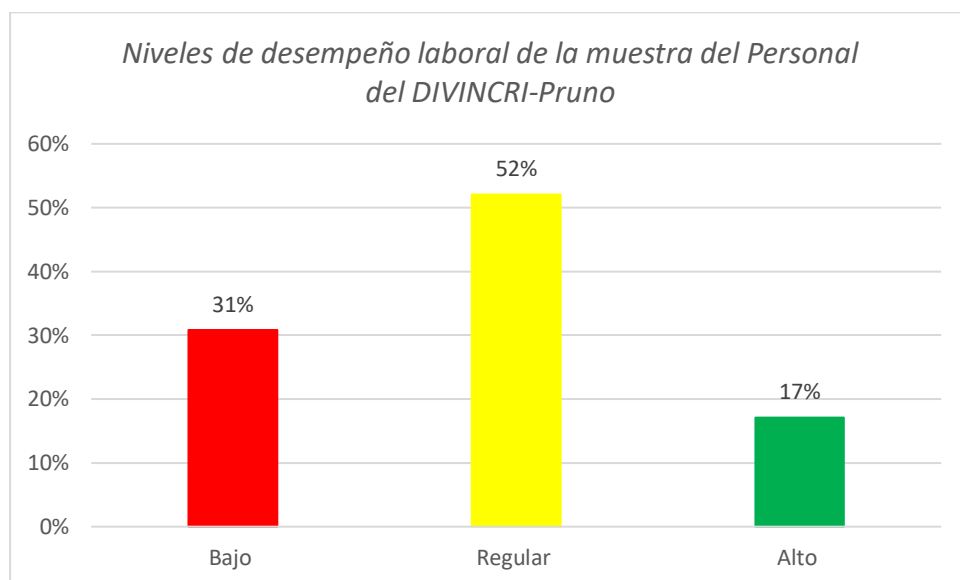
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	31%
Regular	76	52%
Alto	25	17%
Total	146	100%

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

La mayoría se encuentra en un nivel regular (52 %), seguido por un 31 % que presenta un nivel bajo, mientras que solo el 17 % alcanza un nivel alto. Estos resultados reflejan que más de la mitad de los encuestados presenta un desempeño o condición intermedia, lo que puede interpretarse como una oportunidad para fortalecer intervenciones orientadas a elevar los niveles hacia un desempeño óptimo.

Figura 4

Niveles de desempeño laboral de la muestra del Personal del DIVINCRI-Pruno



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

4.1.3 Pruebas de Hipótesis

4.1.3.1 Prueba de normalidad. El test de Kolmogórov-Smirnov (K-S) se utiliza para evaluar la normalidad de la distribución de datos en una muestra, y es apropiado para muestras grandes (más de 50 datos). En este caso, la muestra tiene 146 participantes, lo que justifica el uso de esta prueba para analizar la normalidad en las variables seleccionadas.

Tabla 8

Prueba de normalidad

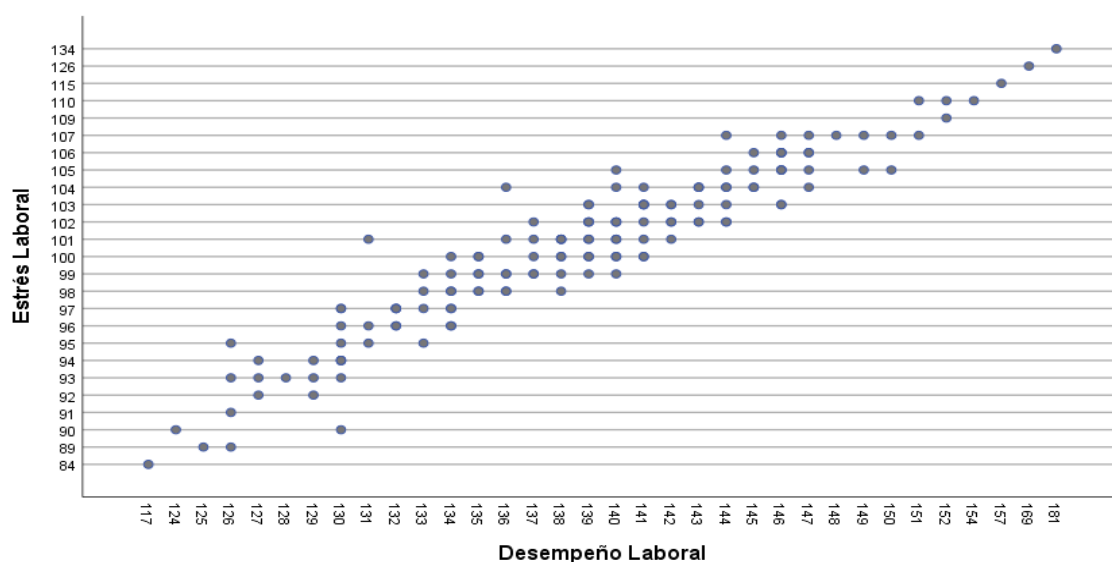
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión Superior y Recursos del Personal	0.088	146	0.008
Dimensión Organización y Trabajo en Equipo	0.105	146	0.000
Estrés laboral	0.305	146	0.000
Desempeño Laboral	0.074	146	0.050

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Los valores obtenidos indican que las variables estrés laboral, desempeño laboral y las dimensiones Superior y Recursos del Personal y Organización y Trabajo en Equipo, no cumplen con el supuesto de normalidad, ya que sus valores de significancia son menores a 0.05. Esto implica que los datos no siguen una distribución normal, por lo que se recomienda utilizar pruebas no paramétricas, como la correlación de Spearman, para el análisis de relaciones entre variables.

Figura 5

Diagrama de dispersión del estrés laboral con el desempeño laboral



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Tabla 9

Correlación y significancia entre el estrés y desempeño laboral

Rho de Spearman		
		Estrés Laboral
	Coeficiente de correlación	Sig.(bilateral)
Desempeño Laboral	-0.944	0.005

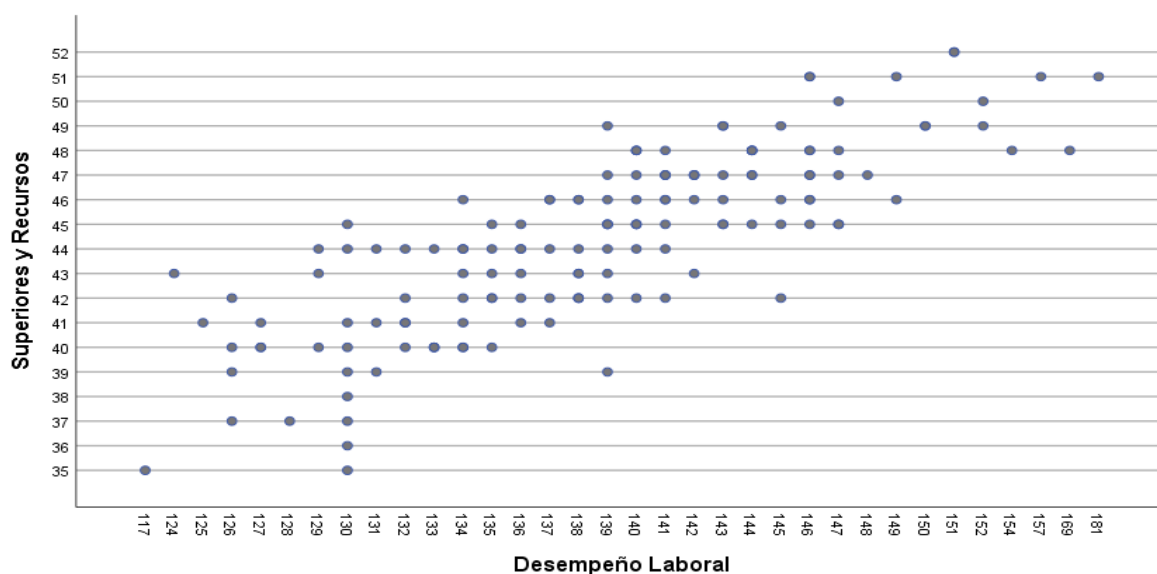
Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Se obtuvo un coeficiente de correlación de -0.944 con un valor de significancia de 0.000, lo que indica una relación negativa extremadamente fuerte y significativa entre ambas

variables. Esto significa que, a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral, lo cual refuerza la idea de que la presión y las condiciones laborales adversas pueden afectar la productividad y la eficiencia del personal. La magnitud de esta correlación sugiere que el estrés es un factor crítico dentro de la institución, lo que resalta la importancia de desarrollar estrategias efectivas de manejo del estrés.

Figura 6

Diagrama de dispersión de la dimensión superior y recursos con el desempeño laboral



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Tabla 10

Correlación y significancia entre la dimensión superior y recursos con el desempeño laboral

Rho de Spearman		
	Coefficiente de correlación	Sig.(bilateral)
Desempeño Laboral	-0.820	0.004

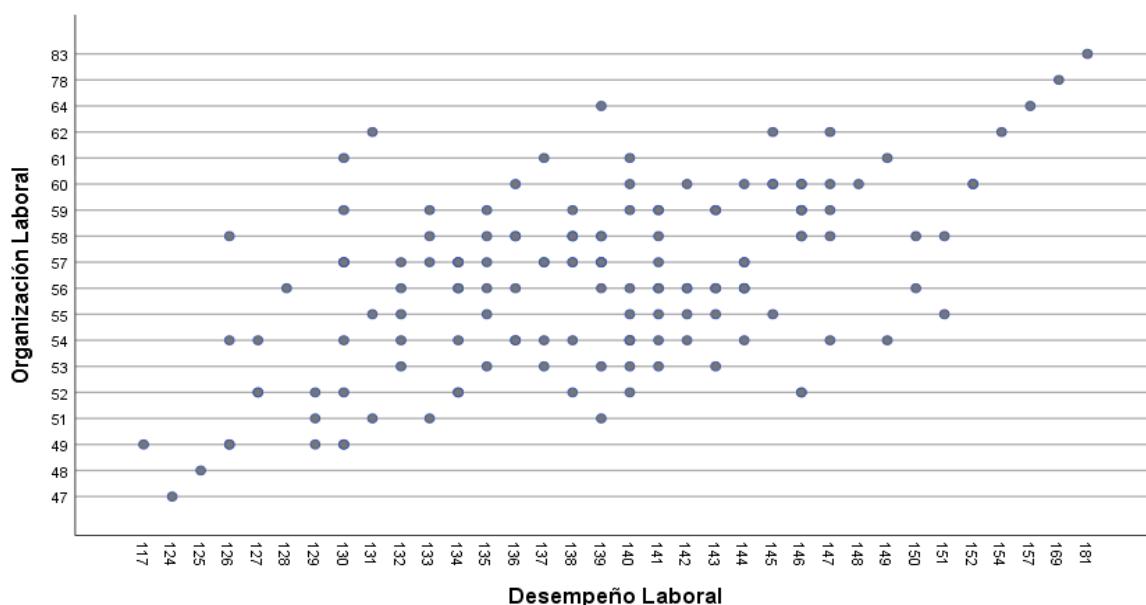
Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Se observa una correlación negativa alta y significativa entre la dimensión Superior y Recursos y el desempeño laboral (Rho de Spearman = -0.820, $p = 0.004$). Esto significa que, a medida que aumentan los niveles de estrés percibido en relación con la autoridad superior y los

recursos disponibles, el desempeño laboral tiende a disminuir. La significancia estadística ($p < 0.01$) confirma que esta relación no es producto del azar, lo que resalta la importancia de fortalecer el liderazgo y la provisión de recursos adecuados como estrategias clave para mejorar el rendimiento del personal.

Figura 7

Diagrama de dispersión de la dimensión organización y trabajo en equipo con el desempeño laboral



Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Tabla 11

Correlación y significancia entre la dimensión organización y trabajo en equipo con el desempeño laboral

Rho de Spearman		
	Coefficiente de correlación	Sig.(bilateral)
Desempeño Laboral	-0.456	0.006

Nota. Datos obtenidos de la aplicación de instrumento.

Se observa una correlación negativa moderada y estadísticamente significativa entre la dimensión organización y trabajo y el desempeño laboral (Rho de Spearman = -0.456, $p = 0.006$). Este resultado indica que, a mayor percepción de estrés relacionado con la organización del trabajo y las dinámicas de equipo, menor es el nivel de desempeño laboral. Este resultado sugiere que mejorar la organización del trabajo puede tener un impacto positivo en el desempeño del personal, aunque no es el único factor relevante en su rendimiento.

4.2 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la DIVINCRI-PNP de Puno. Para ello, se planteó como hipótesis general conocer si es que estas variables tenían una relación estadísticamente significativa y negativa.

Los resultados obtenidos de esta hipótesis indican una relación negativa extremadamente fuerte y significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la DIVINCRI-PNP de Puno (coeficiente de correlación de -0.944 con un valor de significancia de 0.000). Esto indica que, a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral, por lo que la presión en las condiciones laborales adversas puede afectar la productividad y la eficiencia del personal.

Estos resultados coinciden con Gutiérrez (2022), respecto a la relación negativa, pero discrepan en cuanto a la intensidad que fue moderada: Esto se debe a que los policías de la DIVINCRI-PNP de Puno, tienen como función el área operativa y de investigación, en cambio en la VIII Macro Región Policial Ayacucho, el personal cumple funciones administrativas.

Desde el punto de vista teórico, el modelo de demandas y recursos laborales sostienen que cuando las demandas son altas se generan un estrés y esto trae como consecuencia la disminución del desempeño (Bakker et al., 2023).

Los resultados obtenidos en el presente estudio demuestran una correlación negativa alta y significativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal policial de la DIVINCRI–PNP de la ciudad de Puno ($Rho = -0.944$; $p = 0.005$). Este hallazgo resulta coherente con las principales teorías abordadas en el marco conceptual y con estudios previos, tanto nacionales como internacionales.

La dimensión superior y recursos, que mostró una correlación negativa significativa con el desempeño ($Rho = -0.820$; $p = 0.004$), permite relacionar estos resultados con el Modelo Demanda-Control de Karasek (1979), así como a su transformación en el Modelo de Demandas y Recursos Laborales (JD-R), desarrollado por Bakker et al. (2023). Este modelo sostiene que cuando los trabajadores perciben altas demandas (como carga de trabajo, presión operativa) y bajos recursos (como apoyo del superior, autonomía o reconocimiento), se incrementa la probabilidad de agotamiento emocional y desmotivación. La ausencia de liderazgo efectivo y recursos organizacionales adecuados genera frustración y bloquea los mecanismos de afrontamiento, lo cual disminuye la eficacia en el cumplimiento de funciones.

La dimensión organización y trabajo en equipo, también correlacionada negativamente al desempeño ($Rho = -0.456$; $p = 0.006$), se vincula al componente de recursos sociales del modelo JD-R. Un entorno organizacional que promueve la descoordinación entre equipos, la falta de cohesión, o relaciones conflictivas, impacta directamente en la moral del personal y en su sentido de pertenencia institucional. Esta interpretación se alinea con la Teoría del Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (ERI) de Siegrist (1996), que plantea que el desequilibrio entre el esfuerzo entregado (exposición a peligros, horas extra, exigencia de resultados) y la recompensa percibida (apoyo, reconocimiento, promoción) genera una respuesta de estrés crónico, que se traduce en bajo rendimiento y deterioro de la salud psicosocial del trabajador.

En el caso de los policías de la DIVINCRI–PNP, esta situación parece verse acentuada por la naturaleza del trabajo policial. Tal como lo argumentan Violanti et al. (2018) y Garbarino

et al. (2020), quienes señalan que los cuerpos policiales son más vulnerables al agotamiento físico y psicológico, lo que afecta procesos cognitivos clave como la toma de decisiones bajo presión. Esto se refleja en el presente estudio a través de la baja correlación del desempeño con ambas dimensiones del estrés, especialmente en tareas operativas.

Contrario a estos estudios, la investigación actual señala que en el caso particular de la DIVINCRI-PNP de Puno, el desempeño de funciones administrativas adicionales en las dimensiones organización y trabajo en equipo, es un factor de estrés importante. Esto indica que, además de las condiciones operativas de alto peligro, la sobrecarga burocrática es un factor significativo en el agotamiento profesional de los oficiales.

CONCLUSIONES

Primera: El estudio evidenció una relación negativa fuerte y significativa entre el nivel de estrés laboral y el desempeño laboral del personal ($\text{Rho de Spearman} = -0.944, p = 0.005$). Este hallazgo confirma que, a mayor nivel de estrés laboral, menor es el desempeño laboral, lo que resalta la importancia de abordar el estrés como un factor crítico dentro del entorno institucional. Se concluye que la gestión del estrés laboral debe ser una prioridad para preservar la eficiencia, el bienestar y la productividad del personal operativo.

Segunda: Los resultados muestran una correlación negativa alta y significativa entre la dimensión Superior y Recursos y el desempeño laboral ($\text{Rho de Spearman} = -0.820, p = 0.004$). Esto indica que las percepciones negativas respecto al respaldo de los superiores y la disponibilidad de recursos afectan de manera considerable el rendimiento del personal. Por tanto, se concluye que el fortalecimiento del liderazgo directivo, la mejora en la provisión de recursos logísticos y operativos, así como un apoyo institucional constante, son fundamentales para optimizar el desempeño laboral en esta institución policial.

Tercera: La correlación entre la dimensión Organización y Trabajo en Equipo y el desempeño laboral fue negativa moderada y significativa ($\text{Rho de Spearman} = -0.456, p = 0.006$), lo que sugiere que los conflictos organizacionales, la descoordinación y las deficiencias en el trabajo grupal afectan de forma importante, aunque menos intensa, el rendimiento del personal. En consecuencia, se concluye que mejorar la planificación, fortalecer el trabajo colaborativo y fomentar un clima organizacional armónico puede ser una estrategia clave para elevar los niveles de desempeño en la DIVINCRI–PNP.

RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar programas de gestión del estrés, que incluyan capacitaciones en estrategias de afrontamiento, asesoría psicológica y pausas activas para reducir la carga emocional y prevenir el impacto negativo del estrés en el rendimiento laboral. Asimismo, sería beneficioso establecer políticas institucionales que promuevan un equilibrio entre la vida laboral y personal, reduciendo factores que incrementan la presión en el personal policial.

Se recomienda fortalecer la infraestructura y dotación de recursos en la DIVINCRI–PNP de Puno, asegurando que el personal cuente con equipos adecuados, capacitación continua y apoyo logístico. Además, es fundamental establecer mecanismos de retroalimentación efectiva entre el personal y los superiores, fomentando un liderazgo basado en la empatía y el reconocimiento de las necesidades operativas para reducir los niveles de estrés y mejorar el rendimiento policial.

Se recomienda desarrollar estrategias que promuevan la integración y cohesión dentro de los equipos de trabajo en la DIVINCRI–PNP de Puno. Para ello, es clave implementar talleres de fortalecimiento de competencias interpersonales, liderazgo colaborativo y comunicación asertiva. Asimismo, se sugiere mejorar la distribución de funciones dentro de la organización, asegurando una carga de trabajo equitativa y promoviendo un ambiente laboral que favorezca el apoyo mutuo y la confianza entre los miembros del equipo.

Por otro lado, se recomienda implementar un sistema formal de evaluación constante del rendimiento laboral que tome en cuenta medidas objetivas de eficiencia productiva y calidad del servicio prestado; además de la consecución de objetivos y la satisfacción del empleado como indicadores clave para su funcionamiento óptimo. Es fundamental que este sistema sea transparente y proporcione retroalimentación constante para los empleados; además de estar vinculado estrechamente a las políticas internas de promoción laboral y

beneficios adicionales para así impulsar una mejora continua dentro de la organización. De esta manera se podrá llevar una gestión fundamentada en datos verídicos que premie los logros alcanzados e identifique prontamente áreas críticas que requieran atención especial dentro de la estructura organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, S. (2020). El estrés, sus consecuencias y cómo afrontarlo. *Nuberos Científica*, 4(30), 31–36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7480404>
- Aguinis, H. (2019). *Performance management* (4th ed.). Chicago Business Press.
- Albines, E. (2024). *Estrés laboral y síndrome de burnout en policías durante la pandemia* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio de la PUCP. <https://hdl.handle.net/20.500.12404/26950>
- Alles, M. (2019). *Gestión del talento humano y desarrollo de competencias en la empresa moderna*. Editorial Gestión.
- American Society for Bone and Mineral Research. (2019). Issue information - Declaration of Helsinki. *Journal of Bone and Mineral Research*, 34(4), 1–2. <https://doi.org/10.1002/jbmr.3492>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://www.academia.edu/69037546>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15.^a ed.). Kogan Page.
- Ayllón Ramos, M. E., & Quispe Arpasi, G. (2020). *Ansiedad y resiliencia en personal policial del Departamento de Investigación Criminal durante la pandemia por el COVID-19, Puno 2020* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60333>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: Nuevos desarrollos en la última década. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 39(3), 157–167.
- Bass, B. M. (2018). *Leadership and performance beyond expectations* (2.^a ed.). Free Press.

- Becerra, D., Galíndez, E., Muñoz, J., Urrego, C., & Yepes, R. (2022). *El estrés laboral y la salud mental en la calidad de vida de los trabajadores de la Policía Nacional de Colombia*. Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano.
<https://alejandria.poligran.edu.co/bitstream/handle/10823/6673>
- Bohlander, G., Snell, S., & Sherman, A. (2010). *Administración de recursos humanos* (15.^a ed.). Cengage Learning.
- Borda Quinto, Y. A., & Huaquisto Ramos, G. (2023). *Estrés laboral y desempeño laboral en la Policía Nacional del Perú en la región Puno* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
- Boyatzis, R. E. (2020). *The competent manager: A model for effective performance*. John Wiley & Sons.
- Brough, P., Timms, C., Siu, O. L., Kalliath, T., O'Driscoll, M. P., & Lo, D. (2018). *Advanced research in the job demands-resources model*. Springer. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-54678-0>
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 1, pp. 687–732). Consulting Psychologists Press.
- Campos Martínez, S. R., Guillén Palomino, Z. J., & Guevara Marroquín, M. V. (2024). *Satisfacción y estrés laboral en el personal de la Sanidad de la Policía Nacional del Perú, Ica – 2023* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Ica. <http://hdl.handle.net/20.500.14441/2585>
- Ccahua, K. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño policial en la Dirección de Investigaciones de la Inspectoría General PNP, 2018* [Tesis de licenciatura,

Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30288/Ccahua_TKZ.pdf

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (8.^a ed.). McGraw-Hill

Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). *Gestión del talento humano* (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.

Chicaiza, C., Gallardo, D., & Cevallos, C. (2023). Clima y la satisfacción laboral del personal militar de las unidades de la brigada número uno “El Oro”. *MQRInvestigar*, 7(2), 979–1000. <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.979-1000>

Cooper, C. L., & Quick, J. C. (2017). *The handbook of stress and health: A guide to research and practice*. Wiley-Blackwell.

Cox, T., & Blake, S. (2018). Managing cultural diversity in organizations. *The Executive*, 5(3), 45–56. <https://doi.org/10.5465/ame.1991.4274463>

Davis, K., & Newstrom, J. W. (2013). *Comportamiento humano en el trabajo* (14.^a ed.). McGraw-Hill.

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>

Edmondson, A. C. (2023). *The fearless organization: Creating psychological safety in the workplace for learning, innovation, and growth* (3rd ed.). Wiley.

Eka, D., Maulida, V., Eliyana, A., Setia, A., Rachmawati, D., Mohd, N., & Ismail, I. (2023).

¿Afectan la calidad del sistema y la calidad de la información al rendimiento laboral?

- El papel mediador de las percepciones de los usuarios. *PLOS ONE*, 18(6), e0285293.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285293>
- Feliday Hoyo Delgado. (2004). *Estrés laboral: causas, consecuencias y prevención*. Editorial Trillas.
- Fernández, S., & Rainey, H. G. (2022). *Managing public organizations: Lessons from the field*. Jossey-Bass.
- Galbraith, N., Boyda, D., McFeeters, D., & Galbraith, V. (2021). Patrones de estrés laboral en el personal de contacto y despacho policial: Implicaciones para la salud física y psicológica. *Archivos Internacionales de Salud Ocupacional y Ambiental*, 94(2), 231–241. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01562-1>
- Gallup. (2022, junio 22). State of the Global Workplace: 2022.
- Ganster, D. C., & Rosen, C. C. (2013). Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*, 39(5), 1085–1122.
<https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
- Garbarino, S., Magnavita, N., & Guglielmi, O. (2020). Sleep problems and daytime sleepiness in police officers: Risk factors and gender differences. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(23), 8999.
<https://doi.org/10.3390/ijerph17238999>
- Giorgi, G., Arcangeli, G., Mucci, N., & Cupelli, V. (2016). Economic stress in the workplace: The impact of fear of the crisis on mental health. *Work*, 54(2), 475–483.
<https://doi.org/10.3233/WOR-162303>
- Goh, Y. W., Sawang, S., & Oei, T. P. S. (2010). The Revised Transactional Model (RTM) of occupational stress and coping: An improved process approach. *The Australian and New Zealand Journal of Organisational Psychology*, 3(1), 13–20.
<https://doi.org/10.1375/ajop.3.1.13>

- Goleman, D. (2017). *Inteligencia emocional 2.0*. Kairós.
- González, M., & Vélchez, D. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de universidades nacionales. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 363–387. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1209>
- González, J., Pérez, M., & Sánchez, L. (2024). Motivación y desempeño laboral en instituciones de servicio público. *Revista Latinoamericana de Psicología Organizacional*, 12(2), 101–118. <https://doi.org/10.1234/rlpo.v12i2.5678>
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16(2), 399–432. <https://doi.org/10.1177/014920639001600208>
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1–26. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>
- Gutiérrez, A. (2022). *Relación entre funciones policiales y niveles de desempeño laboral: Estudio comparativo en unidades de investigación y administrativas*. Editorial Académica Peruana.
- Hackman, J. R. (2002). *Leading teams: Setting the stage for great performances*. Harvard Business School Press.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (2017). *One more time: How do you motivate employees?* Harvard Business Review Press.
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337–421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>

- Hobfoll, S. E. (2011). Conservation of resource caravans and engaged settings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 116–122.
<https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.2010.02016.x>
- Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits—self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability—with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 80–92. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.80>
- Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2020). *The wisdom of teams: Creating the high-performance organization*. Harvard Business Review Press.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285–308.
<https://doi.org/10.2307/2392498>
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. Basic Books.
- Kim, K., Lee, J., & Yoon, J. (2023). Effects of Emotional Regulation, Resilience, and Distress Disclosure on Post-Traumatic Growth in Nursing Students. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(4), 2782.
<https://doi.org/10.3390/ijerph20042782>
- Kinnunen, U., Feldt, T., & de Bloom, J. (2020). Testing cross-lagged relationships between work-related rumination and well-being at work in a three-wave longitudinal study across 15 years. *Work & Stress*, 34(1), 1–21.
<https://doi.org/10.1080/02678373.2019.1574736>
- Kivimäki, M., Kawachi, I., & Batty, G. D. (2018). Work stress, poor mental health, and mortality: A meta-analysis. *Psychosomatic Medicine*, 80(3), 230–233.
<https://doi.org/10.1097/PSY.0000000000000540>

- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer Publishing Company.
- Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and adaptation*. Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (2022). *Stress, appraisal, and coping* (50th anniversary ed.). Springer.
- Li, J. C. M., Cheung, C. K., Sun, I. Y., Cheung, Y. K., & Zhu, S. (2021). Work–family conflicts, stress, and turnover intention among Hong Kong police officers amid the COVID-19 pandemic. *Police Quarterly*, 25(3), 281–309.
<https://doi.org/10.1177/10986111211034777>
- Lindstrom, K., & Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9.^a ed.). Sage Publications.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2002). *Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey*. *American Psychologist*, 57(9), 705–717.
<https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>
- Luthans, F., Vogelgesang, G. R., & Lester, P. B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25–44.
<https://doi.org/10.1177/1534484305285335>
- Malik, A., Ayuso-Mateos, J. L., Baranyi, G., Barbui, C., Thornicroft, G., van Ommeren, M., & Akhtar, A. (2023). *Mental health at work: WHO guidelines*. *World Psychiatry*, 22(2), 331–332. <https://doi.org/10.1002/wps.21094>
- Marquina, R., & Masías, A. (2021). Estrés y actitudes resilientes en el personal de la Policía Nacional del Perú frente a la pandemia causada por el COVID-19. *Revista ConCiencia EPG*, 6(2), 132-142. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.6-2.9>

- Martínez, J., & Ramírez, L. (2019). *Validez y confiabilidad en instrumentos de medición del desempeño laboral: Estudios empíricos en contextos organizacionales*. Editorial Académica Española.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout: Stress and burnout in the workplace*. Psychology Press.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2020). *Burnout: The cost of caring* (3rd ed.). Routledge.
- Mendoza, E., & Yupanqui, U. (2022). Estrés y satisfacción laboral en efectivos policiales de la unidad de emergencias de la Policía Nacional del Perú, Cusco 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1675/3/Ulises%20Yupanqui%20Calsin.pdf>
- Ministerio de Salud. (2022). *Guía técnica de prevención del estrés laboral en el ámbito organizacional*. Ministerio de Salud del Perú.
- Mongón, A., & Mejía, A. (2022). Estrés laboral y consumo de alcohol en servidores policiales. *REPSI - Revista Ecuatoriana de Psicología*, 6(14), 7-18.
<https://doi.org/10.33996/repse.v6i14.85>
- Moreno, J., Cárdenas, C., Cárdenas, J. M., Nieto, J. C., & Lopera, J. J. (2021). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: Estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 13(1), 96–115.
- Odriozola-González, P., Planchuelo-Gómez, Á., Irurtia, M. J., & de Luis-García, R. (2020). Psychological effects of the COVID-19 outbreak and lockdown among students and workers of a Spanish university. *Psychiatry Research*, 290, 113108.
<https://doi.org/10.1016/j.psychres.2020.113108>

- Opor. (2002). *El estrés laboral y sus efectos en la productividad*. Editorial Opor.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). *El estrés en el trabajo: un reto colectivo* [Tema especial]. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Organización Internacional del Trabajo. (2024). *Informe sobre el estrés laboral y la salud ocupacional*. OIT.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2021). *Entornos laborales saludables: fundamentos y modelo de la OMS*. OMS. <https://www.who.int>
- Organización Mundial de la Salud. (2022, 28 de septiembre). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news/item/28-09-2022-who-and-ilo-call-for-new-measures-to-tackle-mental-health-issues-at-work>
- Organización Mundial de la Salud. (2023, octubre 15). *¿Qué es el estrés?* Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Parra, R., & González, M. (2021). Vocación de servicio y su influencia en la satisfacción ciudadana. *Revista de Gestión y Servicio Público*, 5(1), 45–59.
- Rajbhandari, B., Tiwari, B., Gurung, M., Poudel, L., Adhikari, A., Shilpakar, O., ... Singh, S. (2021). Estrés por COVID entre los agentes de policía de Nepal. *Revista del Consejo de Investigación en Salud de Nepal*, 19(2), 390-395. <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v19i2.3672>
- Redrobán, J. (2022). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad Policía Militar Ministerial de las Fuerzas Armadas del Ecuador, en la ciudad de Quito durante el periodo noviembre-julio 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador].

<https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/49f3db96-20f0-482a-806e-249e6705ef82>

- Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(1), 69–93. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.13.1.69>
- Robbins, S. P., Judge, T., & Sanghi, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2014). *Comportamiento organizacional* (16.^a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Comportamiento organizacional* (18.^a ed.). Pearson.
- Rojas, E. (2021). *El estrés laboral y los métodos de manejo en los oficiales de policía que trabajan en la Dirección Contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes en Lima*. Universidad Ricardo Palma.
- Rojas Sosa, J. A., & Uribe Bermejo, D. N. (2023). *Regulación emocional y estrés laboral en personal militar de una entidad castrense de Lambayeque, 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10607>
- Ruiz, F., & Pérez, A. (2019). Profesionalismo y desempeño en servicios de seguridad. *Revista de Ciencias Policiales y Seguridad*, 3(1), 77–92.
- Ruíz, M., & Sánchez, J. (2021). *Gestión por competencias: Estrategias para el desarrollo profesional y organizacional*. Editorial Universitaria.
- Ruíz, M., Pérez, L., & Gómez, F. (2023). *Competencias y productividad: Impacto de los sistemas de desarrollo en la innovación organizacional*. Editorial Académica Española.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behavior. *International Journal of*

Human Resource Management, 19(1), 116–131.

<https://doi.org/10.1080/09585190701763982>

Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2018). *El compromiso laboral: Conceptos y aplicaciones*.

Ediciones Pirámide.

Salas, E., Cooke, N. J., & Rosen, M. A. (2008). On teams, teamwork, and team performance:

Discoveries and developments. *Human Factors*, 50(3), 540–547.

<https://doi.org/10.1518/001872008X288457>

Salas, E., Reyes, D. L., & McDaniel, S. H. (2019). The science of team performance:

Progress and the need for integration. *American Psychologist*, 74(4), 307–322.

<https://doi.org/10.1037/amp0000375>

Saldaña, O., & Manguinuri, A. (2022). *Factores estresores y su relación con el desempeño*

laboral en el personal militar de la base aérea de Santa Clara, distrito de San Juan

Bautista, 2021. Universidad Científica del Perú.

Sánchez, M. A. (2010). Estrés: conceptos, procesos y variables. *Revista de Psicología y*

Ciencias del Comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y

Sociales, 1(1), 75–92.

Santos, A. R., Silva, T. C., & Souza, R. A. (2021). Occupational stress and professional

commitment in military police officers in Paraná, Brazil. *Revista Brasileira de Saúde*

Ocupacional, 46(2), 98-115.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship

with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational*

Behavior, 25(3), 293–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Salanova, M. (2006). The measurement of work

engagement with a short questionnaire: A cross-national study. *Educational and*

Psychological Measurement, 66(4), 701–716.

<https://doi.org/10.1177/0013164405282471>

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220.

<https://doi.org/10.1108/13620430910966406>

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2014). A critical review of the job demands–resources model: Implications for improving work and health. In G. F. Bauer & O. Hämmig (Eds.), *Bridging occupational, organizational and public health* (pp. 43–68). Springer.

https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4

Schaufeli, W. B. (2017). Applying the job demands-resources model. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2017.04.008>

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2021). *Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(1), 1–15.

<https://doi.org/10.1037/ocp0000267>

Schneider, B., Ehrhart, M. G., & Macey, W. H. (2017). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64, 361–388. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-113011-143809>

Selye, H. (1976). *The stress of life* (Rev. ed.). McGraw-Hill.

Serna, M. (2019). ¿Cómo mejorar el muestreo en estudios de porte medio usando diseños con métodos mixtos? Aportes desde el campo de estudios de élites. *Empiria. Revista de Metodología de Ciencias Sociales*, 43, 187-210.

<https://doi.org/10.5944/empiria.43.2019.24305>

Servicios de Salud de Tehuacán. (2001). *Manual de salud ocupacional y prevención del estrés laboral*. Gobierno del Estado de Puebla.

- Siegrist, J. (1996). Efectos adversos para la salud de las condiciones de alto esfuerzo y baja recompensa. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41.
<https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>
- Siegrist, J. (2016). Effort–reward imbalance at work: Theory, measurement and evidence. Springer.
- Siegrist, J., & Li, J. (2018). Work stress and altered biomarkers: A synthesis of findings based on the effort–reward imbalance model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(3), 513. <https://doi.org/10.3390/ijerph15030513>
- Siegrist, J., & Montano, D. (2014). *Psychosocial factors and cardiovascular disease prevention in the workplace*. Springer.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2015). Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72–S103.
<https://doi.org/10.1002/job.1924>
- Sonnentag, S., & Frese, M. (2018). *Stress in organizations*. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil, & C. Viswesvaran (Eds.), *Handbook of industrial, work & organizational psychology* (2nd ed., Vol. 2, pp. 15–41). Sage Publications.
- Spencer, L., & Spencer, S. (2021). *Competence at work: Models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Taris, T. W., & Schaufeli, W. B. (2015). The job demands–resources model. In C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of stress and health: A guide to research and practice* (pp. 42–57). Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781118993811.ch3>
- Torres, M., Villalobos-Gallegos, L., Alarcón-Hernández, D., Rodríguez-Lara, D., & Díaz-Vela, J. (2021). Burnout syndrome among police officers in Mexico: Prevalence and associated factors. *International Journal of Police Science & Management*, 23(1), 1-15. <https://doi.org/10.1177/1098611120984162>

- Tsutsumi, A., & Kawakami, N. (2015). A review of empirical studies on the model of effort–reward imbalance at work: Reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 70(11), 1501–1510.
<https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2009.03.028>
- Tuckman, B. W., & Jensen, M. A. C. (1977). Stages of small-group development revisited. *Group & Organization Studies*, 2(4), 419–427.
<https://doi.org/10.1177/105960117700200404>
- Tudela, P. (2021). La evaluación del desempeño de la policía: Explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile. *Revista Brasileira de Ciências Policiais*, 13(8), 115–141. <https://doi.org/10.31412/rbcp.v13i8.933>
- Uribe, J. (2014). *Gestión del talento humano y desempeño laboral en las organizaciones*. Ecoe Ediciones.
- Ventura, W., & Vásquez, A. S. (2021). Estrés laboral y desempeño en instituciones públicas del sector seguridad ciudadana. *Revista Peruana de Psicología*, 15(2), 88–104.
<https://doi.org/10.15381/rpp.v15i2.20045>
- Violanti, J. M., Owens, S. L., Fekedulegn, D., Ma, C. C., Charles, L. E., Andrew, M. E., & Burchfiel, C. M. (2018). An exploration of shift work, fatigue, and gender among police officers: The BCOPS study. *Workplace Health & Safety*, 66(11), 530–537.
<https://doi.org/10.1177/2165079918771405>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- West, M. A. (2012). *Effective teamwork: Practical lessons from organizational research* (3rd ed.). BPS Blackwell.
- Wright, P. M., & McMahan, G. C. (2020). *Exploring human capital: Putting people at the center of strategy*. Routledge.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement.

Journal of Vocational Behavior, 74(3), 235–244.

<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.11.003>

Anexos

Anexo 1

Escala de Estrés Laboral

ESCALA DE ESTRÉS LABORAL DE LA OIT

DATOS PERSONALES:

EDAD:

SEXO:

AREA DE TRABAJO:

PUESTO QUE OCUPA: _____

INSTRUCCIONES:

Indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés para usted, anotando el número que mejor la describa.

- 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés.
- 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
- 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
- 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
- 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
- 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
- 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIONALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	GENERALMENTE	SIEMPRE
1	¿El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	¿El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							

3	¿El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	¿El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	¿El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa?							
6	¿El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIO NALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUE NTE	GENERAL MENTE	SIEMPRE
8	¿El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							
10	¿El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?							
11	¿El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?							
12	¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?							
13	¿El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?							
14	¿El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?							
15	¿El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?							

16	¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?							
17	¿El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?							
18	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?							

N	ITEMS	NUNCA	RARAS VECES	OCASIO NALMENTE	ALGUNAS VECES	FRECUEN TEMENTE	GENERAL MENTE	SIEMPRE
19	¿El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?							
20	¿El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?							
21	¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?							
22	¿El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?							

23	¿El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?							
24	¿El que no respeten a mis superiores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?							
25	¿El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?							

Anexo 2*Escala de Evaluación de Desempeño***NOMBRES Y APELLIDOS:** _____**INSTITUCIÓN:** _____**EDAD:** _____**GÉNERO:** (M) (F)**PUESTO EN EL QUE LABORA:** _____**CARGO ACTUAL:** _____**FECHA:** // ____**POR FAVOR, RESPONDA CON HONESTIDAD TODOS LOS ÍTEMS PROPUESTOS**

Marque con una (X) en uno de los casilleros del 1 al 5 para cada ítem de la escala de acuerdo a su criterio, teniendo en cuenta las siguientes alternativas de respuesta:

Escala	1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo					
En desacuerdo					
Indeciso					
De acuerdo					
Muy de acuerdo					

COMPONENTE: Compromiso Organizacional

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Plantea mejoras en los métodos de trabajo y propone cambios a fin de superar los resultados previstos en términos de cantidad y calidad.					
2	Genera alternativas de solución ante la falta o posible carencia de recursos, teniendo en cuenta un uso eficiente de los mismos.					
3	Propone planes de acción que viabilicen el logro de los objetivos, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.					

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
4	Implementa medidas correctivas o propone acciones de mejora durante el desarrollo del Plan de Acción para asegurar estándares.					
5	Administra los recursos necesarios para cumplir sus metas y objetivos, controlándolos y racionalizando el uso de los mismos.					
6	Organiza sus actividades priorizándolas de acuerdo a las metas y objetivos previstos, estableciendo con claridad los plazos de cumplimiento.					
7	Establece controles previos con el fin de cumplir con el nivel de calidad esperado, evitando errores en la realización de sus labores.					
8	Ejecuta los trabajos establecidos en los plazos límite y de acuerdo con las indicaciones recibidas, haciendo uso adecuado de los recursos asignados.					

COMPONENTE: Vocación de Servicio

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Utiliza diversos medios para conocer las necesidades y expectativas del usuario con el fin de mejorar el nivel del servicio.					
2	Escucha activamente las necesidades del usuario, mostrando empatía al atender sus requerimientos y dentro de sus expectativas, dentro de su competencia.					
3	Consulta y utiliza la información que tiene disponible a fin de completar y finalizar el servicio al usuario.					
4	Se comunica con paciencia y tolerancia al usuario, mostrando consideración e interés frente a sus necesidades, aún en situaciones complejas.					
5	Conoce los requerimientos del usuario, brindando respuestas oportunas dentro del ámbito de su competencia.					

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
6	Da respuesta con la información que conoce o maneja y cumpliendo con las instrucciones, procesos o normativas definidas dentro del servicio.					
7	Escucha y responde con cordialidad los requerimientos del usuario.					

COMPONENTE: Trabajo en Equipo

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Fomenta esfuerzos entre los miembros del equipo y coopera con otras áreas para el logro de los objetivos.					
2	Promueve el intercambio de información solicitando ideas y opiniones, mostrándose dispuesto a enseñar y a aprender de los demás miembros del equipo.					
3	Desarrolla sus funciones dentro de un clima de colaboración abierta, transparente y respetuosa con sus compañeros, promoviendo su integración.					
4	Participa de forma activa en las tareas de equipo manifestando su disposición a colaborar para el cumplimiento de los objetivos comunes.					
5	Comparte experiencias con los demás miembros del equipo, con el fin de lograr las metas establecidas.					
6	Establece adecuados niveles de comunicación, mostrándose abierto y receptivo frente a los demás miembros del equipo.					
7	Propone alternativas de ideas y soluciones al equipo para el logro de los objetivos en conjunto.					
8	Mantiene vínculos cordiales con los demás miembros del equipo, que favorecen el cumplimiento y desarrollo de actividades en conjunto.					
9	Cumple con las decisiones tomadas en el equipo, realizando la parte del trabajo que le corresponde y contribuyendo al logro de los objetivos.					

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
10	Mantiene un ambiente de cordialidad en el trabajo.					

Anexo 3

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable #1	Enfoque:
¿Cuál es la relación entre Estrés Laboral y Desempeño Laboral del Personal de la DIVINCRI – PNP de la Ciudad de Puno 2024?	Determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno 2024.	H1: Existe una relación estadísticamente significativa y negativa entre el estrés laboral y el desempeño laboral en el personal de la DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.	Estrés Laboral	Cuantitativo
			Dimensiones:	Tipo:
			Dimensión Superior y Recursos	Básico
			Organización y Trabajo en Equipo	Alcance
				Correlacional
				Diseño
				No experimental-Transversal
				Población:
				146 efectivos policiales de la Divincrí
				Muestra
				146 DIVINCRI Puno Censal
				Técnica de muestreo
				de No probabilística por conveniencia
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable #2	
¿Cuál es la relación entre la dimensión superior, recursos y desempeño laboral de la DIVINCRI - PNP de la ciudad de Puno 2024?	Identificar la relación de la dimensión superior, recursos y el desempeño laboral del personal de la DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno 2024.	H1: Existe una relación estadísticamente significativa negativa entre la dimensión superior, los recursos y el desempeño laboral del personal de la DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.	Desempeño Laboral	
¿Cuál es la relación de la dimensión organización y trabajo en equipo y desempeño laboral del personal de la DIVINCRI - PNP ciudad de Puno 2024?	Determinar la relación de la dimensión organización y trabajo en equipo y desempeño laboral del personal de la DIVINCRI– PNP de la ciudad de Puno 2024.	H1: Existe una relación estadísticamente significativa negativa entre la dimensión organización, el trabajo en equipo y el desempeño laboral del personal de la DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno en el año 2024.	Dimensiones:	
			Vocación de Servicio	
			Trabajo en equipo	
			Compromiso	
			Organizacional	

Bibliografía de Sustento para la justificación y delimitación del problema

Delgado, S., Calvanapon, F., & Cárdenas, K. (2020, Diciembre). Estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. Revista Eugenio Espejo, Volumen 14(2), 11-18. <https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>

Espíndola, Solange y Scharagrodsky, Carina Judith (2008). Afrontamiento al estrés en policías. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

González, A. (2021). "EFECTOS DEL ESTRÉS SOBRE EL SISTEMA INMUNE". [Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Sevilla] <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/133163/PONCE%20GONZALEZ%20ANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 4

Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Puntuación	Valores	Ítems
1.Estrés Laboral	Según la Organización Mundial de la Salud, el estrés laboral se define como una respuesta física, emocional y cognitiva del trabajador cuando las demandas laborales exceden su capacidad de afrontamiento (Malik, 2023). Se relaciona con factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de control sobre las tareas y la inestabilidad laboral. En este contexto, Lazarus y Folkman (1984) explican el estrés como un proceso transaccional en el que la persona evalúa la situación como amenazante o desafiante y activa mecanismos de afrontamiento.	Para la presente investigación, el estrés laboral se mide a través de la Escala de Estrés Laboral de la OIT-OMS, la cual evalúa las dimensiones de carga de trabajo, clima organizacional y respaldo social. La puntuación obtenida en cada dimensión indica el nivel de estrés experimentado por el trabajador, clasificándolo en bajo, medio o alto. Esta escala cuenta con una confiabilidad superior a 0.85 en estudios previos, lo que garantiza su validez en el contexto laboral policial	Dimensión Superior y Recursos	Clima organizacional	Bajo < 90	Nunca	3,15,22
				Territorio organizacional		Raras veces	4,14,25
				Estructura organizacional		Ocasionalmente	5,6,13,17
			Organización y Trabajo en Equipo	Tecnología	Nivel Medio de Estrés 91-117	Algunas veces	7,9,18,21
				Influencia del líder	Estrés 118-153	Frecuentemente	8,19,23
				Falta de cohesión	Alto nivel de estrés >154	Generalmente	2,12,16,24
				Respaldo del grupo		Siempre	1,10,11,20
.Desempeño Laboral	El desempeño laboral hace referencia al conjunto de habilidades, comportamientos y resultados que un trabajador muestra en la ejecución de sus tareas dentro de una organización (Campbell, 1990). Según Koopmans et al. (2014), este constructo se evalúa en función de indicadores como productividad, calidad del trabajo y comportamiento organizacional, los cuales son esenciales para la eficiencia institucional.	En esta investigación, el desempeño laboral se evalúa mediante un Cuestionario de Desempeño Laboral adaptado, que mide dimensiones como eficiencia, puntualidad, compromiso y calidad del trabajo. La puntuación total permite categorizar el desempeño en bajo, medio o alto. Este instrumento ha sido validado en estudios previos con un alfa de Cronbach de 0.87, asegurando su fiabilidad y aplicabilidad en el contexto policial	Compromiso organizacional	Compromiso con la organización	Bajo nivel de desempeño 0-65	Muy en desacuerdo	1,2,3,4,5, 6,7
			Vocación de servicio	Unión	Regular nivel de desempeño 66-105	En desacuerdo	8,9,10,11, 12,13,14,15
				Efectividad	Alto nivel de desempeño 106-120	Indeciso	
				Conocimientos del trabajo e institución		De acuerdo	
			Trabajo en equipo	Calidad e integración del grupo		Muy de acuerdo	16,17,18,19, 20,21,22, 23,24,25

Anexo 5

Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para Investigación

Directivo de Institución

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer al jefe de la DIVINCRI PNP Puno, una clara explicación de la naturaleza de esta investigación, así como de su rol en ella como la máxima autoridad de la institución.

La presente Investigación es conducida por la Bachiller Yessica Brigitte ORTEGA PERALTA, perteneciente a la Universidad Continental. La meta de este estudio es realizar una evaluación objetiva sobre el "ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno 2024".

Si usted accede a autorizar la realización de este estudio, se le pedirá poder tener el acceso para la aplicación de encuestas en la unidad policial que se encuentra bajo su gestión, el cual tomara un tiempo determinado en cada área que conforma su unidad policial.

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas dadas en el cuestionario serán codificadas usando un número de identificación.

Si tiene alguna duda sobre la presente investigación, puede hacer las consultas necesarias en cualquier momento, así también durante la toma de cuestionarios al correo 71621731@continental.edu.pe. Desde ya agradezco su Autorización y participación.

Yo, **Percy Loyole PIZARRO VERGARAY**, Coronel PNP, Jefe de la División de Investigación Criminal Puno, he sido informado sobre la meta de este estudio, el cual consiste en realizar una evaluación objetiva sobre el ESTRÉS LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVINCRI – PNP de la ciudad de Puno 2024.

Me han indicado también que se realizará la aplicación de cuestionarios el cual será en un tiempo determinado en las diferentes áreas policiales del cual yo estoy a cargo.

Se reconoce que la participación en este estudio es estrictamente voluntaria y la información que se recabe será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo solicitar información en cualquier momento sobre los resultados de esta investigación cuando este haya concluido.

Puno, 20 de abril del 2024

 **Percy Loyole PIZARRO VERGARAY**
CORONEL PNP
JEFE DE LA DIVISIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL
PUNO