

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE PSICOLOGÍA



Una Institución Adventista

Estrés laboral y relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades policiales de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

Tesis para optar el grado académico

de Magister en Ciencias de la Familia con Mención en Terapia Familiar

Por:

Marisol Romero Carrasco

Lima, Perú, 2018

ANEXO 07 DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE LA TESIS

Yo **Ana Escobedo Rios**, identificado con DNI N° 10132232 adscrita a la Facultad de Psicología, y docente en la Unidad de Posgrado de Psicología de la Universidad Peruana Unión;

DECLARO:

Que la tesis titulada: *Estrés laboral y relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades policiales de la Policía Nacional del Perú, Surquillo, 2017*. constituye la memoria que presenta el Bachiller **Marisol Romero Carrasco**, para obtener el grado académico de Maestro en Psicología con mención Terapia Familia, cuya tesis ha sido desarrollada en la Universidad Peruana Unión con mi asesoría.

Asimismo, dejo constancia de que las opiniones y declaraciones registradas en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometen a la Universidad Peruana Unión.

Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Ñaña (Lima), a los 03 días del mes de octubre de 2018.



Mg. Ana Escobedo Rios

Asesor

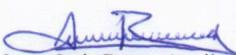
*Estrés laboral y relaciones intrafamiliares en efectivos de tres
unidades policiales de la Policía Nacional del Perú de
Surquillo, 2017*

TESIS

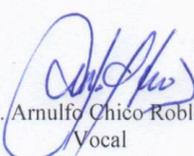
Presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias de la
Familia con mención en Terapia Familiar

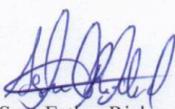
JURADO DE SUSTENTACIÓN


Dra. Lili Albertina Fernandez Molocho
Presidente


Dr. Jorge Luis Reyes Aguilar
Secretario


Mg. Ana Rebeca Escobedo Rios
Asesora


Dr. Arnulfo Chico Robles
Vocal


Mg. Sara Esther Richard Pérez
Vocal

Lima, 31 de octubre de 2018

DEDICATORIA

A mi esposo, por su motivación y apoyo
incondicional.

A mis hijos, por su comprensión en las muchas
horas de desatención.

A las Unidades Policiales, por darme todas las
facilidades para cumplir parte de los objetivos de
este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la oportunidad de lograr esta meta.

A la Dra. Ana Escobedo, por su valiosa orientación en esta investigación.

Al Mg. Oscar Mamani, por su asesoría en la parte estadística.

Al Dr. Joel Peña, a quien admiro, por su motivación y espiritualidad, es para mí una gran inspiración.

A mis colegas de la Policía Nacional del Perú, por su gran disposición, a pesar de sus actividades en horas de trabajo.

A la Universidad Peruana Unión, por abrir sus puertas para brindar una abnegada educación.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	iv
ÍNDICE DE ANEXOS	v
RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.....	5
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	5
1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.1.1 Descripción de la situación problemática.....	5
1.2 Preguntas de investigación.....	10
1.2.1 Pregunta General	10
1.2.2 Preguntas específicas.....	11
1.3 Justificación.....	11
1.4 Objetivos de la investigación	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2 Objetivos Específicos	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. Marco filosófico.....	14
2.2 Antecedentes de la investigación.....	17
2.2.1 Internacionales.....	17
2.2.2. Nacionales	20
2.3 Bases teóricas de la investigación.....	22
2.3.1 Estrés laboral	22
2.3.2 Relaciones intrafamiliares.....	35
2.4. Definición de términos	44
2.5. Hipótesis de la investigación.....	46
2.5.1. Hipótesis general	46
2.5.2. Hipótesis específicas.....	46
CAPÍTULO III.....	47
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	47

3.1 Tipo de investigación	47
3.2 Diseños de la investigación.....	47
3.3 Variable de la Investigación.....	47
3.3.1 Definición conceptual de las variables	47
3.3.2 Operacionalización de las variables.	49
3.4 Delimitación	52
3.5 Población.....	52
3.6 Criterios de inclusión y exclusión	52
3.6.1 Inclusión.	52
3.6.2 Exclusión	53
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	53
3.8 Proceso de recolección de datos.....	55
3.9 Procesamiento y análisis de datos.	56
CAPÍTULO IV	56
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	56
4.1. Análisis descriptivo de los datos	57
4.2. Prueba de normalidad.....	59
4.3. Análisis de correlación.....	60
4.4. Discusión de resultados.....	61
CAPÍTULO V	63
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. Conclusiones	63
5.2 Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS	65
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Matriz de operacionalización de las variables: estrés laboral y relaciones intrafamiliares</i>	49
Tabla 2. <i>Estadísticas correspondientes a los datos sociodemográficos de la población encuestada</i>	57
Tabla 3. <i>Niveles de estrés laboral y relaciones intrafamiliares de la población de estudio</i>	59
Tabla 4. <i>Prueba de normalidad mediante el análisis de Kolmogorov-Smirnov para una población</i>	59
Tabla 5 <i>Análisis de correlación entre estrés laboral y relaciones intrafamiliar de la población de estudio</i>	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Índice de confiabilidad de los instrumentos utilizados	73
Anexo 2	Cuestionario sobre estrés laboral de OIP-OMS	74
Anexo 3	Escala para la evaluación de las relaciones intrafamiliares (E. R. I.)	76
Anexo 4	Autorización para la aplicación de los instrumentos	80
Anexo 5.	Matriz de consistencia	

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar si existe relación entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en efectivos de tres Unidades Policiales de la Policía Nacional del Perú (PNP), del distrito de Surquillo, en Lima. La metodología utilizada corresponde a un estudio no experimental, descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 748 efectivos Policiales. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario autoadministrado sobre estrés laboral, instrumento de medición validado a nivel internacional por la Organización Internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS) y la Escala para la evaluación de las relaciones intrafamiliares (E. R. I.) Versión intermedia. Respecto al análisis de correlación entre las variables de estudio, se puede observar que existe una correlación positiva de magnitud baja y estadísticamente significativa entre la variable Estrés laboral y Relaciones intrafamiliares ($Rho = .359$, $p = .000$); así mismo, se ha encontrado una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la variable Estrés laboral con las dimensiones: Unión y apoyo ($Rho=.165$, $p=.000$), Expresión ($Rho=.199$, $p=.000$), y Dificultades ($Rho=.278$, $p=.000$).

Palabras clave: Estrés laboral, relaciones intrafamiliares

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if there is a relationship between work stress and intrafamilial relationships in the work force of three police units of the National Police of Peru (PNP), in the district of Surquillo, in Lima. The methodology used corresponds to a non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional study. The population consisted of 748 police officers. The instruments used were the self-administered questionnaire on occupational stress, a measurement instrument validated at international level by the International Labor Organization and the World Health Organization (ILO-WHO) and Scale for the evaluation of intrafamilial relations (ERI) Version intermediate. Regarding the correlation analysis between the study variables, it can be observed that there is a positive correlation of low magnitude and statistically significant between the variable work stress and intrafamilial relationships ($Rho = .359$, $p = .000$), likewise it has been found a positive and statistically significant correlation between the labor stress variable and the dimensions: union and support ($Rho = .165$, $p = .000$), expression ($Rho = .199$, $p = .000$), and difficulties ($Rho = .278$, $p = .000$).

Keywords: Work stress, intrafamilial relationships

INTRODUCCIÓN

Una de las características más notorias de la sociedad posmoderna es el cambio que experimentan los componentes de esta. En los últimos años, las instituciones sociales como las familias y las instituciones tutelares sufren dichas transformaciones. En ese contexto, este trabajo tiene la finalidad de describir y encontrar la relación entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliar en efectivos de la Policía Nacional del Perú en el distrito de Surquillo en Lima. En la actualidad las organizaciones están adoptando también cambios, nuevas formas, diferentes estrategias con el objetivo de responder a las demandas de la complejidad laboral, estos cambios pueden tener una influencia negativa en la salud y el bienestar de los trabajadores, en este sentido las empresas son conscientes que un ambiente sano y positivo beneficia al trabajador generando mayor productividad (Peiró y Rodríguez, 2008).

A partir de los diversos estudios, el estrés laboral es considerado como una experiencia subjetiva y negativa que tiene una persona por las excesivas demandas laborales y, por ello, difíciles de controlar generando tensión en el trabajador. En ese sentido es muy importante comprender que debe haber un equilibrio entre el trabajador y la situación laboral mediante mecanismos y procesos sociales también llamados modelos de justicia (Pralt & Barling, 1988). Sabiendo que el ser humano es sistémico, el estrés laboral puede repercutir de manera negativa en las relaciones familiares como se ha observado en la población de estudio, traduciéndose en familias separadas, divorciadas o con una relación marcada por la violencia. En cuanto a las relaciones interfamiliares, James (citado por Lozano, 2003) considera que uno de los tipos es el referido a las relaciones personales en las que hay una identidad familiar, evidenciada por la confianza y las normas que rigen basados en principios de igualdad y lealtad. Sistémicamente las relaciones en la familia están organizadas por la estructura familiar que es un conjunto invisible de diferentes roles a partir de los cuales cada miembro

interactúa. Además, esta estructura tiene una jerarquía de poder en la que los padres y los hijos poseen funciones diferentes de autoridad. Por ello, se ratifica que “el individuo influye en su contexto y es a su vez influido por este, gracias a las secuencias repetitivas de interacción.” (Minuchin. y Fishman, 1984 p.67).

Por tanto, el propósito de este trabajo de investigación es conocer la relación que existe entre las variables mencionadas y que, mediante este nuevo conocimiento, los profesionales en el área puedan seguir trabajando en la prevención y la asistencia a las familias, en especial a esta población de estudio mediante diversas estrategias y recursos para mantener o mejorar la calidad en las relaciones familiares.

Esta investigación contiene, en el primer capítulo, el planteamiento del problema en el que dilucida la problemática actual respecto a las variables de estudio; seguidamente las preguntas específicas de investigación y los objetivos. En el segundo capítulo se describe el marco teórico que incluye las investigaciones realizadas referente a las variables y las hipótesis.

En el tercer capítulo se describe el método y diseño de investigación, así como la operacionalización de las variables, la población y los instrumentos utilizados para determinar los resultados.

En el cuarto capítulo se presenta el análisis, la interpretación y la discusión de los resultados, lo que contribuye a contrastar o comparar con los resultados de otras investigaciones y, finalmente, en el quinto capítulo se presenta las conclusiones y recomendaciones que buscan responder a los objetivos de esta investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Descripción de la situación problemática

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad estudiar la relación que existe entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en los efectivos de tres Unidades Policiales del distrito de Surquillo.

Se sabe que algunos estudios han puesto de manifiesto que la alteración más experimentada por los agentes de policía es el estrés (Pacheco, 2004) de hecho, el trabajo del policía está fuertemente vinculado al estrés por razones fundamentales: La mayoría de las veces, el policía peruano desarrolla su profesión y su labor en un ambiente laboral conflictivo y arriesgado; sobre todo, cuando debe intervenir en situaciones de inseguridad y atención ciudadana. En otras ocasiones, las intervenciones policiales aparentemente resultan ser inofensivas, pero pueden complicarse hasta convertirse en situaciones críticas y peligrosas. Por otro lado, las herramientas de trabajo del policía, como son el arma de reglamento, grilletes de seguridad, la defensa y/o vara de ley, generan o añaden un riesgo que puede considerarse como factor de estrés.

Respecto a la polémica sobre el carácter estresante de la profesión policial, Malloy y Mays (citado por Torres, San Sebastian, Ibaretxe y Zumalabe, 2002) constata la existencia de una hipótesis tradicional del estrés policial asentada en dos premisas: Los policías, como resultado de la naturaleza de su rol profesional, experimentan un grado significativamente mayor de estrés que los miembros de otros colectivos. El elevado estrés, asociado con el rol policial, precipita

una elevada incidencia de alteraciones familiares, suicidio, desórdenes psicofisiológicos, abuso de alcohol y otros trastornos médicos tales como enfermedades coronarias y diabetes mellitus.

Otro mecanismo para medir el nivel de estrés de la actividad policial implica considerar la extensión de este problema en el colectivo. El análisis de los datos obtenidos por Crowe y Stradling (citado por Torres, San Sebastian, Ibaretxe y Zumalabe, 2002) revela que el 70% de los policías declara sentirse estresado con regularidad, al menos dos o tres veces al mes. Por otra parte, los agentes más jóvenes con menor experiencia y los inspectores más veteranos, junto a los policías a quienes no se había cambiado de tarea en los últimos tres años, informan con mayor frecuencia problemas relacionados con el estrés.

En lo que respecta al trabajo policial, es una ocupación de alto estrés que afecta a los individuos y familias implicadas. Algunos de los estresores típicos se relacionan con factores ambientales del trabajo tales como peligro, violencia y autoridad. Las presiones organizacionales y de rol también afectan habitualmente al policía, contribuyendo a aumentar significativamente su estrés.

En este sentido, las respuestas que la policía ofrece a la sociedad, en general más orientadas al agresor que a la víctima, pueden distribuirse en cinco grupos: respuestas de ayuda; preventivas o disuasorias; investigación; coacción, y formales (denuncias de tráfico, administrativas y penales), aunque Torrente (1997) señala que la mayor parte de su trabajo se centra en la vigilancia disuasoria y en ofrecer servicios no especializados a la población. Desde una perspectiva tradicional, las principales funciones policiales son la prevención y represión del crimen, búsqueda y captura del delincuente, mantenimiento del orden público de acuerdo a los principios del derecho, la aplicación de las leyes y el control del tránsito. Como es evidente, estas acciones

perturban las relaciones con su entorno especialmente con su familia, manifestándose, en muchos de ellos actitudes y reacciones violentas.

Por otra parte, existe una notoria distinción entre las funciones institucionales (en particular, las relacionadas con la prevención y represión del delito, así como el mantenimiento del orden) y las de asistencia. Respecto a las primeras, suele afirmarse que la prevención del delito constituye una de las principales funciones de la Policía, mientras que el mantenimiento del orden en una sociedad democrática exige un delicado equilibrio con los valores democráticos y la libertad. Pero, además de sus tareas tradicionales, el público suele demandar otros servicios, desde visitas a escuelas con fines educativos e informativos hasta el transporte de enfermos y heridos, intervención en conflictos familiares o disputas entre vecinos, custodia de menores abandonados, etc. Según (Rico y Salas, 1988), todo esto constituye un generador de una alta carga de estrés.

Tanto el público como la policía parecen estar de acuerdo en que una de las principales tareas policiales es aplicar la ley y, con ello, garantizar la protección de la comunidad. La policía tiene asignadas de manera específica las tareas de mantenimiento del orden, protección de ciertos valores aceptados socialmente (vida, integridad corporal, propiedad privada, etc.), aplicación de las leyes, prevención y represión de la criminalidad y la defensa de las condiciones necesarias para el ejercicio de las libertades fundamentales; sin embargo, buena parte de lo que sucede a los ciudadanos solo en ocasiones constituye un problema legal y, aun con menor frecuencia, se ubica en la esfera penal. Por ende, es coherente aseverar que, en sus actividades cotidianas, la policía dedica más tiempo a buscar soluciones para los numerosos problemas y dificultades con los que se encuentran los ciudadanos.

Pese a haber cierto consenso en cuanto a investigaciones relativas a la actividad policial, hay una notoria escasez de investigaciones que aporten información clara sobre el carácter estresante

de esta labor. Más bien, hay estudios que indican la idea contraria, es decir, que la policía no experimenta mayor estrés que otras carreras, sino que, por el contrario, muestra mayor bienestar que el ciudadano promedio (Headey, Holmstrom y Wearing 1984); sin embargo, este bienestar puede estar relacionado más con el gusto inherente por las actividades propias de esta carrera, al margen de las secuelas estresantes de la misma.

Por otro lado, el enfoque sistémico señala que la familia, más que los miembros que la conforman, es una interacción en la que la conducta de cada integrante influye en el sistema total y, de manera concomitante, dicho sistema influye en el individuo. En suma, la familia se comporta como un microsistema de la sociedad, por lo que las variaciones que allí se den, causan cambios al interior del sistema familiar; de la misma forma, los cambios en el seno de la familia se reflejan en la sociedad (Segiín Malagoi-Tegliati citado por Sperry 2012).

Amarís, Paternina y Vargas (2004) señalan que la forma en que se vinculan los integrantes de la familia se entienden como relaciones intrafamiliares, que son definidas como un proceso constituido por las interacciones sanas o conflictivas entre los miembros que integran el sistema familiar, el cual a la vez está conformado por subsistemas especificados como individual, conyugal, parental y maternal, a partir de los cuales se establecen lazos familiares que permiten permanecer unidos y luchar por alcanzar las metas propuestas; interacciones que se manifiestan por medio de la comunicación y que permiten observar reglas y normas que regulan la homeostasis del sistema familiar, ya que el comportamiento de cualquier elemento del sistema altera la totalidad.

La investigaciones también revelan que, en la actualidad, las condiciones laborales para efectivos policiales de la Policía Nacional del Perú, no son acordes a sus satisfacciones; debido a las funciones multilaborales que desempeñan para hacer frente a sus necesidades tanto

personales como dentro de su sistema familiar; aunado a ello que, muchas veces, los agentes policiales, luego de salir de “franco”, (terminología castrense con el que se designa al día libre o de descanso), en vez de concurrir a su domicilio a descansar, generalmente se constituyen a otro centro laboral particular, con el fin de incrementar ingreso familiar, es decir, este agente policial, debido a su bajo salario, tiene que buscar otras alternativas para poder incrementar su economía, por lo que no comparte ni coincide con las actividades que realiza su grupo familiar, por cuanto está dedicado a laborar todos los días. Por consiguiente, se manifiestan diversos problemas dentro de la familia policial siendo uno de los más álgidos la violencia familiar. Una evidencia de lo manifestado es que, en el año 2016, unos 205 miembros de la Policía Nacional del Perú fueron denunciados por agresión a sus familiares, respecto solo al año 2017 en Lima. Un agravante del problema es que tan solo hay 150 psicólogos en toda la policía para atender a cerca de 27 mil efectivos. Actualmente estas estadísticas se han triplicado (Briceño, 2016).

Un ejemplo que patentiza lo dicho se encuentra en la experiencia de una suboficial técnico de tercera a manos de su esposo, un general de la Policía Nacional del Perú en retiro, en marzo del 2006. Esta experiencia de violencia familiar se torna más grave al leer el diagnóstico médico: “Hematoma con tumefacción del maxilar inferior derecho, hinchazón en región retroauricular derecha, policonusiones en la pierna, brazo y codo izquierdo y hematomas en el lado derecho del cuello”. Los expedientes 029 y 030 ya están en la oficina de la Defensoría del Policía.

El general en retiro Augusto Saldarriaga, director del Hospital Central de la Policía Nacional del Perú, argumentó que el policía afronta en casa los mismos problemas que cualquier otra familia y no por ello debería hacerse distinción al analizar su comportamiento. Sin embargo, las cifras dadas hace unas semanas por el coronel Leopoldo Arce, entonces jefe de la División de Familia, revelan que la violencia en hogares formados por policías aumentó en 300% el 2007

respecto al año anterior, pues los casos pasaron de 46 a 135 solo en Lima, diario el Comercio, 2007 (citado por Bermudez, 2008).

En esta línea, Farber (1983) cita diversos autores que han documentado cambios recientes y dramáticos en la familia, trabajo y otras instituciones sociales. En la actualidad, el trabajo es más intenso, complejo y demanda más tiempo debido a la exigencia de una mayor productividad sustentada en un mayor esfuerzo y dedicación del personal. A estas presiones se suman las originadas en la familia y el hogar. El agotamiento emocional, creativo o físico socava la efectividad, salud y bienestar, y aumenta porque los sujetos se interesan solo por tener un empleo, mas no por la eficiencia en la actividad laboral que realiza.

En ese sentido, el descuido y la subsecuente desintegración de la familia trae consigo secuelas devastadoras para la familia en sí y para la sociedad como problemas de baja autoestima, indefensión aprendida (comportamiento pasivo) tendencia a no enfrentarse a nuevas tareas por miedo al fracaso y/o a la frustración, alcoholismo, prostitución, delincuencia, problemas de egocentrismo cognitivo y social, etc. (Virgilio, 2014).

1.2 Preguntas de investigación

1.2.1 Pregunta General

¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017?

1.2.2 Preguntas específicas

¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de unión y apoyo en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017?

¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de expresión en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017?

¿Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de dificultades en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017?

1.3 Justificación

El presente trabajo se justifica por cuanto hasta la fecha no se han realizado investigaciones en dicha institución de la Policía Nacional del Perú utilizando estas dos variables: Estrés laboral y relaciones intrafamiliares.

Es por ello que, con el presente trabajo, se pretende identificar las dificultades que, mediante el hallazgo de esta relación de variables, se conozca con fundamento científico y trabajar por el bien del personal policial y, de este modo, lograr modificar adecuadamente el sistema de las relaciones familiares mediante un trabajo en conjunto tanto con los altos mandos de la Policía Nacional del Perú, como también con el personal que labora en dicho centro de trabajo. Con seminarios talleres, programas, etc. Tanto para aliviar el estrés como para mejorar las relaciones intrafamiliares.

A nivel personal, el policía en mención al ser apoyado en su familia tendrá una mejor capacidad como individuo, dándole mayor seguridad, en el desempeño de sus funciones.

A nivel familiar, se puede lograr que se comprenda que las relaciones intrafamiliares son vitales en la vida del efectivo y de su familia. Con este conocimiento la familia puede optar por mejorar estas relaciones y saber cómo afrontar el estrés del efectivo dentro de ella y así tener una sólida dinámica familiar.

A nivel policial, el efectivo policial logrará un mayor manejo de su estrés, generando, como respuesta, que su rendimiento laboral sea también más favorable.

Asimismo, esta investigación servirá a todos los profesionales del área como psicólogos, terapeutas familiares, psicopedagogos, y profesionales afines, pues servirá de base teórica y conceptual en talleres, seminarios, terapias, cursos, etc.

Por lo arriba expuesto, se puede observar la relevancia de este trabajo de investigación, considerando la importancia y el impacto que el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares tienen actualmente en todas las áreas de la sociedad y la preocupación que generan actualmente en el área laboral y familiar.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del Distrito de surquillo, Lima, 2017

1.4.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de unión y apoyo en los efectivos de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de expresión en efectivos de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de dificultades en efectivos de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Marco filosófico.

La familia se da inicio con la creación misma, con la unión entre Adán y Eva quienes posteriormente también engendraron hijos e hijas tal como lo señala la Biblia en (Génesis 5:4). Esta unión tiene no solo elementos físicos sino además elementos de relación, compañía y unidad. Si bien es cierto que no hay una base bíblica para determinar la totalidad de los hijos que tuvieron, pero la Biblia menciona a tres de ellos, los cuales son conocidos con los nombres de Caín, Abel y Set. Desde esa época, la familia ha experimentado diversos cambios en las relaciones de sus miembros y la atención que debe proporcionarse a ellos. Sin embargo, White sigue poniendo hincapié en la importancia de las familias y el ministerio en favor de ellas por lo cual señala que “no hay campo de acción más importante que el señalado a los fundadores y protectores del hogar” (White, 2009 p. 270).

Del mismo modo, en su libro Joyas de los testimonios indica “Nuestra obra por Cristo debe comenzar con la familia, en el hogar... Muchos han descuidado vergonzosamente el campo del hogar, y es tiempo de que se presenten recursos y remedios divinos para corregir este mal” (White, 2000 p. 62, 63). El vínculo de la familia es el más estrecho, el más tierno y sagrado de la tierra.

Evidentemente el hogar estaba destinado a ser una bendición para la humanidad. Y lo es siempre que el pacto matrimonial sea sellado con inteligencia, en el temor de Dios, y con la debida consideración de sus responsabilidades”. Asimismo señala que “todo hogar debiera ser un

lugar donde reine el amor, donde moren los ángeles de Dios, y donde ejerzan una influencia suavizadora y subyugadora sobre los corazones de los padres y de los hijos (p.15).

Tomando en cuenta las relaciones de los miembros de la familia indica también que “todo hogar cristiano debe tener reglas; y los padres deben, por sus palabras y su conducta el uno hacia el otro, dar a los hijos un ejemplo vivo y precioso de lo que desean verlos llegar a ser. Debe manifestarse pureza en la conversación y debe practicarse constantemente la verdadera cortesía cristiana” (p. 13).

El hogar puede ser sencillo, señala la autora, pero siempre debe ser un lugar donde se pronuncien palabras alentadoras y se realicen acciones con bondad, donde la cortesía y el amor sean huéspedes permanentes. Por ello enfatiza que se debe “administrad las reglas del hogar con sabiduría y amor, no con vara de hierro”. (p.14). Entonces, para la autora el amor y la sabiduría también son ingredientes vitales en las relaciones familiares.

Finalmente, White (2009) en su libro el Hogar Cristiano dice: Los padres y las madres que ponen a Dios en primer lugar en su familia, que enseñan a sus hijos que el temor del Señor es el principio de la sabiduría, glorifican a Dios delante de los ángeles y delante de los hombres, presentando al mundo una familia bien ordenada y disciplinada, una familia que ama y obedece a Dios, en lugar de rebelarse contra Él. Cristo no es un extraño en sus hogares; su nombre es un nombre familiar, venerado y glorificado. Los ángeles se deleitan en un hogar donde Dios reina supremo, y donde se enseña a los niños a reverenciar la religión, la Biblia y al Creador. Las familias tales pueden aferrarse a la promesa: "Yo honraré a los que me honran." Y cuando de un hogar tal sale el padre a cumplir sus deberes diarios, lo hace con un espíritu enternecido y subyugado por la conversación con Dios. Sólo la presencia de Cristo puede hacer felices a hombres y mujeres. Cristo puede transformar todas las aguas comunes de la vida en vino

celestial. El hogar viene a ser entonces un Edén de bienaventuranza; la familia, un hermoso símbolo de la familia celestial. (p. 25).

Respecto al estrés laboral, la Biblia también señala en Proverbios (16:3) que el hombre debe encomendar su trabajo al Señor y se establecerán sus planes, lo que permitirá que el hombre pueda tener tranquilidad en sus actividades cotidianas. También en el texto de Romanos (8:28) indica que los que “aman a Dios, todas las cosas les ayudan a bien, para aquellos que son llamados conforme a su propósito”, haciendo ver que, si se confía en Dios las responsabilidades, las cargas serán más livianas y de este modo se da apertura a la confianza a tener en Dios. Así también, en el libro de Isaías (40:29-31) aclara que Jehová da esfuerzo al cansado y al que carece de fuerzas le aumentará. Sigue diciendo el texto que los que confían en Jehová tendrán nuevas fuerzas, levantarán alas como las águilas; correrán y no se cansarán; caminarán y no se fatigarán. Este texto deja ver una vez más que, si el hombre confía en Jehová, vivirá en paz y tranquilidad.

Del mismo modo, White (2007) en su obra *El hogar cristiano* refiere que, para menguar las cargas, se debe tomar un día de descanso y ese día es el sábado, en este día el hombre hace una pausa de todas sus actividades de la semana, la familia entra en un favorable reposo, en armonía con Dios, aliviándole sus fatigas. La autora motiva a agradecer a Dios porque separó un día especial para que el hombre pueda descansar y encontrarse en comunión total con Él, quien es su creador. También menciona que, para aliviar las responsabilidades en casa, todos los miembros deben de colaborar con los quehaceres cotidianos. Todos deben tener un rol, una responsabilidad para que un solo miembro, en este caso la madre, no sea quien se lleve la peor de las cargas y, al agotarse, ella descuide otras áreas de su vida como es el dedicar tiempo a su familia. Si toda la familia colabora, la madre sentirá justicia y la familia tendrá la disposición y tiempo para recrearse en otras actividades, caso contrario, se sentirá abrumada, agotada perdiendo de vista su

tranquilidad en general. La autora también señala que el hombre que llega agotado de su trabajo al llegar a su hogar necesita tener paz y tranquilidad para que pueda recobrar sus fuerzas y continúe con su trabajo, lo que ayudará al sostén de la familia.

También la Biblia en Salmos (55: 22) dice “Echa a Jehová tu carga, y Él te sustentará; no dejará para siempre al justo. Del mismo modo en 1 de Pedro (5:7) indica que, si se hecha toda ansiedad sobre Jehová, Él cuidará de sus hijos. Ambos textos bíblicos son recomendaciones para que el hombre confíe en Dios pidiéndole que comparta sus cargas y responsabilidades y no se llene de angustia, pide al hombre que cuente con Él y no le desamparará.

White (1979) recalca que el trabajo excesivo trae como consecuencia fatiga, agotamiento de la mente y el cuerpo. Además, añade que el exceso de alimento mental equivale a recargar los órganos digestivos; por lo tanto, es un daño muy grave al organismo. Por tal motivo, la autora recomienda el descanso, la tranquilidad con una buena alimentación para restaurar el cerebro cansado a consecuencia del trabajo sedentario y excesivo.

2.2 Antecedentes de la investigación.

2.2.1 Internacionales

Adams, King y King (1996) desarrollaron un modelo que trata de probar empíricamente la relación bidireccional entre conflicto trabajo-familia, la familia como apoyo social instrumental y emocional, el trabajo y la familia en la participación laboral y satisfacción con la vida. Los datos provinieron de una muestra: 163 trabajadores que vivían con, al menos, un miembro de la familia. Los resultados sugieren que las relaciones entre el trabajo y la familia pueden tener un efecto importante en el trabajo y la satisfacción con la vida y que el nivel de

implicación del trabajador está asociado al trabajo y los roles familiares. Los resultados sugieren que los niveles más altos de trabajo interfieren en la familia y predicen niveles más bajos de apoyo emocional e instrumental de la familia. Los niveles más altos de apoyo emocional e instrumental de la familia se asociaron con niveles más bajos en la interferencia familia con el trabajo.

Rivas (2010) realizó una investigación sobre Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales del Municipio del estado de Anzoátegui – Venezuela, 2010”. Esta investigación se enmarcó en un nivel descriptivo, correlacional, transversal y un diseño de campo; con una población de 30 funcionarios policiales. Como instrumento se utilizó el cuestionario de estrés laboral validado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y para el rendimiento ocupacional se elaboró un cuestionario de acuerdo al perfil del cargo del funcionario con un total de 20 ítems, validado a través de juicios de expertos, habiéndose obtenido como resultado que un 80 % de los agentes policiales de dicho municipio, evidenció prevalencia de estrés laboral en un nivel bajo; por lo tanto, el estrés laboral no constituyó una variable predictora en el rendimiento ocupacional de los funcionarios policiales.

Sánchez (2011) estudió la relación entre estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. Este estudio se realizó en París mediante un diseño de tipo correlacional con una muestra de 64 trabajadores entre hombres y mujeres quienes respondieron a tres cuestionarios. El primero evalúa situaciones que pueden resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes y compañeros; otro, sobre satisfacción en el trabajo y, por último, el BIEPS-A. Los resultados obtenidos señalan que existe un cierto grado de estrés por parte de los trabajadores y los estresores más frecuentes son las

dificultades interpersonales, la sobrecarga laboral, ausencia de justicia laboral. La relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral se encuentran asociadas en forma negativa, esto significa a menor satisfacción en el trabajo mayor desarrollo de estrés. Igualmente, con el estrés laboral y el bienestar psicológico, es decir, a mayor bienestar psicológico un desarrollo menor de estrés. Caso contrario sucede con el bienestar psicológico y la satisfacción laboral, porque existe relación positiva esto significa a mayor satisfacción también un mayor bienestar psicológico.

Riquelme, Rojas y Jiménez (2012) realizaron la investigación: Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. En este estudio se analizó la relación entre las variables referidas en un grupo de 181 funcionarios entre hombres y mujeres a quienes se aplicó tres instrumentos de medición: Cuestionario de interacción trabajo – familia (SWING), Escala de evaluación parental (EEP) y La escala de funcionamiento familiar (APGAR). Los resultados indican que existe diferencia entre hombres y mujeres, obteniéndose un mayor equilibrio en las mujeres. Así también, se encontró diferencias en apoyo familiar, autoeficacia parental y en funcionamiento familiar. Respecto a la relación entre dichas variables se obtuvo una relación estadísticamente significativa entre el apoyo familiar y la autoeficacia personal, entre el apoyo familiar y el funcionamiento familiar, equilibrio trabajo familia y autoeficacia parental; y entre la autoeficacia y el funcionamiento familiar.

García (2013) llevó a cabo la investigación Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. En dicha investigación se utilizó El cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales DECORE y para valorar el estrés laboral percibido se utilizó las escalas de Apreciación del Estrés, escala “S” escala de estrés socio laboral, EAE, aplicados a una muestra de 394 policías varones y 45

femeninos procedentes de diferentes centros de ayuntamiento de Madrid. Los resultados señalaron que no se dan diferencias significativas entre hombres y mujeres policías, tanto en riesgo como en estrés laboral. Sin embargo, respecto a la variable años de antigüedad, no aparecen diferencias significativas en riesgo de estrés psicosocial, pero sí en percepción de estrés laboral, entre los grupos de 6 a 15 años de antigüedad, cuando son comparados con los policías que llevan más de 15 años en el Cuerpo Policial, siendo el primer grupo el que más percepción de estrés presenta.

2.2.2. Nacionales

Dávalos (2005) realiza una investigación titulada Nivel de Estrés Laboral en Enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”, Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Facultad de Medicina Humana, Lima 2005. El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, correlacional no causal de corte transversal. La población estuvo constituida por las enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias “José Casimiro Ulloa”. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica fue la encuesta autoadministrada y el instrumento El inventario de Maslach Burnout Inventory (MBI). Las conclusiones fueron que la mayoría de las enfermeras presentan un nivel de estrés laboral medio, de igual manera, en la dimensión agotamiento emocional y despersonalización, a diferencia de la dimensión realización personal, en la que presentan un nivel de estrés laboral bajo, evidenciando también que no hay relación entre el nivel de estrés laboral y la edad, el tiempo de ejercicio profesional, el estado civil y el sexo; sin embargo, se puede deducir que existe un porcentaje considerable de enfermeras que presentan estrés laboral medio entre 36 – 43 años edad, 12-26 años de tiempo de ejercicio profesional, solteras(o) y casadas(o) y de sexo femenino, lo cual podría estar repercutiendo en la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario y familia.

Asimismo, Arias y Jimenez (2015) trabajaron en una investigación sobre incidencia del síndrome Burnout en policías de Arequipa. Este estudio corresponde a una metodología de tipo cuantitativo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 142 policías (113 varones y 29 mujeres), de diferentes edades. Se aplicaron dos instrumentos: Una ficha de registro sociodemográfico y el inventario de Burnout de Maslach. Los resultados indican que el 53% del total de policías evaluados presentan altos niveles de Burnout, el 23% un nivel moderado, el 24% un nivel leve. De igual forma, en los policías varones se aprecia una relación moderadamente significativa entre la baja realización profesional y los ingresos que percibe, es decir, el sueldo que percibe tiene un efecto en el desempeño laboral, en su salud mental y ocupacional.

Por otro lado, Trujillo (2015) investigó El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015 en una muestra constituida por 63 colaboradores del SATT mediante un diseño transeccional descriptivo, empleando la técnica de la encuesta para lo cuantitativo y la técnica de la observación directa para lo cualitativo. Los resultados más importantes refieren que los trabajadores en su mayoría manifiestan sentir un nivel medio de estrés laboral dando como resultado un pobre desempeño laboral o no óptimo. Los agentes estresores están dados por la cantidad y ritmo de trabajo, tareas monótonas, acoso laboral, miedo a perder el puesto de trabajo, falta de reconocimiento y las condiciones ambientales del trabajo.

Ibañez y Yauli (2017) desarrollaron una investigación sobre El estrés laboral y bienestar psicológico en trabajadores que laboran en el turno noche (Estudio Realizado en los Casinos del Grupo CIRSA en Arequipa-2017). Para este estudio se empleó el enfoque de investigación cuantitativo con un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional en una muestra de 130 trabajadores de ambos sexos que laboran entre uno a 15 años. El instrumento utilizado fue el

cuestionario BIPSI-A. Los resultados sustentan que existe una relación negativa entre el estrés laboral con el bienestar psicológico, es decir, a mayor estrés laboral menor será el bienestar psicológico.

2.3 Bases teóricas de la investigación

2.3.1 Estrés laboral

Según Selye citado por Ayuso (s-f) el estrés laboral es la tensión nerviosa, como respuesta emocional- fisiológica, al exceso de las demandas laborales o a un enfrentamiento a una nueva situación. Si es negativa, el cerebro libera hormonas de adrenalina poniendo al organismo en un estado de alerta o de resistencia presentando síntomas de alarma como son la fatiga y el cansancio.

Por otro lado, Stonner (1994) refiere que el estrés laboral es la tensión a consecuencia de una alta exigencia laboral que podría estar por arriba de las competencias y recursos del sujeto para poder enfrentarlo.

Por otro lado, Davis y Newtrom citado por Atalaya (2001) sustenta que se produce el estrés laboral cuando el sujeto manifiesta agotamiento acompañado de apatía ante el trabajo que realiza como consecuencia de sentirse incapaz de alcanzar sus metas, mostrando además quejas e irritabilidad.

Según Ray Randall (2012) el estrés laboral es un estado emocional negativo que puede ser dado por la interacción entre la persona y su ambiente, es decir, un estado negativo que puede surgir a partir de las presiones de tiempo, la falta de autonomía necesaria para realizar un determinado trabajo como el trabajador quisiera , la falta de elogios a su esfuerzo, esto significa que las personas se estresan por la sobrecarga o ausencia de trabajo lo cual conllevará a una serie de síntomas psicológicos, físicos y organizaciones.

2.3.1.1. Clasificación del estrés laboral

En la actualidad, es muy frecuente ver que una misma persona trabaja en diferentes lugares, con diferentes equipos de características diversas y objetivos varios a lo largo de su jornada laboral que lo exponen a diferentes desencadenantes de estrés laboral, en ese sentido Peiró (1999) señala algunos principales estresores como:

1. Estresores del ambiente físico.

Las experiencias múltiples que se dan en el trabajo tienen que ver con el ambiente físico estas pueden ocasionar desencadenantes de estrés laboral como la temperatura, la humedad, el ruido, la vibración, la luz, etc.

2. Demandas del propio trabajo.

La actividad laboral puede presentar o influir en el desarrollo del estrés como sucede en algunos trabajos con los cambios de turnos, la sobrecarga de trabajo, falta de seguridad o exposición a riesgos, falta de implementos de seguridad, etc.

3. Las características de las tareas.

Los contenidos que demanda el trabajo a realizar pueden llegar a ser potenciales desencadenantes de estrés laboral, Entre ellas puede mencionarse a la complejidad del propio trabajo a desempeñar, el uso de las habilidades que permite el desarrollo de la tarea, la retroalimentación que se recibe del trabajo realizado, la identidad de la tarea, etc.

4. El desempeño de roles.

Otros potenciales desencadenantes del estrés laboral son los roles que se plantean de acuerdo a las demandas del trabajador. Los conflictos, la ambigüedad de las funciones o roles y

la sobrecarga de roles. En esta línea se espera que el trabajador resuelva funciones que no le corresponden.

5. Las relaciones interpersonales

Las relaciones grupales en sí mismas ya son complejas, cuanto más en un centro de trabajo cuando no hay un buen manejo del líder a cargo. Estas relaciones tienen que ver con las figuras de autoridad o con los superiores, los subordinados, los clientes, etc.

6. El desarrollo de la carrera

Una fuente potencial de estrés sin duda es la inestabilidad o inseguridad laboral, los diferentes cambios o transiciones de roles, las diversas etapas de desarrollo, las promociones de trabajo excesivamente rápidas o lentas, falta de capacitación, etc.

7. Otros aspectos

Dentro de estos otros aspectos se considera a los que están relacionados con las nuevas tecnologías, problemas de diseño y de gestión de esas nuevas y modernas tecnologías. Así como los componentes de la estructura o el conocido clima organizacional, un ambiente burocrático o de poco apoyo social entre los miembros de la organización. Finalmente, también están incluidas las que tienen que ver con las esferas familiares, vida en familia y las demandas conflictivas entre la actividad laboral y las funciones familiares.

Los autores Davis y Newstrom (1991) señalan otras clasificaciones del estrés laboral denominándolos como fuentes potenciales del estrés laboral a los siguientes:

1. Factores ambientales

Dentro de estas fuentes están consideradas las incertidumbres económicas que se pueden dar por los cambios políticos que provocan desconcierto e inseguridad económica a los trabajadores de una organización. Al tener inestabilidad económica, una organización tiende a

despedir temporal o definitivamente, a realizar recortes salariales, lo que puede generar, incluso, suicidios en los trabajadores. Otro factor es la incertidumbre política. Estos cambios provocan tensión en sus organizaciones, lo cual es transmitido a los trabajadores. Por último, la incertidumbre tecnológica. Los cambios, las innovaciones pueden constituir una amenaza para el trabajador que está adaptado a un sistema clásico, al no poseer las habilidades para estos nuevos cambios tecnológicos.

2. Factores organizacionales

Estos factores también son relevantes en una organización ya que ayudan a clasificar en base a las tareas, las funciones y el liderazgo. Las demandas de la tarea son factores que son diseñados en base al trabajo individual como la autonomía, el nivel de automatización, variedad de actividades y también el espacio laboral; en algunos casos, cuanto mayor es la interdependencia entre las actividades de una persona de otros, mayor es el estrés, entonces, la autonomía ayuda a reducir el estrés. Este factor también incluye las demandas del papel, es decir, las presiones que tienen una persona en relación a su función dentro de la organización. Los conflictos de roles provocan reacciones difíciles entre los trabajadores. Así también las demandas interpersonales que son presiones dadas por la falta de respaldo social y las inadecuadas relaciones interpersonales que en definitiva causan estrés.

La estructura organizacional también es otra fuente importante que define las jerarquías. Estas definen las normas, las reglas y la toma de decisiones que pueden alterar la tranquilidad del trabajador. De este modo, se espera que el liderazgo organizacional sea óptimo; sin embargo, algunos líderes generan tensión al requerir a sus empleados metas inalcanzables a corto plazo, más aún si no se esfuerzan en lograr los objetivos junto a los trabajadores. Se entiende también que las organizaciones pasan por un ciclo de vida en el que se alternan etapas de estabilidad o madurez con momentos de incertidumbre o miedo a ser despedidos, por ejemplo.

3. Factores individuales

Cada individuo tiene sus propias experiencias o problemas que lo afectan durante sus horas de trabajo. Dentro de estos están los problemas familiares. Todos los sujetos saben el valor que tiene la familia, es por ello que las dificultades conyugales, las rupturas amorosas y los problemas con la conducta o disciplina de los hijos son clásicos ejemplos de alta carga de estrés y afecta directamente a los trabajadores quienes no pueden dejar de pensar en ellos.

Otra de las dificultades es el factor económico. Las carencias pecuniarias producen distracción, preocupación, falta de atención en el trabajo, reduciendo su productividad. También es importante el factor personalidad ya que incluye sus motivaciones, expectativas, sus hábitos, lo cual es un patrón susceptible al estrés dependiendo de su fortaleza personal que es una disposición básica del individuo con sus propias características o diferencias individuales.

En esta misma línea, Cano (1995) Presidente de SEAS (Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés considera también factores que inciden en el estrés laboral:

1. Factores Psicosociales

La importancia que las características contextuales (entorno de trabajo) tiene para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente, es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes en su conducta.

El autor señala que existen profesiones más estresantes que otras. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Algunos trabajos exigen prisa, inmediatez; otros exigen precisión,

exactitud; otros exigen un gran esfuerzo físico; otros, un gran esfuerzo mental; otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

Además de tener en cuenta la profesión y el contexto laboral, se debe considerar las diferencias individuales. Así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. En este sentido, la Comisión Europea, en un amplio informe sobre el estrés laboral, en el año 2000, ha recogido los siguientes factores: el exceso y falta de trabajo, tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para uno mismo y para los demás, ausencia de una descripción clara del trabajo o de la cadena de mando, falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral, no tener oportunidad de exponer las quejas, responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones, superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni apoyan, falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado, fruto de su trabajo, inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición, verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión, exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones, condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas, no tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales, posibilidad de que un pequeño error o una desatención momentánea tengan consecuencias serias o incluso desastrosas, cualquier combinación de los factores anteriores, cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés (Cano, 1995).

2. Factores personales

Del mismo modo Del Hoyo Delgado (2004) añade que existen diferencias individuales que responden de manera diferente frente al estrés: La edad, las necesidades, sus expectativas y el estado de salud en general. Esto significa que hay patrones de conducta específicos que

pueden influir en la aparición de síntomas. Friedman y Rosenman (citado por Dechnik, 2015) señalan que hay diferentes patrones de conducta relacionados con el estrés los llamados patrones de tipo A, B, Y C. Los de tipo A son sujetos que perciben el entorno como una amenaza para su autoestima y para lograr sus objetivos, estos sujetos necesitan siempre de logros personales para sentir que tienen el control. Los de tipo B son los sujetos relajados, tranquilos, atentos y que no sufren consecuencias negativas de estrés. Los de tipo C son de conducta también pasiva, cooperativos, con actitudes de resignación y de sumisión, bloquean sus emociones.

Los mismos autores señalan que dentro de los factores personales se encuentra el locus de control, que hace referencia a las explicaciones que una persona se da a sí misma sobre las cosas que le suceden. En un extremo estarían las personas con un "locus de control externo", que son las que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias externas, que dependen de la suerte o el destino. En el otro extremo, estarían las personas con un "locus de control interno", que son las que atribuyen los sucesos que les acontecen a circunstancias internas. Estos sujetos perciben que tienen control de la situación, lo que influye en las expectativas de afrontamiento, experimentando menos amenaza ante los estresores que los externos y respondiendo más adecuadamente, ya que buscan información y se enfrentan al problema. Por ejemplo, en cuanto a los rasgos de personalidad (Del Hoyo Delgado, 2004) señala que:

-Neuroticismo/Ansiedad, influyen en el estrés experimentado, ya que es evidente que aquellas personas que perciban los estímulos como más amenazantes y ansiógenos serán más vulnerables a la experiencia estresante.

-Introversión/Extroversión, Los sujetos introvertidos se enfocan en la vida psíquica de reflexión interna; se observa que personas introvertidas realmente no llegan a externalizar sus

ideas y sentimientos, sino que están centrados en sus propios sentimientos al contrario del extrovertido, para este último la confrontación hacia el estrés se torna más llevadero.

2.3.1.2. Modelos de estrés laboral.

Dentro de los modelos clásicos y más conocidos se tiene:

1. Modelo de interacción entre demandas y control

Considera que el estrés es el resultado de la interacción entre las demandas psicológicas elevadas y la baja libertad en la toma de decisiones, es decir, un bajo control. La empresa es quien realiza las demandas laborales mientras que el nivel de control depende más bien del organigrama que incluye la estructura de autoridad, el sistema de responsabilidades o funciones, etc. Un buen nivel de demanda puede estar dado por el ritmo y la velocidad del trabajo, por la cantidad de trabajo, por la necesidad de concentración, mientras que el control está dado por el conjunto de recursos que el trabajador tiene frente a las demandas. Tiene la capacidad, habilidades con un grado de autonomía y participación sobre todo en aquellos aspectos que afectan a su trabajo.

De acuerdo con el modelo, el alto estrés se produce cuando se dan conjuntamente las condiciones de alta demanda psicológica y bajo control de la toma de decisiones. Las restantes categorías de trabajo serían de bajo estrés (baja demanda y alto control), activo (alta demanda y alto control) y pasivo (baja demanda y bajo control). Por tanto, el estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja (Karasek, 1979 p. 68). En contraste, la motivación laboral se incrementa a medida que aumentan las demandas y al mismo tiempo el control sobre el trabajo.

Este modelo está asociado con un mayor riesgo a la enfermedad coronaria, con trastornos psicológicos y con trastornos músculo - esqueléticos, sobre todo en las extremidades superiores (Collins, Karasek y Costas, 2005).

2.- Modelo de esfuerzo recompensa

Para Siegrist (citado por Luceño, Garcia, Jaen y Diaz, 2005) este modelo implica que el estrés laboral se produce cuando existe un alto esfuerzo y a ese esfuerzo una baja recompensa. En ese sentido, está influido por variables de refuerzo tanto extrínseco como el esfuerzo intrínseco. El primero es considerado por el alto esfuerzo a las demandas y obligaciones; el segundo, por la alta motivación con afrontamiento que el trabajador posee. La baja recompensa está en función de tres tipos básicos de recompensa: La estima, el control del estatus y el dinero. El control del estatus es muchas veces amenazado por la pérdida de trabajo o subordinación del cargo. Este modelo implica que la gratificación debe darse en términos de seguridad laboral, pérdida de empleo, niveles de empleo según la perspectiva del trabajador. Este modelo, por tanto, predice que el estrés laboral se produce porque existe una falta de equilibrio o balance entre el esfuerzo otorgado y la recompensa obtenida por parte del trabajador cuando su salario es inadecuado, su estatus ocupacional no va acorde con su esfuerzo, etc. Esto disminuye por ende su motivación y producción. Las experiencias del entorno laboral también influyen en la autorregulación del individuo, su autoestima, la autoeficacia y el sentimiento de pertenencia al equipo de trabajo, entonces estas funciones de autorregulación producen bienestar.

De estos modelos mencionados, este modelo de interacción entre la demanda y control es el que mejor se relaciona con los objetivos de la presente investigación.

3. El modelo de desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones.

Este modelo establece que el estrés laboral es el resultado de la ausencia de equilibrio entre estos tres factores laborales que son: la demanda laboral, que lo representan las tareas como también el ambiente laboral que contienen estímulos técnicos, sociales, económicos e intelectuales; los apoyos laborales que también pueden ser de tipo técnico, social o económico y las restricciones laborales que incluyen las limitaciones que hacen difícil la actividad laboral por la carencia de los recursos que impiden al trabajador afrontar las demandas. Este modelo refiere que el estrés se produce porque no hay equilibrio entre los tres factores mencionados. En ese orden, las demandas no serán estresantes si los trabajadores tienen un eficiente apoyo y bajos niveles de restricciones. En ciertos casos, las demandas pueden ser también positivas porque puede poner en práctica las habilidades del trabajador ya que la baja utilización de las habilidades puede ocasionar aburrimiento y la rutina que son los desencadenantes más usuales en las empresas. Este modelo sugiere que cuando hay trabajo exigente, es decir, demandas elevadas, pueden hacerse menos estresante si se reduce el nivel de esta demanda con el aumento de apoyo por parte de los trabajadores (Payne y Fletcher citado por Montero, Rivera y Araque 2013).

2.3.1.3. Respuestas al estrés laboral.

1. Respuestas fisiológicas

Estas respuestas se producen cuando las situaciones estresantes activan el sistema nervioso simpático, esto hace que haya una segregación de diferentes hormonas las cuales aceleran el ritmo cardiaco, activando o preparando al organismo para aumentar una diversa actividad. Sin embargo, cuando existe una activación crónica del sistema simpático, puede

generar exceso de hormonas en todo el organismo y el cerebro causando desequilibrio en el mismo evidenciándose con síntomas de fatiga, cansancio, apatía, dolores musculares, dolores de cabeza, problemas digestivos y deterioro del sistema inmune al incrementarse los niveles de cortisona, norepinefrina y adrenalina en el flujo sanguíneo etc. (Krantz y Manuck citado Landy y Conte, 2005).

Del mismo modo, Fox, Dwyer y Ganster (citado por Maygualida, Romero, Josia y Isea, 2005) señalan que el estrés puede causar contracción de los vasos sanguíneos y mayor circulación de sangre, provocando que las arterias coronarias y el corazón se desgasten y ocasionen enfermedades coronarias. También Fuentes (2000) señala que la persona cuando llega a hacer un “ajuste patológico” a esta condición llamada estrés el ser humano se desborda, es entonces cuando el sistema inmunológico se debilita y da lugar a diferentes enfermedades como ataques al corazón, problemas musculares, respiratorios, etc.

1. Respuestas psicológicas

Estas respuestas incluyen las constantes preocupaciones, ansiedad, sensación de confusión, depresión, tensión laboral, angustia, insatisfacción en el trabajo y, por ende, disminución del bienestar general o calidad de vida. Cuando el sujeto presenta estrés crónico, lo evidencia mediante dificultades en la memoria, falta de precisión en la tarea, escaso tiempo de recreación y disminución de la creatividad, incapacidad para concentrarse, sentimientos de falta de control, bloqueos mentales, incapacidad para tomar decisiones, mal humor, entre otros (Landy y Conte, 2005).

En el mismo contexto, Del Hoyo Delgado (2004) señala que los efectos que produce el estrés pueden provocar alteraciones a nivel del funcionamiento del sistema nervioso y afectar al cerebro. Se sabe que cualquier alteración fisiológica en el cerebro va a producir alteraciones en el

comportamiento. La constancia o durabilidad del estrés puede producir, además, otras alteraciones como trastornos del sueño, miedos, fobias, trastornos de la personalidad, adicciones, alteración de la conducta alimentaria, explosiones emocionales, tartamudeo, etc.

Forbes (2011) añade que las bajas presiones laborales pueden llevar a la rutina a la escasez de estímulo, aburrimiento, etc. Por otra parte, la alta presión laboral genera un ambiente en el que el individuo recibe presión de manera constante y esto, a su vez, se manifiesta en la toma de decisiones incorrectas, baja productividad, irritabilidad, ausentismo por enfermedades producidas por el estrés laboral.

2. Respuesta al estrés laboral en las organizaciones.

Una de las repercusiones más comunes es el ausentismo, pero también implica que las organizaciones se puedan ver obligadas a realizar permanentes rotaciones del personal, también se manifiesta en deterioro del rendimiento, falta de producción, incremento en las tasas de accidentes laborales. La falta de una atención adecuada por la organización podría generar el aumento de demandas legales presentadas por los mismos trabajadores al no cumplir con sus expectativas de seguridad u otros.

Entonces, el estrés de una institución no es más que la suma de pequeñas situaciones estresoras por parte de su personal. Si los niveles de estrés son elevados la organización también operará bajo un nivel de estrés negativo que conllevará a errores en la productividad, falta de trabajo en equipo, relaciones interpersonales tensas, aumento de quejas en los clientes, aumento de tabaco, medicamentos, entre otros, acarreando un alto costo monetario y humano a la empresa (Organización Mundial de la Salud 2004)

3. Respuestas al estrés laboral en la familia

El estrés laboral trae consigo repercusiones que deterioran la calidad en las relaciones interpersonales y dentro de ellas a la familia llegando a provocar en muchos casos las rupturas de estos. Esta situación no solo repercute a nivel familiar sino también a la salud personal el ambiente social, la autoestima y el desarrollo personal (Del Hoyo Delgado, 2004).

Uno de los estudios que reportan Barlin, Dupre y Hepburn (1998) encontró efectos de transferencia del estrés laboral y efectos familiares entre cónyuges y también los hijos. Esta transferencia se realiza al momento que el trabajador llega a su casa irritable, poco comunicativo, insolente tanto con su pareja y con los hijos. Esto deteriora las relaciones matrimoniales volviéndolas tensas y hostiles. Este estrés familiar se sigue incrementando por mantenimiento negativo en trabajo, provocando mayor estrés y descontrol en el sujeto. Asimismo, Fuentes (2000) señala que el estrés laboral también se ve reflejado en la vida familiar, siendo una causa más de divorcio o separación. También muestran que este factor precipitante impele a muchos al consumo compulsivo de alcohol (los conocidos “bebedores sociales”), aumentando los problemas en la familia.

2.3.1.4 Fases del estrés.

Según Selye (1956) existen tres fases que ocurren en la adaptación del organismo. Estas son la alarma, la resistencia y el agotamiento.

1. Fase de alarma. El organismo, frente a un estímulo, reacciona de forma automática, preparándose para la respuesta o para la acción tanto para luchar o para escapar al estímulo generador de estrés. En esta fase, el organismo actúa mediante el sistema nervioso simpático (activador) haciendo notar la dilatación de las pupilas, resequedad bucal, sudoración, tensión muscular, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial,

disminución de la secreción gástrica, aumento de la glucosa, así como la secreción de la adrenalina y noradrenalina que son hormonas de bienestar en el organismo. Pero no solamente hay signos fisiológicos sino también psicológicos, dejándose notar en el aumento de la capacidad de atención, concentración y el mantenimiento de la percepción del estímulo estresor. Esta fase es de corta duración y no resulta ser tan perjudicial cuando los organismos tienen buena predisposición para recuperarse con facilidad.

2. Fase de resistencia. Esta se produce cuando el organismo no dispone de tiempo para recuperarse de los signos presentados en la primera fase y continúa reaccionando para hacer frente al estímulo estresor. En esta fase hay presencia de diferentes reacciones metabólicas que son canalizadas al sistema o proceso orgánico específico que tenga la capacidad de resolverlo, haciendo frente al estímulo estresor en un plazo indefinido.

3. Fase de agotamiento. Si el estímulo estresor continúa o adquiere mayor intensidad este superará la capacidad de resistencia por parte del organismo y entrará en la fase de agotamiento, es decir, el organismo colapsa dando espacio o lugar a las alteraciones psicosomáticas.

2.3.2 Relaciones intrafamiliares.

Definiciones.

Sarmiento (1994), define la relación como un proceso de interacción entre los miembros de la familia. Así también Satir (1991) señala que las relaciones familiares están constituidas por todas las interacciones entre los miembros que integran ese sistema familiar. Estas relaciones permiten establecer lazos afectivos que permiten la unidad familiar y luchar por lograr sus objetivos. Estas interacciones se dan mediante la comunicación permitiendo tener claridad sobre los conflictos, las reglas y normas que son reguladores del equilibrio para el sistema familiar y determinar cuál es el comportamiento de cualquiera de sus miembros que altera el bienestar

general. La comunicación se trasmite mediante el tono de voz, las expresiones de afecto, ternura, confianza, debilidad, aburrimento o rechazo.

Por su parte, Ortiz (2008) dice que las interacciones familiares son todas las relaciones que implican un intercambio de mensajes en una o varias personas, en ese sentido, toda comunicación forma la interacción en la relación.

Para Lozano (2003) las relaciones intrafamiliares implican un proceso en el que existe un intercambio personal que se da en cada uno de los integrantes que conforman el grupo familiar.

James (1999) sustenta que las relaciones intrafamiliares son relaciones en las que existe identidad entre sus miembros, que promueven los objetivos en todos sus niveles de bienestar y que, al mismo tiempo, comparten una historia común, viven juntos, comen juntos, etc.

2.3.2.1 Relaciones en la familia

Según Ackerman (1971), los cambios dentro de las relaciones familiares se dan de forma notable, esto implica que la familia va creciendo de forma muy acelerada y que, además, es moldeada bajo influencia externa e interna en cada etapa que pasa, por ejemplo, en la infancia, cuando los hijos contraen matrimonio, en la paternidad o en la ancianidad. En estas influencias, Ackerman considera tres niveles en los recursos de conflicto y restablecimiento de la familia. El conflicto y desequilibrio entre la familia y la comunidad, que puede darse por la cultura misma de una comunidad; el conflicto entre sus miembros, este segundo es más usual cuando sus miembros generan constantes discusiones por algún estímulo en desacuerdo de sus miembros y, el tercer nivel, los conflictos de la personalidad de cada miembro que también alterarán el sistema familiar. Según el autor estos niveles se superponen, uno influye sobre el otro.

Estos tres niveles de interacción familiar funcionan conjuntamente; por ello, si algún miembro de la familia cambia, afecta la conducta de los demás miembros y, contrariamente, si cambia la familia afecta a su vez a sus miembros, entonces, el proceso es bidireccional.

Los cambios en los sujetos, en el grupo familiar y en la convivencia son naturales a partir de la combinación de estos factores: factor biológico (engendrar, criar, educar); factor psicológico, cuando existe una interdependencia para cumplir y satisfacer las necesidades de afecto; factor económico, cuando los miembros están ligados de manera interdependiente para satisfacer sus necesidades materiales; factor social, en el que las relaciones familiares pueden estar influenciadas por el ambiente social amistoso y saludable o por un ambiente social hostil y peligroso, es decir, su ambiente externo es amenazante. Finalmente, Ackerman dice que la familia tiene condiciones favorables si los sentimientos de amor, lealtad mantienen la armonía familiar. Caso contrario puede producir odios entre otros sentimientos negativos que afectará la integridad familiar.

Por otro lado, Kornblit (1994), quien estudió la semiótica de las relaciones familiares, expresa que las reglas que dirigen a las relaciones familiares surgen de la organización familiar o como está conformada el tipo de familia por parentesco. También, a partir de un conjunto de elementos cognitivos como los valores, actitudes, creencias, a lo que la autora le denomina “ideología familiar”.

Para Simón (1983) la relación familiar se produce mediante los intercambios a nivel de contenido, nivel de procedimiento y el nivel socio afectivo. En el primero, se refiere a la manera como son tratados los temas familiares; en el segundo, como los temas se tratan para realizar las tareas y, en el tercero, comprende las acciones y reacciones afectivas, emocionales que pueden ser racionales e irracionales.

El autor ratifica que los problemas se dan mayormente por el inadecuado manejo emocional de sus miembros, por las dificultades de comunicación en sus diferentes edades, sexo, y sus diferentes características comunicativas, etc. Esto enfatiza la importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales. Esta comunicación inadecuada generará entre sus miembros un clima de defensa, al no expresar sus sentimientos o ideas y un clima de control, ya que sus miembros son dependientes de forma agresiva, hay conformismo y apatía. Lo ideal es que exista un clima de aceptación, las relaciones interdependientes tienen una comunicación fácil con un fuerte sentimiento de identidad familiar que cubren las necesidades más comunes de sus miembros.

2.3.2.2 Tipos de relaciones intrafamiliares

Se pueden identificar diferentes tipos de relaciones intrafamiliares. Por ejemplo, desde el punto de vista de consanguinidad se pueden establecer: relaciones esposo-esposa, entre hermanos, padres-hijos, padres-nietos y con primos, tíos y abuelos. Desde el punto de vista de afinidad se podría hablar de relaciones con suegros, cuñados, con cuñados, ahijados, etc. (Carrillo, 2010).

A continuación, se verá algunos autores reconocidos en el tema de las relaciones intrafamiliares.

James (1999) examina dos tipos de relación:

Relaciones personales.

James lo denomina relaciones informales e implícitas en las que influyen la identidad familiar y la confianza entre sus miembros. En algunos casos la familia promueve actividades de mejora económica y social, así como recursos de educación y normas los cuales giran en torno a

los principios de equidad, igualdad, confianza, altruismo y lealtad. Estos principios tenderán a unir y desarrollar más a la familia.

Relaciones contractuales.

El autor las denomina así por ser relaciones formales impersonales y explícitas que están regidas básicamente por los contratos formales que, en algunos casos, puede ser un mecanismo para unir a sus miembros empleados dentro de una firma. El autor también hace la clarificación de lo que se denomina comúnmente familia normal, indica que no se puede decir que es normal porque, para ello, dependerá de cada cultura, teniendo en cuenta que cada cultura es diferente y, por lo tanto, para una cultura puede ser normal mientras que para otra no. Sin embargo, existen parámetros sociales comunes a todas las familias y se debe tomar en cuenta como cada una de ellas se ajusta a dichos parámetros. Estos parámetros pueden dar a conocer la funcionalidad o disfuncionalidad de la familia.

En esta coyuntura de funcionalidad familiar, Satir (1991) habla también de dos tipos de relaciones familiares: las nutricias o funcionales y conflictivas o disfuncionales.

Relaciones nutricias o funcionales. Están consideradas las familias en las que se puede encontrar la naturalidad, amor, sinceridad, apoyo y comprensión por parte de sus miembros. Hay preocupación por todos los miembros satisfaciendo sus necesidades más importantes como techo, salud, educación y recreación.

Estas familias tienen determinada calidez, fluidez y armonía en sus relaciones interpersonales incluyendo a los miembros más pequeños de la familia (siendo estos los más amistosos, abiertos y respetuosos). En ese tipo de familia existe comodidad y placer. Cuando existe un problema se centran en los sentimientos de sus miembros y toman cada problema como oportunidad de aprendizaje, considerando, sobre todo, las emociones de los más pequeños.

En estas relaciones de funcionalidad familiar también Bowen (1991) considera a la familia como una unidad emocional y utiliza la teoría de los sistemas para describir las interacciones o relaciones complejas en la unidad. Para el autor, es natural que sus miembros estén conectados emocionalmente, por lo que estar cerca o lejos, físicamente hablando, es más una sensación que un hecho. Los miembros de la familia pueden afectar profundamente a los otros miembros en su forma de pensar, sentir y accionar porque viven bajo la misma “piel emocional”. La funcionalidad se producirá en la medida que exista atención, aprobación y reacción a las necesidades de sus miembros, a las expectativas e, incluso, a sus angustias.

Otro autor que trata la funcionalidad es Olson (1991). Este autor sustenta que para mantener una relación estable es importante considerar a la cohesión familiar: Estos lazos emocionales de relaciones, de valores, necesidades, funciones unen a la familia. La cohesión muestra diferentes tipos de relaciones como el apego, el desapego, cercanía, compromiso familiar, individualidad, tiempo compartido. En este sentido se debe considerar el apego, que es el vínculo incondicional de los individuos, así también la proximidad entre sus miembros con compromiso en el sistema compartiendo las vivencias propias de cada sistema.

Relaciones conflictivas o disfuncionales. En cuanto a esto, Satir (1991) considera familias disfuncionales a aquellas que están conformadas por algún miembro insatisfecho psicológicamente con pensamiento opuestos, confusos, negativos, pesimistas e inseguros. Estas características también fueron formadas en familias con las mismas características y las está repitiendo con su nueva familia al no cumplirse de forma adecuada con sus necesidades emocionales entre otras. Si no se busca cambiar los hijos de este grupo familiar nuevamente tenderá a repetir el mismo tipo de relaciones entre sus futuros miembros familiares acentuando los modelos rígidos, autoritarios, represivos, etc.

Por otro lado, en este tipo de familias existe la tendencia a la queja más que buscar solución a los problemas, no expresan sus sentimientos, se evidencia desorden y confusión de los roles familiares, es decir, una inversión en el comportamiento; esto se puede notar cuando los adultos de la familia se comportan como niños y los niños son presionados para que se comporten como adultos.

Estas familias permanecen juntas muchas veces por obligación y se esfuerzan por tolerarse o evitarse generando mayor conflicto en sus relaciones.

Por su parte, Carrillo (2010) indica que, en este tipo de sistema, generalmente sus miembros no se escuchan, al contrario, tienen una comunicación manipuladora, irresponsabilidad en sus acciones, dejando las responsabilidades y tareas al miembro más sumiso, lo que provoca ansiedad y emociones irritables en este miembro. Este tipo de familia exige a los hijos más pequeños a realizar actividades que no van acorde con su edad y desarrollo natural. Los niños, en lugar de escuchar palabras de cariño, escuchan gritos y regaños, exigencias de forma constante, críticas, desvalorización, imposición rígida sin recompensar los esfuerzos de los niños, destruyendo la comunicación, anulando sus pensamientos y alterando su tranquilidad.

2.3.2.3 Importancia de las relaciones familiares

Las relaciones familiares, según Louro, (2005) son importantes porque son pautas relativamente estables de interacción entre los miembros de la familia. De las relaciones que se tengan en el interior de la familia dependerá su funcionalidad y también servirá de base para el desarrollo, intelectual, físico, psicológico y espiritual de cada uno de sus miembros. Además, sirven de construcción del clima para la ecuanimidad del área psíquica y como referente de comportamientos éticos y morales de la familia. El citado autor también señala que la funcionalidad familiar constituye la síntesis de las relaciones familiares como un sistema interactivo grupal que, al mismo tiempo, predispone el ajuste de la familia al medio social y al

bienestar general de los integrantes. Las relaciones también constituyen un comportamiento grupal habitual que produce un clima psicológico propio o que caracteriza a cada familia.

Las relaciones familiares constituyen interacciones íntimas que se producen de forma física, creando un grado de intimidad mucho más grande que cualquier otro grupo humano. Estas relaciones se producen en un espacio físico que es la casa (Becerril y Robles, 2004). Mediante las relaciones familiares se establecen lazos que permiten la unidad y la lucha por alcanzar sus metas establecidas, las interacciones se producen por medio de la comunicación en sus diferentes formas, es por ello que cualquier comportamiento equivocado de alguno de sus miembros altera el sistema en su totalidad (Sarmiento, 1994).

También Baquero, Castro y Gaitán (2006) sustentan que la importancia de las relaciones familiares radica en que son un componente valioso para el funcionamiento de la misma que se dan mediante pautas de interacción de convivencia como valores, hábitos, normas; actitudes que facilitan la interacción recíproca. En ese sentido, si en alguno de sus miembros aparece alguna patología individual, puede deberse a situaciones de crisis intrafamiliares que se presentan en alguna fase del desarrollo de la familia, sobre todo, en la infancia que es una edad altamente vulnerable. Entonces cuando hay crisis familiar el síntoma aparece como una forma de resistirse al cambio (Rodríguez, 2000).

Las crisis familiares pueden desencadenarse porque las relaciones están siendo no satisfechas para los miembros en sus diferentes formas, no hay un cumplimiento de las necesidades básicas; ello, a su vez, puede acarrear violencia doméstica, adicciones, maltrato a los hijos, abuso sexual, entre otros. Estas crisis son de alto riesgo, por lo que algunas familias pueden salir de ellas, pero otras no, por ello, Zavala (2001) destaca que la familia es el espacio más importante, el centro principal del desarrollo humano, por ser el grupo social que produce

equilibrio y estabilidad emocional a todos sus miembros siendo esto un reto por los cambios culturales, económicos, sociales que exigen a ambos padres estar más tiempo fuera de casa por el trabajo que cada uno desempeña y, sobre todo, en los casos en los que la mujer es el único sustento de la familia, cuando no se toma en cuenta al espacio familiar o el lugar que corresponde, entonces la familia puede llegar a tener una dinámica tóxica para sus miembros.

Es por ello que Satir (1988) recomienda que el grupo familiar debe mantener relaciones interpersonales saludables en las que prevalezca la sinceridad, el amor, como expresión de afecto, una comunicación activa, comprensión, relaciones abiertas y honestas con un buen sentido del humor, que se sienta cada uno a gusto con el contacto físico y psicológico frente a las manifestaciones de afecto. Sin embargo, es difícil mantener relaciones saludables cuando existe apatía o inacción, disminución de los recursos físicos, emocionales y psicológicos para responder de manera adecuada a las circunstancias estresantes constituyéndose en una situación riesgosa y desfavorable para la familia (Zavala, 2001).

2.3.2.4. Dimensiones de las relaciones intrafamiliares

Rivera y Andrade (2010) considera las siguientes dimensiones:

Unión y apoyo. Es la tendencia de la familia de realizar actividades en conjunto, de convivir y de apoyarse mutuamente. Se asocia con un sentido de solidaridad y de pertenencia con el sistema familiar.

Expresión. Se refiere a la posibilidad de comunicar verbalmente las emociones, ideas y acontecimientos de los miembros de la familia dentro de un ambiente de respeto.

Dificultades. Esta dimensión evalúa los aspectos de las relaciones intrafamiliares considerados ya sea por el individuo, o por la sociedad como indeseables, negativos, problemáticos o difíciles. Permite identificar el grado de percepción de “conflicto” dentro de una familia.

2.4. Definición de términos

Síndrome de Burnout

Es un padecimiento que consiste en la presencia de una respuesta prolongada de estrés en el organismo ante los factores estresantes emocionales e interpersonales que se presentan en el trabajo, que incluye fatiga crónica, ineficacia y negación de lo ocurrido (García, 2013)

Estrés

La Organización Mundial de la Salud (2000) define el estrés como “el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción”.

Eustress o estrés "bueno"

Es necesario en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo. Gracias a él los sentidos se mantienen alerta (Fuentes, 2000)

Distress o estrés negativo

Se produce por una excesiva reacción al estrés que se manifiesta en una demanda muy intensa o prolongada de actividad. Puede afectar física y psicológicamente por el exceso de energía que se produce y no se consume (Fuentes, 2000)

Estresores

Fuentes de estrés como una serie de situaciones ambientales o personales que generan estrés. (Peiró, 1999).

Clima organizacional

Percepción que tienen las personas o miembros de una organización sobre un conjunto de propiedades del ambiente del trabajo que influye en sus situaciones y conductas (González y Peiró, 1990)

Vínculo familiar

Es una unión, relación o atadura de una persona o cosa con otra. Por lo tanto, dos personas u objetos vinculados están unidos, encadenados, emparentados o atados, ya sea de forma física o simbólica (Urrego, 2015)

Familia

Minuchin y Fishman (1984, p. 25) dice que la familia es “Un grupo natural que en el curso del tiempo han elaborado pautas de interacción. Estas constituyen la estructura de la familia, que a su vez rige el funcionamiento de los miembros de la familia, define sus gamas de conducta y facilita su interacción recíproca”.

Alteraciones psicosomáticas

Es un proceso a nivel inconsciente por el cual el sujeto traduce una molestia en quejas somáticas, presentando una serie de síntomas para los cuales no existe explicación médica alguna (López, 2011)

Interacción

Los miembros de una familia permanecen en contacto a partir de una serie de intercambios que influyen de manera lineal o circular para mantenerse estables (Minuchin, 1977).

2.5. Hipótesis de la investigación

2.5.1. Hipótesis general

Hi. Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

2.5.2. Hipótesis específicas

H1 Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de unión y apoyo en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

H2 Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de expresión en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

H3 Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de dificultades en efectivos policiales de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, 2017

CAPITULO III MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo corresponde a una investigación dentro del enfoque cuantitativo, descriptivo debido a que tiene por objeto la medición precisa de una o más variables dependientes que caracterizan al fenómeno, objeto de estudio y es correlacional porque pretende relacionar ambas variables como son la de estrés laboral y relaciones intrafamiliares (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.2 Diseños de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, pues pretende observar los fenómenos tales como se presentan en su trama natural, sin intentar manipular alguna variable. Además, esta investigación es de corte trasversal o transeccional ya que los datos serán recolectados en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

3.3 Variable de la Investigación

3.3.1 Definición conceptual de las variables

Estrés laboral

Para Rivas (2012) el estrés laboral viene a ser un conjunto de signos que el trabajador presenta y que pone en peligro su salud en general y en el que los agentes estresores serían el clima organizacional, la estructura, el territorio, la tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y el respaldo de grupo que se dan dentro del contexto de una empresa o institución.

Relaciones intrafamiliares.

Rivera y Andrade (2010) define a las relaciones intrafamiliares como el apoyo, la unidad del sistema familiar, así también la solidaridad y sentido de pertenencia que estos se brindan. Mantienen una comunicación de sus emociones e ideas, de sus aciertos o dificultades que los miembros pueden tener, es la percepción que tienen sobre el grado de unión familiar, la forma como afrontan los problemas o expresan las emociones y como se adaptan a situaciones nuevas.

3.3.2 Operacionalización de las variables.

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables: estrés laboral y relaciones intrafamiliares

Dimensiones	Definición	Ítems	Categoría de respuesta	Instrumento
Clima organizacional	Es la comprensión de la misión, las estrategias, las políticas generales, la dirección y los objetivos de la organización.	1, 10, 11, 20	1.Nunca 2.Raras veces 3.Ocasionalmente 4.Raras veces 5.Frecuentemente 6.Generalmente 7.Siempre	Cuestionario sobre estrés laboral de la OIT-OMS. Rivas Márquez (2012)
Estructura organizacional	Comprende el trato que tiene el superior con los subordinados y el comportamiento de estos	2, 12, 16, 24	Rango de estrés 4-28 4-28	
Territorio organizacional	Caracterizado por el control de las actividades y el espacio de trabajo	3, 15, 22	3-21 3-21 4-28 4-28	
Tecnología	Referido al equipo tecnológico, su manejo, conocimiento y el uso de la tecnología.	4, 14, 25	Bajo nivel (-90 puntos) Nivel intermedio (90-117 puntos)	
Influencia del líder	Caracterizado por la preocupación y respeto del supervisor, la confianza que este brinda.	5, 6, 13, 17	Estrés (118-153) Estrés (118-153) Alto nivel (+153 puntos)	
	Es el proceso por el cual el			

Falta de cohesión	trabajador no se siente parte del equipo, parte del prestigio de la organización o siente presión y desorganización.	7, 9, 18, 21
Respaldo del grupo	El trabajador se siente respaldado, protegido a las demandas de trabajo y ayuda técnica necesaria por el grupo de trabajo	8, 19, 23

Dimensiones	Definición	Ítems	Categoría de respuesta	Instrumento
Unión y apoyo	Describe como los miembros de la familia expresan unidad, afecto, apoyo y calidez familiar.	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35	TA = 5 = totalmente de acuerdo A = 4 = de acuerdo N = 3 = neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) D = 2 = en desacuerdo TD = 1 = totalmente en desacuerdo	Escala de Evaluación de las Relaciones Intrafamiliares. Versión intermedia (E.R.I)
Expresión	Describe como los miembros de la familia tienen la capacidad para expresar sus ideas,	1, 3, 6, 11, 13, 16, 18,		Rivera Heredia y Andrade Palos

sus sentimientos 21, 23,
mediante una 26, 28,
comunicación 31, 33,
franca y abierta. 36

(2010)

Dificultades Se refiere al manejo
que tiene la familia 2, 4, 7, 9,
respecto al 12, 14,
distanciamiento 17, 19,
entre sus miembros, 22, 24,
preocupación por 27, 29,
los sentimientos, la 32, 34,
atmosfera familiar, 37
dificultad para
expresar
emociones,
manifestar los
problemas y falta
de receptividad.

3.4 Delimitación

Esta investigación se llevó a cabo en el segundo periodo del año 2017, realizado en tres unidades de la Policía Nacional del Perú: Comisaría de Surquillo, el Complejo Policial Aramburú - División del Ministerio Público y la División Policial de Protección de Embajadas. Estas tres unidades pertenecen al distrito de Surquillo. En cuanto al complejo Policial Aramburú tienen diferentes divisiones; sin embargo, se consideró solo la División del Ministerio Público por la disposición y el acceso que la investigadora ha tenido con los efectivos policiales de dicha División.

3.5 Población

La población está conformada por los efectivos policiales pertenecientes a tres unidades del distrito de Surquillo conformado por la Comisaría de Surquillo 122 efectivos, Complejo Policial Aramburú - División del Ministerio Público 211 efectivos y División Policial de Protección de Embajadas 415 efectivos, haciendo un total de 748 efectivos policiales.

3.6 Criterios de inclusión y exclusión

3.6.1 Inclusión.

Efectivos policiales que pertenecen a las tres unidades Policiales que pertenecen al distrito de Surquillo: Comisaría de Surquillo, Complejo Policial Aramburú - División del Ministerio Público (DIVPIDDMP) y la División Policial de Protección de Embajadas (DIVPREMB) y además que tengan las siguientes características:

- Efectivos de diferentes edades
- Efectivos de ambos sexos (hombre-mujer)
- Efectivos con diferentes grados de instrucción
- Efectivos con diferentes años de servicio

- Efectivos de diferentes jerarquías
- Efectivos con diferentes estados civiles

3.6.2 Exclusión

Efectivos policiales que no pertenecen a las tres unidades policiales del distrito de Surquillo y son la Comisaría de Surquillo, Complejo Policial Aramburú - División del Ministerio Público y la División Policial de Protección de Embajadas.

- Efectivos que no completen todo el cuestionario
- Efectivos que no deseen participar de la investigación

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta con preguntas cerradas de manera objetiva, es decir, la técnica de autorreporte tipo cuestionario. Las respuestas fueron realizadas mediante el reporte escrito por parte de los encuestados. Se usaron dos instrumentos que se han seleccionado sobre la base de sus antecedentes de validez y confiabilidad como se describe a continuación:

A. Cuestionario autoadministrado sobre estrés laboral. Instrumento de medición validado a nivel internacional por la Organización Internacional del trabajo y la Organización Mundial de la Salud (OIT-OMS). Dicho cuestionario es administrado a personas que tienen 18 años de edad en adelante. Consta de 25 ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en siete dimensiones (Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo de trabajo); constituido por una escala numérica tipo Likert de siete opciones de respuesta, con una gradación que va desde si la condición “nunca es fuente de estrés” (1) hasta “siempre es fuente

de estrés” (7). Es decir, cada opción de respuesta indicará con qué frecuencia la condición descrita fue una fuente de estrés en el trabajador al momento de ser aplicada la prueba.

La evaluación del cuestionario se realizó en base a un puntaje estipulado en los siguientes rangos: bajo nivel de estrés (-90 puntos); nivel intermedio (90-117 puntos); estrés (118-153 puntos); y alto nivel de estrés (-153 puntos). La validez y confiabilidad ha sido tomada de los resultados de México, realizados por Medina, Preciado y Pando (2007) debido a que hasta donde se investigó no se pudo encontrar evidencia de la prueba original. En ella se encontró que la prueba (0,915) muestra un nivel adecuado de los ítems para continuar con el análisis. Su esfericidad es de 2581,93 para 276 grados de libertad y reporta 0,000 de significancia; lo que hace pertinente el análisis factorial confirmatorio. La validez relevante es de 65% en el cuestionario en general. La confiabilidad del instrumento se logró con el método Alpha de Cronbach mediante su índice general se obtuvo 0.966, lo que indica alta capacidad discriminativa al evaluar el Estrés laboral.

Luego se validó en el Perú por Suárez Tunanñaña (2013) mediante la evaluación de 05 jueces expertos, y la confiabilidad por medio de Alpha de Crombach en una correlación items-test se obtuvo como resultado de índice general una puntuación de 0,972 lo que significa que el cuestionario es altamente confiable. Para efectos de la presente investigación se utilizará el instrumento usado en Venezuela por Rivas Márquez (2012) por cumplir con los objetivos de la investigación. Dicho instrumento fue también validado por juicio de 04 expertos y se halló un índice de confiabilidad Alpha de Cronbach de .848 (ver anexo 1) confirmando así su consistencia interna valorada también en anteriores estudios.

B. Escala para la evaluación de las relaciones intrafamiliares (E. R. I.) Versión intermedia.

Se trata de una escala autoaplicable con cinco opciones de respuesta que varían de: Totalmente de Acuerdo a Totalmente en Desacuerdo (ver instrumentos anexos). Este instrumento puede ser aplicado para adolescentes y adultos, cuenta con tres versiones completas de esta escala (larga 56 ítems, intermedia 37 ítems y breve 12 ítems). Contando con niveles altos de confiabilidad en cada una de ellas. Para efectos de la presente investigación se utilizará la versión intermedia por ser de interés de la investigadora. Los puntajes que obtienen las personas que responden la escala de Evaluación de las Relaciones Intrafamiliares en sus tres dimensiones proporcionan información sobre cómo es la interacción familiar respecto a la expresión de emociones, a la unión y apoyo, y a la percepción de dificultades o conflictos.

Este instrumento también ha sido usado en algunas investigaciones en la ciudad de México y en Michoacán. Originalmente para población adolescente, actualmente es utilizada con algunas adaptaciones con adultos y con niños. La confiabilidad total del instrumento en su versión larga es de 0.93. Para el contexto de Perú donde se aplicó este instrumento y se validó por medio de 04 juicios de expertos con el grado de Magister y Doctor con reconocida experiencia en el área, de igual manera, para objetivos de la presente investigación se determinó su consistencia interna mediante el Alpha de Cronbach hallándose un valor de .846 (ver anexo 1) que evidencia que el instrumento es totalmente confiable.

3.8 Proceso de recolección de datos.

Los datos se aplicaron a los efectivos policiales de tres unidades policiales previa autorización de cada unidad policial respectiva. Se aplicó los instrumentos en diferentes días en momentos que los efectivos se encontraban en sus oficinas o en sus momentos de descanso. Luego de obtener la información se procedió a utilizar las pruebas de distribución de frecuencia (porcentajes). Así mismo las medidas de tendencia central a través del cálculo de los promedios y la desviación estándar como medida de variabilidad.

3.9 Procesamiento y análisis de datos.

Los datos fueron analizados por un personal especialista en estadística y procesados utilizando el software estadístico SPSS 22.0 para Windows y el programa informático Microsoft Office Excel. Para la normalidad se realizó mediante el análisis de Kolmogorov-Smirnov y para la correlación mediante el coeficiente de Spearman.

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis descriptivo de los datos

Se puede visualizar en la tabla 2 los valores obtenidos respecto a los datos sociodemográficos de la población. Respecto a la edad, se observa que el 36% tiene entre 49 y 62 años, el 32.2% se ubica entre los 33 y 48 años, y el 31.8% entre 19 a 32 años de edad. Respecto al tiempo de servicio se observa que el 51.6% mantiene entre 1 y 18 años de servicio, a diferencia del 45.2% que evidencia entre 19 a 38 años de servicio. Respecto al sexo de la población, se observa que el 79.9% es varón y tan solo el 20.1% es mujer. Respecto a la unidad de la Policía Nacional, se observa que el 55.5% pertenece a la DIVPREMB a diferencia de la Comisaría de Surquillo (16.3%) y DIVPIDDMP - Aramburú (28.2%). Respecto a la jerarquía, el 91.6% tiene la jerarquía de sub-oficial, en comparación a solo el 8.4% que es oficial. Respecto al grado de instrucción, se observa una distribución casi equitativa pues el 33.4% alcanzó el grado de técnico, 33.3% de secundaria e igualmente el 33.3% superior. Finalmente, respecto al estado civil, se observa 57.1% es casado y el 26.2% soltero.

Tabla 2. *Estadísticas correspondientes a los datos sociodemográficos de la población encuestada*

Variables		F	%
Edad	19 - 32	238	31.8

	33 - 48	241	32.2
	49 - 62	269	36.0
	1 - 18	386	51.6
Tiempo de servicio	19 - 38	338	45.2
	39 - 52	24	3.2
	Masculino	598	79.9
Sexo	Femenino	150	20.1
	Cia. Surquillo	122	16.3
Unidad PNP	DIVPREMB	415	55.5
	DIVPIDDMP - Aramburu	211	28.2
	Oficial	63	8.4
Jerarquía	Sub Oficial	685	91.6
	Secundaria	249	33.3
Grado de instrucción	Técnico	250	33.4
	Superior	249	33.3
	Soltero(a)	196	26.2
	Casado	427	57.1
Estado civil	Divorciado	55	7.4
	Viudo	18	2.4
	Conviviente	52	7.0

Podemos ver en la tabla 2 los niveles de estrés laboral percibidos por los participantes, así como el grado de relaciones intrafamiliares. Se observa que 77.7% de los encuestados evidencia estrés laboral a un nivel medio, el 16.2% a un nivel alto y tan solo el 5.1% a un nivel bajo. De igual manera, 58.3% evidencia relaciones intrafamiliares a un nivel medio, el 40.9% a un nivel alto.

Tabla 3. *Niveles de estrés laboral y relaciones intrafamiliares de la población de estudio*

Variables	Bajo		Medio		Alto	
	f	%	f	%	F	%
Estrés laboral	38	5.1	581	77.7	121	16.2
Relaciones intrafamiliares	0	0.0	436	58.3	306	40.9

4.2. Prueba de normalidad

Tal como se puede observar en la tabla 3, se han obtenido valores según la prueba K-S para una población, los cuales denotan un valor de sig. de .000 para la variable estrés laboral, .000 para relaciones intrafamiliares, .000 para la dimensión unión y apoyo, .000 para expresión, y .000 para la dimensión dificultades, por lo tanto, en vista que todos los valores están por debajo del .05 entonces se asume que en todas las variables no existe una distribución normal.

Tabla 4. *Prueba de normalidad mediante el análisis de Kolmogorov-Smirnov para una población*

	Estrés laboral	Relaciones intrafamiliares	Dimensión unión y apoyo	Dimensión expresión	Dimensión dificultades
N	740	742	746	746	744

Parámetros normales a,b	Media	93.8892	121.0970	27.0965	53.5416	36.5968
	Desviación estándar	23.64387	18.65696	6.03047	11.35239	14.03807
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.065	.065	.094	.071	.084
	Positivo	.065	.065	.094	.071	.084
	Negativo	-.034	-.038	-.089	-.069	-.081
Estadístico de prueba		.065	.065	.094	.071	.084
Sig. asintótica (bilateral)		,000c	,000c	,000c	,000c	,000c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

4.3. Análisis de correlación

Respecto al análisis de correlación entre las variables de estudio, en la tabla 4 podemos observar que existe una correlación positiva de magnitud baja y estadísticamente significativa entre la variable estrés laboral y relaciones intrafamiliares ($Rho = .359$, $p = .000$), así mismo se ha encontrado una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la variable estrés laboral con las dimensiones: unión y apoyo ($Rho=.165$, $p=.000$), expresión ($Rho=.199$, $p=.000$), y dificultades ($Rho=.278$, $p=.000$)

Tabla 5 *Análisis de correlación entre estrés laboral y relaciones intrafamiliares de la población de estudio*

	Estrés laboral	
	Rho	p
Relaciones intrafamiliares	.359	.000

Dimensión unión y apoyo	.165	.000
Dimensión expresión	.199	.000
Dimensión dificultades	.278	.000

4.4. Discusión de resultados

De acuerdo al primer resultado, se indica que existe una correlación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares Minuchin y Fishman (1984) señalan que el sujeto influye significativamente en su ambiente y que al mismo tiempo es influenciado por el ambiente haciendo repetitivas estas interacciones. Del mismo modo, King y King (1996), en su investigación, sustentan que las relaciones entre la familia y el trabajo pueden tener un efecto importante en la satisfacción con el trabajo y la satisfacción con la vida, en este contexto va a depender en qué nivel el trabajador está involucrado con su trabajo y los roles familiares. Así también, Riquelme, Rojas y Jiménez (2012) encontraron que existe una relación significativa entre el apoyo familiar y la autoeficacia personal, el funcionamiento familiar, trabajo y autoeficacia parental.

Respecto al segundo resultado en el que se muestra que existe una correlación significativa entre el estrés laboral y la dimensión unión y apoyo, Virgilio (2014) indica que descuidar la unidad familiar trae consigo consecuencias devastadoras y problemas en la sociedad como alcoholismo, prostitución, delincuencia, etc. Este descuido es muchas veces por la carga laboral que uno o más miembros de la familia tiene. En ese mismo sentir, en cuanto a la unidad y apoyo intrafamiliar, Fuentes (2000) asevera que el estrés laboral se ve reflejado en la falta de apoyo, siendo una causa más de divorcio o separación y, en otros casos, puede ser un factor desencadenante del consumo compulsivo de alcohol acrecentando más los problemas en la familia.

En el tercer resultado, en el que se indica que existe una correlación positiva de magnitud

muy baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de expresión, Torrente (1997) argumenta que el efectivo policial en su mayoría está dedicado tradicionalmente a la vigilancia, prevención, represión del crimen, mantenimiento del orden público, entre otros. Estas acciones le generan tensión constante, por lo que sus relaciones se ven alteradas, sobre todo con la familia en la que se manifiestan reacciones violentas o no expresan sus emociones de forma abierta. Contrariamente a esta premisa (Headey, Holmstrom y Wearing 1984) sustentan que la policía no percibe más estrés, y realmente muestra mayor bienestar que el ciudadano promedio; sin embargo, este bienestar puede estar relacionado con el gusto por las actividades que realiza, es decir por su vocación. Retornando a la misma conclusión del estudio (Segiin Malagoi-Tegliati citado por Sperry 2012) dicen que la familia es un microsistema de la sociedad, por lo que las variaciones que allí se den, causan cambios en las relaciones al interior del sistema familiar; así mismo, los cambios en el seno de la familia se reflejan en la sociedad.

De acuerdo al cuarto resultado, se evidencia que existe una correlación positiva de magnitud baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de dificultades. Pacheco (2004) también señala que el trabajo del policía está vinculado al estrés por el tipo de trabajo que realiza, muchas veces exponiendo su vida. Esto repercute en su familia, generando mayor conflicto y aumentando el comportamiento violento por la misma carga que este presenta. Esto lo demuestra en su estudio Crowe y Stradling (citado por Torres, San Sebastian, Ibaretxe y Zumalabe, 2002) en el que revelan que el setenta por ciento de los policías declara sentirse estresado con regularidad, al menos dos o tres veces al mes. Esta situación agotadora hace que al llegar a sus hogares no mantengan relaciones adecuadas sino de desgano y poca motivación. Asimismo, Amarís, Paternina y Vargas (2004) sustentan que la forma en que se vinculan los integrantes de la familia (Interacciones sanas o conflictivas) alteran la totalidad del sistema familiar.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- **Primero:** A un nivel de significancia de 0.359 con un margen de error del 5% se ha logrado determinar que existe una correlación positiva de magnitud baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares. Por lo tanto, se acepta la

hipótesis general de investigación.

- **Segundo:** A un nivel de significancia de 0.165 con un margen de error del 5% se ha logrado determinar que existe una correlación positiva de magnitud muy baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión unión y apoyo. Por lo tanto, se acepta la primera hipótesis específica de investigación.
- **Tercero:** A un nivel de significancia de 0.199 con un margen de error del 5% se ha logrado determinar que existe una correlación positiva de magnitud muy baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de expresión. Por lo tanto, se acepta la segunda hipótesis específica de investigación.
- **Cuarto:** A un nivel de significancia de 0.278 con un margen de error del 5% se ha logrado determinar que existe una correlación positiva de magnitud baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de dificultades. Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica de investigación.

5.2 Recomendaciones

1. Realizar réplicas de esta investigación en muestras más grandes teniendo en cuenta la utilización de estos instrumentos que ayuden a comprender una vez más la objetividad de los resultados hallados.
2. Realizar investigaciones con estas variables de estudio en más instituciones castrenses, con la finalidad de ampliar la muestra y generar estrategias con mayor objetividad en las diferentes unidades de la Policía Nacional del Perú.

3. Realizar estudios comparativos con las mismas variables entre unidades policiales que ejercen diferentes funciones con la finalidad de conocer en que funciones recae el mayor porcentaje de estrés laboral.
4. Promover y realizar programas sobre las relaciones intrafamiliares y también sobre el estrés laboral con el fin de ayudar a las familias de los efectivos que formaron parte de este estudio.
5. Promover y realizar programas de prevención sobre estrés laboral, así como programas de prevención sobre las relaciones intrafamiliares, talleres, seminarios, paneles, dentro de las unidades policiales.
7. Dar a conocer los resultados encontrados en esta investigación con el propósito de que los oficiales policiales de las unidades policiales involucradas puedan tomar en cuenta las recomendaciones señaladas.

REFERENCIAS

Adams, G. A.; King, A.; King, W. (1998). Predictors of Family Functioning Among Clergy and Spouses: Influences of Social Context and Perceptions of Work-Related Stressors. *Journal of Child and Family Studies* 7(1), p.27. Recuperado de http://www.academia.edu/4194488/Family_functioning_and_life_satisfaction_and_happiness_in_South_African_households

- Ackerman, N. (1971). *Diagnóstico y tratamiento de las relaciones familiares*. Buenos Aires: Ediciones Hormé.
- Ayuso, J. A. (s-f). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación* 11 (3), 2-15. Recuperado de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31741875/Profesion_docente_y_estres_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1526435476&Signature=6f6LYIOSN%2BO2k1RIVuG93kHF5OM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DProfesion_docente_y_estres_laboral.pdf
- Arias, W. y Jiménez, N. (2015). Síndrome de burnout en policías. *Ciencia y trabajo*. Recuperado de [www.researchgate.net/publication/276290756...](http://www.researchgate.net/publication/276290756)
- Amarís, M., Paternina, A. Vargas, K. (2004). Relaciones familiares en familias desplazadas por la violencia ubicadas en “La Cangrejera”. *Psicología desde el Caribe* 14 (2), 91-124. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=21301405>
- Atalaya, M. (2001). El estrés laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data Revista de Investigación* 4 (2), 25-38. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/6754/5992>
- Baquero, P., Castro, E. y Gaitán, B. (2006). *Influencia de las relaciones intrafamiliares en el desempeño escolar*. (Tesis de Grado). Universidad de Chile. Recuperado de repositoriosacademicos.uchile.cl/index.php/browse/index/78?sortOrderId=2...469
- Becerril y Robles (2004). *Las relaciones familiares mediadas: nuevos medios, viejas pautas en el cambio social*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=x0Ed7EPTPaIC&pg=PA71&lpg=PA71&dq=Las+r elaciones+familiares+mediadas:+nuevos+medios,+viejas+pautas&source=bl&ots=DyNBj Fyq8b&sig=hWGD0TG409bmsFgIg0Ge9FTNuE0&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwibltic5K>

- TdAhVytIkKHfJsDBMQ6AEwAXoECAkQAQ#v=onepage&q=Las%20relaciones%20familiares%20mediadas%3A%20nuevos%20medios%2C%20viejas%20pautas&f=false
- Bermúdez, Tapia (2008) *Derecho de familia*, artículo recuperado de blog.pucp.edu.pe/blog/mbermudez/category/articulos...de-familia/.../30
- Bernal, M. (2017). *Factores psicosociales, estudio de caso con análisis estadístico. Empresa de imágenes* (tesis de grado). Universidad de Manizales. Recuperado de M Bernal Cardona - 2017 - ridum.umanizales.edu.codiagnosticas (Sede Pereira)
- Briceño, A. (22 de marzo de 2016). Agresión familiar es el principal motivo de sanción a policías. *El Comercio*, Perú, p. 15.
- Bowen, M. (1991). *De la familia al individuo: la diferenciación del sí mismo en el sistema familiar*. Primera edición. México: Ediciones PAIDOS.
- Carrillo, M. (2010) *Las relaciones intrafamiliares y su influencia en los niños*. (Tesis de grado). Universidad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/2310>
- Collins, Karasek y Costas, (2005). *Intervención y cambio organizacional*. Recuperado de remineo.org/analisisorganizacional/Docs/.../HTML/files/.../page568.html
- Cano (1995) *Factores psicosociales que inciden en el estrés laboral*. Sociedad para el estudio de la Ansiedad y el Estrés. Recuperado de www.ucm.es/info/seas/estres_lab
- Dávalos, Pérez H. (2005) *Nivel de estrés laboral en enfermeras del Hospital Nacional de Emergencias "José Casimiro Ulloa"*. (Tesis de grado). Universidad José Casimito Ulloa. Recuperado de cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1029/1/Davalos_ph.pdf
- Davis, K. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

- Dechnik, M. (2015). *Estrés laboral, actividad física y salud*. (Tesis de grado). Universidad de Jaén. Recuperado de <http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/4588/1/TFG-Dechnik%2cMalgorzata.pdf>
- Del Hoyo Delgado, (2004). *Estrés laboral*. Madrid: Servicio de Ediciones y Publicaciones. I.N.S.H.T.
- Farber, B. (1983). *Dysfunctional aspects of the psychotherapeutic role. Stress and burnout in the human service professions*. Nueva York: Pergamon.
- Forbes, R. (2011). *El síndrome de burnout: síntomas, causas y medidas de atención en la empresa*. CEGESTI
- Fuentes, A. (2000). *Intervención en crisis*. Chile: Nuevas Dimensiones en Salud.
- García, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de psicología* 31 (3), 291-298. Recuperado de <http://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/440/359>
- Gonzales, V. y Peiró, M. (1990). Clima en las organizaciones laborales y en los equipos de trabajo. *Revista de Psicología General y Aplicada*. Recuperado de www.researchgate.net/publication/28200461_Clima...
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Headey, B. W., Holmstrom, E., y Wearing, A. J. (1984). The impact of life events and changes in domain satisfactions on well-being. *Social Indicators Research*, 15, 203–227. <http://dx.doi.org/10.1007/BF00668671>
- James, H. S. (1999). What can the family contribute to business? Examining Contractual relationships. *Family Business Review*, 12(1), 61-70 Recuperado de www.scribd.com/document/261742041/5-las..

- Kornblit, A. (1994). *Semiótica de las relaciones familiares*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly* 24 (3), 285-308.
- Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Lozano, M. (2003). Las relaciones intrafamiliares en la empresa familiar. *Pensamiento y gestión* 83 (15), 83-110. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Melquicedec_Lozano/publication/28195581_Las_relaciones_intrafamiliares_en_la_empresa_familiar/links/00b49524198f313453000000/Las-relaciones-intrafamiliares-en-la-empresa-familiar.pdf
- López, I. (2011). *Alteraciones emocionales en la hospitalización infantil: Análisis psicoeducativo*. (Tesis Doctoral). Universidad de Granada. Recuperado de <https://hera.ugr.es/tesisugr/20314528.pdf>
- Luceño, L., García, J., Jaén, M. y Díaz, E. (2005). Evaluación de factores psicosociales en el entorno laboral. *eduPsykhé* 4 (1), 19-42. Recuperado de <http://repositorio.ucjc.edu/bitstream/handle/20.500.12020/113/C00031080.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Minuchin, S. y Fishman, H. (1984). *Técnicas de terapia familiar*. Ed Paidós: Buenos Aires, Argentina
- Minuchin, S. (1977). *Familias y Terapia familiar*. Barcelona: Granica
- Montero, M., Rivera, P. y Araque, R. (2013) El modelo de demandas-control-apoyo y su relación con el riesgo percibido de enfermedad-accidente: una aplicación a la comunidad autónoma Andaluza. *Revista Internacional de Sociología (RIS)* 71 (3), 2-26. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/317441972/Modelo-de-Demanda-control-Apoyo-Social-y-Su-Relacion-El-Riesgo-Percibido-de-Enf-Accidente>

- Maigualida, E.; Romero, D.; Josia, J.; Isea, A. (2013) *El estrés y su impacto en el desempeño laboral*. España: Editorial Académica
- Organización Mundial de la Salud. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/stress/es/
- Olson, D.H. (1991) Commetanry: Three-dimensional circumplex model and revised scoring of FACES III. *Family process*, 30, 74-79
- Ortiz, D. (2008). *La terapia Familiar Sistémica*. Quito: AbyaYala/Universidad Politécnica Salesiana.
- Pacheco, A. (2004). *Evaluación conductual de profesionales de la seguridad: El análisis funcional de la conducta aplicado a la policía*. Madrid: I Congreso de Psicología Jurídica en red. Recuperado de dp-policial.blogspot.com/2010/01/la-preparación-mental...
- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo* 29 (1), 68-82. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/778/77829109>
- Peiró, J. M. (1999). *Desencadenantes del estrés Laboral*. Pirámide: Madrid.
- Pratt, L.L., & Barling, J. (1988). Differentiating between daily events, acute and chronic stressors. A framework and its implications. IN J.J. Hurrell Jr., L.R. Murphy, S.L. Sauter & C.L. Cooper (eds): *Occupational Stress: Issues and Development*.
- Ray Randall, J. (2012). *Psicología del trabajo*. Comportamiento humano en el ámbito laboral. México: Pearson Educación S.A.
- Rico y Salas, (1988). *Inseguridad Ciudadana y Policía*. Madrid: Editorial TECNOS.
- Rivas, Y. (2010) *Impacto del estrés laboral en el rendimiento ocupacional en funcionarios policiales de un municipio del estado de Anzoátegui*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Experimental de Guayana. Recuperado de

http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/EDOCS/TESIS/TESIS_POSTGRADO/ESPECIALIZACIONES/TGERR58M372012RivasYoraima.pdf

- Rivera, M. y Andrade, P. (2010) Escala de evaluación de las Relaciones Intrafamiliares. *Uaricha. Revista de Psicología*, 14, 12-29. Recuperado de www.revistauaricha.umich.mx/Articulos/Uaricha_14_012-029.pdf
- Riquelme, E., Rojas, A. y Jiménez, A (2012) Equilibrio trabajo-familia, apoyo familiar, autoeficacia parental y funcionamiento familiar percibidos por funcionarios públicos de Chile. *Trabajo y sociedad* 15 (18), 65-235. Recuperado de www.researchgate.net/publication/262467262_Equilibrio...
- Rodríguez M. (2000). *Viejas y Nuevas Familias, La transición hacia nuevas estructuras familiares*. España: Nuevo Barcelona.
- Stonner, J. (1994). *Administración*. México: Edit. Prentice Hall.
- Sarmiento, M. (1994). *Psicoprofilaxis familiar*. Bogotá D.C.: USTA
- Satir, V. (1991). *Relaciones Humanas en el núcleo familiar*. México: Editorial PAX.
- Simón, P. (1983). *Las relaciones interpersonales*. Barcelona: Editorial Herder.
- Sánchez, F. (2010). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una Industria cerealera*. (Tesis de grado). Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sperry Len, (2012). *Family Assessment*. Segunda edición. New York: Routledge
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: MacGraw Hill.
- Torres, E.; San Sebastian, X.; Ibaretxe, R.; Zumalabe, M. (2002) *Autopercepción de estrés laboral y distrés: Un estudio empírico en la policía municipal*. Recuperado de [www.researchgate.net/profile/Esther_Torres5/...](http://www.researchgate.net/profile/Esther_Torres5/)

- Torrente, G. (1997). Conducta antisocial y relaciones familiares en la adolescencia. *Anuario de Psicología Jurídica* 15 (2), 9-22. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=315031849002>
- Trujillo, N. (2015). *El estrés laboral y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Trujillo – 2015*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9110>
- Urrego, V. (2015). *Acompañamiento significativo de los padres a los hijos mientras no permanecen en el hogar*. (Tesis de grado). Universidad San Buenaventura de Colombia. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10819/3353>
- White, E. (2009). *Hogar cristiano. Atmósfera del hogar*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- White, E. (2007). *El hogar cristiano*. Argentina: ACES.
- White, E. (2000). *Joyas de los testimonios*. Argentina: Asociación. Casa Editora Sudamericana.
- White E., (1979). *Cada día con Dios*. Argentina: Asociación. Casa Editora Sudamericana.
- Zavala, G. (2001). *El clima familiar, su relación con los intereses vocacionales y los tipos caracterológicos de los alumnos del 5to. Año de secundaria de los colegios nacionales del distrito del Rímac*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.

ANEXOS

Anexo 1. Índice de confiabilidad de los instrumentos utilizados

Tal como se puede observar en la tabla 1, luego de la valoración mediante el Alpha de Cronbach se halló un valor de .848 correspondiente a 25 items de la escala total, lo cual indica que efectivamente existe un alto índice de consistencia interna para el instrumento en cuestión

Índice de consistencia interna del Cuestionario sobre Estrés Laboral OIP-OMS

Alfa de Cronbach	N de elementos
.848	25

De igual manera, tal como se puede observar en la tabla 2, luego de la valoración mediante el Alpha de Cronbach se halló un valor de .846 correspondiente a 37 items de la escala total (E.R.I.), lo cual indica que efectivamente existe un alto índice de consistencia interna para el instrumento en cuestión

Índice de consistencia interna de la Escala para las Relaciones Intrafamiliares (E.R.I)

Alfa de Cronbach	N de elementos
.846	37

Anexo 2. Cuestionario sobre estrés laboral de OIP-OMS

El presente cuestionario es anónimo, tiene fines didácticos, y su respuesta es de gran valor.

Agradecemos su mayor sinceridad.

Gracias por su colaboración

INTRUCCIONES

A continuación, se le presenta un cuestionario en el cual Ud. debe indicar con qué frecuencia considera la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando en el recuadro de la derecha el número que mejor le describa de acuerdo a la siguiente escala. Recuerde, debe seleccionar solo una respuesta.

Escala:

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

8. La gente no comprende la misión y metas de la organización.
9. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
10. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
11. El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
12. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.

13. Mi supervisor no me respeta.
14. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
15. Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
16. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
17. La estrategia de la organización no está bien comprendida.
18. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
19. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
20. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
21. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
22. No se tiene a un espacio privado de trabajo.
23. La estructura formal tiene demasiado papeleo.
24. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
25. Mi equipo se encuentra desorganizado.
26. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
27. La organización carece de dirección y objetivo.
28. Mi equipo me presiona demasiado.
29. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
30. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
31. La cadena de mando no se respeta.
32. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

Anexo 3. Escala para la evaluación de las relaciones intrafamiliares (E. R. I.)

Ayúdanos a conocer cómo funcionan las familias en Perú, con base en la experiencia y opinión que tienes sobre tu propia familia. la información que tú proporcionas será estrictamente confidencial. Recuerda que lo importante es conocer TU punto de vista. Trata de ser lo más sincero y espontáneo posible. Gracias por tu colaboración.

A continuación, se presentan una serie de frases que se refieren a aspectos relacionados con TU FAMILIA. Indica cruzando con una X (equis) el número que mejor se adecue a la forma de actuar de tu familia, basándote en la siguiente escala:

TA = 5 = TOTALMENTE DE ACUERDO

A = 4 = DE ACUERDO

N = 3 = NEUTRAL (NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO)

D = 2 = EN DESACUERDO

TD = 1 = TOTALMENTE EN DESACUERDO

EVALUACION DE LAS RELACIONES INTRAFAMILIARES		TA	A	N	D	TD
Versión intermedia						
1	En mi familia hablamos con franqueza.	5	4	3	2	1
2	Nuestra familia no hace las cosas juntas.	5	4	3	2	1
3	Mi familia me anima a expresar abiertamente mis puntos	5	4	3	2	1

	de vista.					
4	Hay muchos malos sentimientos en mi familia.	5	4	3	2	1
5	Los miembros de la familia acostumbran a hacer cosas juntos.	5	4	3	2	1
6	En casa acostumbramos a expresar nuestras ideas.	5	4	3	2	1
7	Me avergüenza mostrar mis emociones frente a la familia.	5	4	3	2	1
8	En nuestra familia es importante para todos expresar nuestras opiniones.	5	4	3	2	1
9	Frecuentemente tengo que adivinar sobre qué piensan los otros miembros de la familia o sobre cómo se sienten.	5	4	3	2	1
10	Somos una familia cariñosa	5	4	3	2	1
11	Mi familia me escucha.	5	4	3	2	1
12	Es difícil llegar a un acuerdo con mi familia.	5	4	3	2	1
13	En nuestra familia expresamos abiertamente nuestro cariño.	5	4	3	2	1

14	En mi familia, nadie se preocupa por los sentimientos de los demás.	5	4	3	2	1
15	En nuestra familia hay un sentimiento de unión.	5	4	3	2	1
16	En mi familia, yo me siento libre de expresar mis opiniones.	5	4	3	2	1
17	La atmosfera de mi familia usualmente es desagradable.	5	4	3	2	1
18	Los miembros de la familia nos sentimos libres de decir lo	5	4	3	2	1

	que traemos en mente.					
19	Generalmente nos desquitamos con la misma persona de la familia cuando algo sale mal.	5	4	3	2	1
20	Mi familia es cálida y nos brinda apoyo.	5	4	3	2	1
21	Cada miembro de la familia aporta algo en las decisiones importantes.	5	4	3	2	1
22	Encuentro difícil expresar mis opiniones en la familia.	5	4	3	2	1
23	En nuestra familia a cada quien le es fácil expresar su opinión.	5	4	3	2	1
24	Cuando tengo algún problema no se lo platico a mi familia.	5	4	3	2	1
25	Nuestra familia acostumbra a hacer actividades en conjunto.	5	4	3	2	1
26	Nosotros somos francos unos con otros.	5	4	3	2	1
27	Es difícil saber cuáles son las reglas que se siguen en nuestra familia.	5	4	3	2	1
28	En nuestra familia acostumbramos a discutir nuestros problemas.	5	4	3	2	1
29	Los miembros de la familia no son muy receptivos para los puntos de vista de los demás.	5	4	3	2	1
30	Los miembros de la familia de verdad nos ayudamos y apoyamos unos a otros.	5	4	3	2	1
31	En mi familia, yo puedo expresar cualquier sentimiento que tenga.	5	4	3	2	1

32	Los conflictos en mi familia nunca se resuelven.	5	4	3	2	1
33	En mi familia expresamos abiertamente nuestras emociones.	5	4	3	2	1
34	Si las reglas se rompen no sabemos que esperar.	5	4	3	2	1
35	Las comidas en mi casa, usualmente son amigables y placenteras.	5	4	3	2	1
36	En mi familia nos decimos las cosas abiertamente.	5	4	3	2	1
37	Muchas veces los miembros de la familia callan sus sentimientos para ellos mismos.	5	4	3	2	1

Anexo 4. Autorización para la aplicación de instrumentos

**SOLICITA: AUTORIZACION PARA REALIZAR
CHARLAS – TALLER DE PSICOLOGIA.**

**SEÑOR CORONEL PNP JEFE DE LA DIVISION DE LA POLICIA DEL
MINISTERIO PUBLICO DE ARAMBURU - SURQUILLO.**

S.C.

Marisol ROMERO CARRASCO, SS. PNP, identificada con CIP. Nro. 30999588, actualmente en situación de retiro, de profesión Psicóloga, con Colegiatura Nro.9843, Nro. Telefónico 997513329, ante Ud., con el debido respeto me presento y expongo:

Que, habiendo culminado una Maestría en Psicología en la Universidad Peruana Unión, en la especialidad de Ciencias de la Familia; y habiendo pertenecido a esta gran familia policial, solicito a Ud., se me autorice a dictar un Taller de psicología de los temas **“Manejo de Estrés” y “Fortalecimiento de la Dinámica Familiar”**, dirigido al personal policial a su mando, a dictarse en el horario en que se encuentren disponibles y en las fechas en que sean necesarias. Asimismo se le administrara un cuestionario anónimo de evaluación a cada uno de los participantes, la cual contribuirá a mi trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

A Ud., señor Coronel PNP solicito acceder a mi petición, agradeciendo de antemano por la disposición de su personal le quedará agradecida por acceder a mi solicitud.

Surquillo, 10 de Octubre del 2017.

Atentamente



Marisol ROMERO CARRASCO
Psicóloga



**SOLICITA: AUTORIZACION PARA REALIZAR
CHARLAS – TALLER DE PSICOLOGIA.**

**SEÑOR COMANDANTE PNP LUIS ALBERTO WONG BRICEÑO COMISARIO DE
LA COMISARIA PNP DE SURQUILLO.**

S.C.

Marisol ROMERO CARRASCO, SS PNP, identificada con CIP. Nro. 30999588, actualmente en situación de retiro, de profesión Psicóloga, con Colegiatura Nro.9843, Nro. Telefónico 997513329, ante Ud., con el debido respeto me presento y expongo:

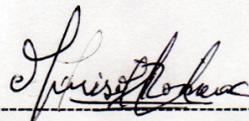
Que, habiendo culminado una Maestría en Psicología en la Universidad Peruana Unión, en la especialidad de Ciencias de la Familia; y habiendo pertenecido a esta gran familia policial, solicito a Ud., se me autorice a dictar un Taller de psicología de los temas **“Manejo de Estrés”** y **“Fortalecimiento de la Dinámica Familiar”**, dirigido al personal policial a su mando, a dictarse en el horario en que se encuentren disponibles y en las fechas en que sean necesarias. Asimismo se les administrara un cuestionario anónimo de evaluación a cada uno de los participantes, la cual contribuirá a mi trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

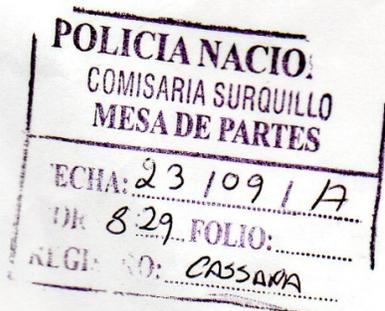
A Ud., señor Comandante PNP solicito acceder a mi petición, agradeciendo de antemano por la disposición de su personal le quedará agradecida por acceder a mi solicitud.

Surquillo, 20 de Setiembre del 2017.

Atentamente



Marisol ROMERO CARRASCO
Psicóloga



SOLICITO: SOLICITO AUTORIZACION PARA
EXPONER TALLER AL PERSONAL
DIVPREMB PNP.-----

**SEÑOR CORONEL PNP JEFE DE LA DIVISION DE PROTECCION DE EMBAJADAS
PNP**

S.C.

Marisol ROMERO CARRASCO, SS PNP, identificado con CIP. N°
30999588, actualmente en situación de retiro, de profesión Psicóloga, N°
Colegiatura 9843, ante UD., con el debido respeto me presento y expongo:

Que habiendo concluido una Maestría en Psicología en la Universidad
de la UNION PERUANA, especializándome en Ciencias de la Familia, habiendo
pertenecido a esta gran familia policial, solicito a Ud., me autorice a dictar un Taller
de Psicología de los temas: "Manejo de Stress" y "Fortalecimiento de la Dinámica
Familiar", al personal a su mando, a dictarse en los horarios en que se encuentren
disponibles, en las fechas en que sean necesarias. Asimismo se les administrara un
cuestionario anónimo de evaluación a cada participante, la cual contribuirá a mi
trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

A Ud., Sr. Coronel PNP, solicito acceder a mi solicitud,
agradeciéndole de antemano por la disposición de su persona.

Surquillo, 14 de setiembre del 2017.



[Handwritten signature]

RSASAS

14-09-17

10.25 hrs

Marisol Romero Carrasco

CP N° 9843
Marisol ROMERO CARRASCO
SS PNP ®

Anexo 5. Matriz de consistencia

Variables	Problemas	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de investigación
Estrés laboral	<p>1. Problema general</p> <p>¿Existe relación entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliar en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú de Surquillo, 2017?</p> <p>2. Problemas específicos</p> <p>2.1 ¿Existe relación entre el estrés laboral y el nivel de unión-apoyo intrafamiliar en</p>	<p>1. Objetivo general</p> <p>Identificar la relación entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú de Surquillo, 2017</p> <p>2. Objetivos específicos</p> <p>2.1. Identificar la relación entre el estrés laboral y el nivel de unión-apoyo intrafamiliares en efectivos de</p>	<p>1. Existe relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú de Surquillo, 2017.</p> <p>2. Hipótesis Específica</p> <p>2.1 Existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de unión-apoyo intrafamiliares en efectivos de tres instituciones de la</p>	<p>Tipo: Descriptivo Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal</p>

<p>Relaciones intrafamiliares</p>	<p>efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú?</p> <p>2.2 ¿Existe relación entre el estrés laboral y el nivel de expresión intrafamiliar en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú?</p> <p>2.3 ¿Existe relación entre el estrés laboral y el nivel de dificultades intrafamiliar en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú?</p>	<p>tres unidades de la policía nacional del Perú.</p> <p>2.2. Identificar la relación entre el estrés laboral y el nivel de expresión intrafamiliar en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú.</p> <p>2.3. Identificar la relación entre el estrés laboral y el nivel de dificultades intrafamiliar en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú.</p>	<p>policía nacional del Perú.</p> <p>2.2 Existe relación significativa entre el estrés laboral y el nivel de expresión intrafamiliar en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú.</p> <p>2.3 Existe relación significativa entre estrés laboral y el nivel de dificultades intrafamiliar en efectivos de tres unidades de la policía nacional del Perú.</p>	
-----------------------------------	---	--	---	--