

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**



---

**NIVELES DE ANSIEDAD Y ESTRÉS EN LOS AGENTES  
POLICIALES DE LA COMISARIA PNP DE LA CIUDAD DE  
HUÁNUCO-2016**

---

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**TESISTAS:**

**MARCIA CARITO CERON RUIZ**

**ELIZABETH ALMENDRA TIPULA SILVA**

**ASESORA:**

**Mg. CECILIA MARTINEZ MORALES**

**HUÁNUCO**

**2018**

## **Dedicatoria**

A nuestros padres y docentes que fueron  
nuestros guías a lo largo de estos años de estudio.

## **Agradecimiento**

Nuestros más sinceros agradecimientos:

A los miembros de la Comisaria de la Policía Nacional de Perú de la ciudad de Huánuco, por permitirnos el ingreso y colaboración en la realización de la presente investigación.

A Nuestra asesora de investigación la Mg. Cecilia Martínez Morales por su dedicación y tiempo brindado para el desarrollo de esta investigación.

## **Resumen**

La presente investigación es de tipo descriptivo cuyo objetivo fue identificar los niveles de estrés y ansiedad en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco - 2016. El diseño de la investigación es descriptivo simple, con una población de 60 agentes policiales. Se aplicó el Inventario de Estrés de Melgosa y la Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung. Teniendo como resultado que en los participantes el estrés en el nivel normal se encuentra en un 38 %, el estrés en el nivel de bajo 38%, el estrés en el nivel elevado es un 4% y en ausencia de estrés 20 %. Y el 100 % de la población se encuentra en un nivel normal de ansiedad.

**Palabras clave:** Estrés, ansiedad, agentes policiales.

## **Abstract**

The present investigation is of descriptive type whose objective was to identify the levels of stress and anxiety in the police agents of the PNP commissary of the city of Huánuco - 2016. The design of the investigation is simple descriptive, with a population of 60 police agents. The Melgosa Stress Inventory and the Zung Anxiety Self-Assessment Scale were applied. Having as a result that in the participants the stress in the normal level is 38%, the stress in the low level 38%, the stress in the high level is 4% and in the absence of stress 20%. And 100% of the population is at a normal level of anxiety.

**Keywords:** Stress, anxiety, police agents.

## **Introducción**

En la actualidad, la sociedad peruana es escenario de inseguridad ciudadana, lo que viene generando problemas de salud mental en la población, como la ansiedad, y el estrés que cada vez aumenta en niveles, y en personas que la padecen. En Perú, como en otros países del mundo existen cada vez más altos índices de criminalidad y delincuencia, por lo que se ha convertido en una de las preocupaciones más urgentes que enfrenta los agentes policiales y debido a su trabajo, ellos experimentan el peligro, son testigos del sufrimiento ajeno, lesiones o heridas graves en acto de servicio, los atentados con explosivos o armas de fuego de grupos criminales, así como, con la participación de los agentes en actos peligrosos o en intervenciones en riesgo como por ejemplo, el enfrentamiento armado.

La presente investigación tiene como objetivo principal identificar cuáles son los Niveles de Estrés y Ansiedad en los agentes policiales de la comisaria de Huánuco, se trata de un estudio descriptivo, con una población de 60 agentes policiales de la comisaria de la Policía Nacional de Perú de la Ciudad de Huánuco, donde se utilizó una muestra no probabilística de tipo censal, los instrumentos utilizados fueron la Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung y el Inventario de Estrés de Melgosa.

## INDICE

Introducción.....	5
Capítulo I.....	9
Planteamiento del Problema .....	9
1.1. Fundamentación del Problema. ....	9
1.2. Formulación del Problema.....	12
1.3. Objetivos: .....	12
1.3.1. Objetivo general:.....	12
1.3.2. Objetivos específicos:.....	12
1.4. Justificación e importancia. ....	12
1.5. Viabilidad.....	13
1.6. Limitaciones.....	13
Capítulo II.....	14
Marco teórico conceptual.....	14
2.1. Antecedentes. ....	14
2.1.1. Nivel Internacional.....	14
2.1.2. Nivel Nacional.....	16
2.1.3. Nivel Regional.....	18
2.2. Fundamentación teórica .....	20
2.2.1. Ansiedad.....	20
2.2.2. Estrés. ....	33
2.2.3. Policía Nacional del Perú.....	40

2.2.4. Perfil de la Policía Nacional del Perú .....	40
2.2.5. Funciones de la Policía Nacional del Perú. ....	41
2.3. Definiciones conceptuales. ....	43
2.3.1. Ansiedad. ....	43
2.3.2. Estrés. ....	43
2.3.3. Agente Policial. ....	43
2.4. Sistema de variables.....	43
2.5. Definición operacional de variables. ....	44
Capítulo III .....	45
Marco Metodológico .....	45
3.1. Nivel, tipo y métodos de investigación .....	45
3.1.1. Nivel .....	45
3.1.2. Tipo .....	45
3.1.3. Métodos de Investigación .....	45
3.2. Diseño de Investigación.....	45
3.3. Ámbito de la investigación .....	46
3.4. Población .....	47
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
3.5.1. Fichas técnicas.....	48
3.7. Técnicas de procesamiento de datos:.....	51
Capítulo IV .....	52

Resultados de la investigación .....	52
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	52
4.1.1. Niveles de Ansiedad y Estrés en general de los agentes policiales de la Comisaria PNP- Huánuco, 2016 .....	52
4.1.2. Niveles de Estrés, según edad, género, estado civil y, tiempo de servicio, de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016.....	55
4.2. Discusión .....	61
Capítulo V .....	64
Conclusiones y recomendaciones .....	64
5.1. Conclusiones .....	64
5.2. Recomendaciones .....	66
Bibliografía.....	67



## Capítulo I

### Planteamiento del Problema

#### 1.1. Fundamentación del Problema.

En Perú en los últimos años fue aumentando los índices de criminalidad y delincuencia, por lo que se ha convertido en una de las preocupaciones más urgentes que enfrenta el país, en consecuencia, la problemática específica es el de Inseguridad Ciudadana que está afectando al normal desarrollo del Capital Humano.

Entre las principales instituciones encargadas de combatir el crimen en el Perú es la Policía Nacional, según la Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú N° 27238; menciona que es una Institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Tiene como finalidad garantizar, mantener y restablecer el orden interno; prestar protección a las personas y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; previene, investiga y combate la delincuencia; vigila y controla fronteras. (Congreso de la República de Perú, 2011).

Por lo mencionado anteriormente, los agentes policiales son personas que están en constante exposición al dolor ajeno, como, por ejemplo, en la atención en mujeres y niños víctimas de delitos sexuales o violencia familiar, en la exposición de redes de pornografía infantil, delitos violentos, en el rescate de personas secuestradas, etc. Siendo este trabajo una de las más exigentes mentalmente, y en el caso que un agente policial no se adapte a este entorno laboral, le puede ocasionar problemas psicológicos o sociales (dificultades en la ejecución de su trabajo, conflictos con su familia o deterioro de la salud mental).

Abregú (1985), hace referencia que la ansiedad se presenta como estado y como rasgo, la primera se considera momentánea o situacional del sujeto y su intensidad varia en el transcurso del tiempo y según su medio ambiente, la segunda denota grado global, estable y característico que generalmente se mide mediante los autoinformes.

Oblitas (2010), menciona que es posible que uno de los conceptos más revolucionarios de la psicología del siglo XX haya sido el estrés. Debido al protagonismo central que este concepto ocupa en la salud y en la vida de cada individuo.

Sanchez M, Sanz B, & Apellaniz G (2001) menciona que la profesión de policía está directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad. Por ello, es una profesión estresante. Además, su herramienta habitual de trabajo, la defensa y la pistola tiene un riesgo genérico que se añade como factor de estrés. Pero además de estos factores puramente laborales, existen otros, de carácter organizativo, muy relacionado con las relaciones de los funcionarios entre sí, y con las características de desarrollo del trabajo policial, que inciden en mayor o menor manera en los policías, aumentando su fatiga psíquica, y sometidos a los efectos nocivos del estrés.

En los distintos países, dependiendo de los niveles de inseguridad con los que viva la población, el trabajo del policía se ubica un poco más arriba o más abajo, pero siempre entre las profesiones más estresantes. En México, los agentes que enfrentan el crimen son los que sufren la mayor tensión y en Estados Unidos están en el quinto lugar entre los oficios más estresantes. En Uruguay no hay un ranking específico, pero cada año cerca de un millar de policías son atendidos en la Unidad de estrés de Sanidad Policial, según datos oficiales. Una parte de los funcionarios llega a pedir ayuda voluntariamente, otros son

enviados por sus jefes, y otros concurren por consejo de otros policías. El estrés no viene solo por el tipo de tarea que cumplen que naturalmente es de riesgo al enfrentarse a la delincuencia armada o a situaciones traumáticas, sino que también influyen factores como horario imprevisto de trabajo, jornadas largas, trabajar en cárceles, o tener problemas de familia. En México, con una realidad de violencia marcada por el narcotráfico, la profesión más estresante es la de policía (Luzzi, L, 2015)

De acuerdo con Morales y Valderrama (2012, citado por Chávez 2014), la policía se ocupa tanto de riesgos reales, los cuales generan estrés y sufrimiento. El trabajo policial tiende a ser considerado como estresante y peligroso debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido y fallecer.

La Policía Nacional del Perú, como muchas entidades públicas y también privadas tiene muchas dificultades para lograr sus metas, objetivos y especialmente su misión institucional; ya que ellos no están ajenos a pasar por situaciones de recarga emocional debido a la función que cumplen en nuestra sociedad. Actualmente, la población en general percibe una total inseguridad en el Perú; todo lo cual, es contrario a la misión encomendada a la Policía Nacional del Perú, que consiste en garantizar la seguridad y tranquilidad pública en todo el territorio peruano permitiendo a las personas alcanzar su pleno desarrollo.

Por lo tanto, surge la necesidad de conocer y evaluar los niveles de estrés y ansiedad que pudieran presentarse en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco, por su labor son los agentes policiales quienes deben poseer una salud mental óptima y poder afrontar todas las incidencias propias de su vida profesional.

## **1.2. Formulación del Problema.**

¿Cuáles son los niveles de Ansiedad y Estrés en los agentes policiales de la comisaría PNP de la ciudad de Huánuco-2016?

## **1.3. Objetivos:**

### **1.3.1. Objetivo general:**

Determinar los Niveles de Ansiedad y Estrés en los agentes policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Identificar los Niveles de Estrés en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016.
- Identificar los Niveles de Ansiedad en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016.
- Identificar los niveles de Estrés según la edad en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016.
- Identificar los niveles de Estrés según género en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016.
- Conocer los niveles de Estrés según estado civil de los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016
- Determinar los niveles de Estrés según tiempo de servicio en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016.

## **1.4. Justificación e importancia.**

Se conoce que actualmente los problemas o factores ambientales y/o emocionales están afectando a la población, y más en los agentes policiales, ya que por su gran labor

se ven expuestos a situaciones desagradables y de riesgo físicos como también emocional, pudiendo llevar así a un bajo rendimiento. Y es por eso que surge nuestro tema de investigación para poder conocer los niveles de estrés y ansiedad presentes en esta población.

Esta investigación permite conocer, identificar y analizar dos factores emocionales que influyen de manera significativa en la salud mental y capacidades de los agentes policiales, uno que es el Estrés y otro que es la Ansiedad.

Este trabajo podrá ser tomado como referencia para un posterior tratamiento, ya que ayudará a una detección temprana del Estrés y Ansiedad, pudiendo mejorar la salud mental y calidad de vida de la población.

#### **1.5. Viabilidad.**

Nuestra investigación cuenta con disponibilidad bibliográfica, recursos materiales, financieros y humanos, así como también tenemos accesibilidad a la población para la recopilación de datos, los instrumentos a utilizar son confiables y válidos a nivel regional. No será necesario el apoyo de otros colaboradores

#### **1.6. Limitaciones.**

La investigación presenta una limitada disponibilidad de tiempo por parte de lo evaluados, para recopilar los datos, por lo que tenemos que adherirnos a su disponibilidad de tiempo.

## Capítulo II

### Marco teórico conceptual

#### 2.1. Antecedentes.

##### 2.1.1. Nivel Internacional.

Rui G. y Afonso J. (2016) en su estudio sobre “Estrés laboral y afrontamiento entre los oficiales de la policía militar Portuguesa”, tuvo como objetivo analizar los niveles de estrés en la actividad profesional, las fuentes habituales de estrés en el lugar de trabajo y sus consecuencias en el bienestar de los participantes, siendo una investigación cualitativa, con una muestra de 95 oficiales de la policía militar, utilizaron un cuestionario de preguntas elaborados por los mismo autores, que consistía en una serie de preguntas y solo cuatro preguntas eran abiertas, las preguntas estaban divididas en dos secciones: la primera evaluaba el nivel global de estrés , utilizando una escala "Likert" de cinco puntos, desde cero ("Sin estrés") a cuatro ("alto nivel de estrés"); la segunda sección el protocolo de evaluación estaba constituida por cuatro preguntas abiertas con la intención de evaluar: Las fuentes habituales de estrés y presión en la profesión; las consecuencias de las fuentes habituales de estrés; la principal fuente de estrés y presión en toda la carrera profesional; y las estrategias de afrontamiento utilizadas para hacer frente a la principal fuente de estrés. Teniendo como resultado que el 54% presentan puntuaciones significativas de estrés y el otro 46% demostraron valores bajos a moderados; y ninguno de los participantes obtuvo el valor "sin estrés" en la escala de medición.

Sum R, M (2015) en su tesis titulado “Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del Organismo Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango”, tuvo como objetivo evaluar los niveles de ansiedad de los trabajadores del Organismo

Judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango, siendo un estudio del tipo descriptivo, con una muestra de 40 personas siendo 21 del género masculino y 19 de género femenino, compuestos por abogados, secretarias y magistrados. La investigadora aplicó como instrumento la Escala de Autoevaluación de Zung, que cuenta con 20 preguntas, y tuvo como resultados: en la Sala Séptima con 19 sujetos y el Plantel del Organismo Judicial con 3 sujetos demuestran que no presentan nivel de Ansiedad, sin embargo, el grupo de Juzgado correspondiendo a 18 sujetos mostrando un nivel de Ansiedad Leve. Y correspondiente a niveles de ansiedad según edad donde los participantes que se ubican en la Madurez (41 años a más edad) que corresponde a 13 sujetos no presentan Ansiedad, en el grupo de Adulthood (34 a 40 años de edad) con 12 sujetos obtuvieron un nivel de ansiedad Leve, en la Adulthood Temprana (27 a 33 años) con 10 sujetos se ubican en un nivel de ansiedad Moderada, y por último el grupo de juventud (20 a 26 años) con 9 sujetos presentan un nivel de ansiedad Grave.

Díaz J. y Tinoco V (2011) en su investigación “Niveles de Estrés laboral en empleados de la Institución policial civil de la ciudad de Santa Marta” cuyo objetivo fue determinar los niveles de estrés en miembros administrativos de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta (Colombia), siendo una investigación de diseño descriptivo transversal, con una muestra de tipo aleatorio simple con un total de 100 personas, utilizó el Cuestionario sobre el Estrés laboral OIT-OMS, el cual consta de 25 ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio, cohesión y respaldo del grupo de trabajo, su utilidad consiste en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales. Para cada ítem de la encuesta, se solicita siete opciones de respuesta (1 a 7), tipo Likert, si la condición es desde nunca o hasta siempre. En sus

conclusiones figura que presentaron en general un bajo nivel de estrés laboral, siendo el 56% de la población se encontraba en un nivel bajo de estrés laboral, el 35% se encontraba en un nivel intermedio y el 9% se encontraba en un nivel alto de estrés laboral.

Sánchez N, J (2011) en su investigación titulada “Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México”, con un estudio del tipo descriptivo con corte transversal, la muestra consistió en 244 policías elegidos según criterios del autor, con edad de 20 a 58 años. Se utilizó para la evaluación el Maslach Burnout Inventory para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS), que consta de 22 ítems que se distribuyen en tres escalas denominadas agotamiento emocional (9 ítems) despersonalización (5 ítems) y realización personal en el trabajo (8 ítems) y son contestados sobre escala likert, donde los participantes indican la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes del enunciado desde 0 (nunca) hasta 6 (todos los días); bajas puntuaciones en realización personal y altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización indicarían presencia del burnout. Entre sus conclusiones se puede resaltar: El 44,6% (119) presentó puntuaciones que quedan en el grado alto de burnout, mientras que 55,4% (125) de los policías no alcanza este nivel, además en la investigación no encontró relación con la escolaridad y la edad; y el sexo no fue un factor de riesgo para presentar burnout.

### **2.1.2. Nivel Nacional.**

Valledares L, I (2016), en su investigación “Síndrome de Burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral- Perú 2016” cuyo objetivo fue determinar el grado del Síndrome de Burnout en los Agentes Policiales de la División Policial de Huaral, siendo una investigación del tipo descriptiva con corte transversal, con una



población de 64 agentes policiales y muestreo del tipo censal, se utilizó como instrumento el Inventario Burnout de Maslach en su versión adaptada por Moreno B Carvajal R. y Escobar R. en el 2001, donde las dimensiones están divididas de la siguiente manera: Desgaste emocional, Cinismo y eficacia profesional, consta de 16 preguntas, dividido en 3 dimensiones. La puntuación que se designó fue, (0) Nunca, (1) Muy raras veces a lo largo del año, (2) En algunas ocasiones a lo largo del año, (3) En bastantes ocasiones a lo largo del año, (4) Frecuentemente a lo largo del año, (5) Casi cada día, (6) Cada día. Entre las conclusiones de la investigación dió como resultado que el 56,3% (36) de agentes policiales de transito tienen un grado medio del Síndrome de Burnout, el 23,4% (15) tienen un grado bajo y el 20,3% (13) un grado alto del Síndrome de Burnout.

Perales, A.; Chue. H. y Padilla A (2011) en su estudio sobre Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados de Lima-Perú, tuvo como objetivo el determinar los niveles de estrés general y laboral, depresión y ansiedad en magistrados (jueces y fiscales) del Distrito Judicial de Lima, Perú, siendo un estudio transversal y descriptivo, con una población de 1137 magistrados del Poder Judicial y del Ministerio Público del Distrito Jurisdiccional de Lima; siendo una muestra de forma aleatoria estratificada donde cada institución constituyó un estrato, estando conformada por 287 magistrados: 138 fiscales y 149 jueces; aplicaron un cuestionario compuesto por cuatro instrumentos para determinar los niveles de estrés general y laboral, ansiedad y depresión. Emplearon el cuestionario de forma autoadministrada y estructurada en cinco partes, cada una permitía la evaluación de un aspecto específico del estudio: datos generales, estrés general, depresión, ansiedad y estrés laboral en magistrados. Cada sección fue elaborada según las siguientes consideraciones: Breve cuestionario sobre el estrés general. Consta de trece

ítems que tienen un puntaje de 0 a 4 que discriminan el nivel de estrés; de acuerdo con sus instrucciones, el punto de corte para identificar a personas que no manejan adecuadamente el estrés es 15. Escala de autoevaluación de la Depresión de Zung. Consta de veinte ítems y discrimina síntomas de depresión. Validada en el Perú por Novara. Escala de Automedición de la Ansiedad de Zung. Consta de veinte ítems y discrimina síntomas de ansiedad, siendo de la versión validada al español. Cuestionario de factores de estrés laboral para magistrados. Cuestionario construido ad hoc para el presente estudio por Perales A, Chue H, Padilla A y Barahona L, en el 2008. Esta sección fue construida en base a temas identificados en una sesión dirigida en la que participaron 35 magistrados, como parte de las actividades preparatorias de la investigación y prueba de instrumentos. En dicha sesión se identificaron quince problemas que se transformaron en preguntas. Cada una de ellas consta, a su vez, de cuatro opciones de respuesta (1= raramente a 4 = siempre). Concluyeron que la prevalencia de estrés general encontrada fue de 18,5 % en el nivel alto; aunque la prevalencia fue mayor en el Ministerio Público con 19,6 %, que en el Poder Judicial 17,4 % , y mayor en el sexo masculino 23 % que en el femenino 14,5 %. La prevalencia de ansiedad fue de 12,5 % ; menor en el sexo masculino (11,9 %) que en el femenino (13,2 %). La prevalencia de depresión fue de 15,0 % : menor en el sexo masculino (12,6 %) que en el femenino (17,1 %). La ansiedad, depresión y estrés general, estuvieron presentes en el 6,6 % de los magistrados encuestados; mientras que el 25,9 % tenían al menos una de estas condiciones.

### **2.1.3. Nivel Regional.**

Gutiérrez, P. E. & Guzmán, S (2012) en su tesis titulado “Tipo de personalidad predominante en los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del

Perú Huánuco-2011”, cuya población y muestra de tipo no probabilístico del tipo censal, fue de 217 alumnos del 1° y 2° año de estudios, la investigación fue de tipo sustantiva con diseño y método de investigación descriptivo Simple y su objetivo fue determinar el tipo de personalidad en los alumnos de la muestra. Utilizó como instrumento al Inventario de Personalidad de Eysenk forma B. Sus conclusiones son que el 51.61 % de los estudiantes se ubica en la categoría altamente, en la escala “N” estable, lo que significa que los estudiantes tienen la capacidad para sostener o soportar fuertes excitaciones y para establecer potentes fragmentos de estimulaciones; posibilidad para el mantenimiento regular del equilibrio entre excitación e inhibición; veloz movilidad en relación con las modificaciones ambientales. Otros se ubican en un 44.23%, están en la categoría “Tendiente Extrovertido”, es decir, que la mayoría de estudiantes tienen como características: inquietud, reacciones rápidas, sociabilidad que puede convertirse en impertinencia, gran productividad, energía, buena capacidad de trabajo, locuacidad, despreocupación, fogosidad y tenacidad, facilidad para adecuarse a situaciones nuevas, discordancia, vivacidad, reactividad, rápida pérdida del temple, tendencia al liderazgo, independencia. La mayor cantidad de estudiantes de la escuela técnica superior de la PNP en la escala “E”, El un 63.13%, tiene el Temperamento predominante tipo Sanguíneo con estos estudiantes presentan las siguientes características: Son personas calidas, campantes, vivaces y que disfrutan de la vida siempre que se pueda. Son receptivos por naturaleza, las impresiones externas encuentran fácil entrada en su interior en donde provocan un alud de respuestas. Tienden a tomar decisiones basándose en los sentimientos más que en la reflexión. Son tan comunicativos que, son considerados como super extrovertidos. Tienen una capacidad insólita para disfrutar y por lo general contagian a

los demás su espíritu divertido. La adecuada y sincera respuesta de los estudiantes nos dio como resultado la validación de las pruebas en la escala de veracidad (L).

Mendoza, J (2000), en su tesis titulado: “Factores de Riesgo Emocional de los soldados del Batallón Contrasubversivo “Buenaventura Aguirre” 314 Base Huánuco “, cuyo objetivo fue determinar los factores de riesgo emocionales que presentan los soldados Batallón de la Base Huánuco, y siendo una investigación descriptiva, utilizó como instrumentos las pruebas de Escala de Ansiedad de Zung y el Inventario de personalidad de Eysenk forma B, respectivamente para determinar los factores de riesgo en los niveles de ansiedad, inestabilidad emocional y conductas emocionales inadaptadas y la personalidad. Concluyen que, los soldados que se encuentran cumpliendo con su servicio militar en la Base Contrasubversiva Coronel “Buenaventura Aguirre” 314-Huánuco, presentaban riesgo emocional en su mayoría; cuya incidencia lo determina en base a tres criterios diagnósticos: Ansiedad, Inestabilidad Emocional y Conductas Emocionales Inadaptadas; en donde un 77.11 % de los soldados presentan un nivel de ansiedad de Mínima, Marcada Severa y Grado Máximo. A diferencia de un 22.89% que presentan el nivel de Ansiedad Normal.

## **2.2. Fundamentación teórica**

### **2.2.1. Ansiedad.**

#### **2.2.1.1. Concepto.**

Según Oblitas (2010), la ansiedad es una sensación experimentada por todos, en mayor o menor medida, en diferentes momentos de la vida cotidiana. Cuando se presentan en niveles moderados, facilita el rendimiento, incrementa la motivación para actuar, alienta a enfrentarse a una situación amenazadora, hace estudiar más para ese examen que

preocupa y mantiene alerta cuando se está hablando en público. En general ayuda a enfrentarse a la situación o varios tipos de situaciones, sin embargo, cuando alcanza niveles exagerados, esta emoción normalmente útil puede dar lugar al resultado opuesto: impide enfrentarse a la situación, paraliza y trastoca la vida diaria. Los trastornos de ansiedad no son solo un caso de nervios. Son estados relacionados con la estructura biológica y con las experiencias vitales de un individuo. Con frecuencia son tendencias hereditarias, pero el aprendizaje juega un papel decisivo en el control o falta de estés. Cuando es excesiva y se desborda. Hace que el individuo se desborda.

Según Navarrete (2013), es importante mencionar que la ansiedad es producida por medio de uno o varios estímulos, sin que la persona se percate de ellos. Se refleja en la apariencia de la persona por lo que se consideran tres aspectos fundamentales: Síntomas físicos, la ansiedad produce una hiperactividad vegetativa que se manifiesta con dilatación de pupilas, mareos, temblores, insomnio, inquietud, rigidez muscular, entre otros. Síntomas cognitivos, a nivel de pensamiento, la ansiedad genera preocupación excesiva, inseguridad, temor, pensamientos negativos, pérdida de control, dificultad para encontrar soluciones, dificultades para concentrarse o trabajar. Síntomas conductuales, se representa con alteraciones en el estado de ánimo de las personas, acciones compulsivas como fumar, beber, o comer en exceso.

#### **2.2.1.2. Características generales de Ansiedad**

Dentro de las características de la ansiedad se dice que es una manifestación esencialmente afectiva. Se trata de una vivencia, de un estado subjetivo o de una experiencia interior, que se califica de emoción. Por lo que González, Mata y Mena (2007) identifican algunas características que existen en la ansiedad y que presentan pensamiento

negativo, pérdida de autoestima, desesperanza, ideas de suicidio, déficit de concentración, abandono personal, hipotonía general, aislamiento, llanto frecuente, intentos de suicidio, alteraciones del sueño, trastornos digestivos, alergias, disfunciones sexuales.

Suele ir asociado a alteraciones de la concentración, atención y de la memoria que mejora cuando evoluciona la sintomatología depresiva.

Los mismos autores indican que cuanto más graves son los síntomas se produce mayor afectación del componente emocional y afectivo que del funcional. Tiene que ser muy intensa para afectar el funcionamiento laboral del paciente.

Si las recaídas son frecuentes, será determinante que a largo plazo pueda limitar la capacidad laboral.

a. No son enfermedades en el sentido médico, su etiopatogenia es fundamentalmente psicológica, excepto en la crisis de angustia y en los trastornos obsesivos.

b. Su naturaleza es dimensional, es un factor de la personalidad que varía cuantitativamente.

c. La clínica es cuantitativa, los síntomas pueden aparecer en cualquier sujeto normal, si se intensifican o se estructuran es cuando pueden considerarse patológicos.

d. El pronóstico es variable y depende de variables personales, sociales y terapéuticas.

e. Curso crónico con fluctuaciones.

f. El tratamiento es principalmente psicológico excepto en las crisis de angustia y el trastorno obsesivo.

### **2.2.1.3. Factores que influyen en la respuesta de ansiedad.**

Las causas de los trastornos de ansiedad no son totalmente conocidas, pero parece que pueden originarse por la combinación de varios factores. Y Chávez (2004), hace referencia que existen diversos factores que influyen en la respuesta que presenta cada persona ante la ansiedad; dentro de estos se encuentran diversos factores como: el tipo de personalidad y las características de la situación ansiógena, haciendo referencia a la primera denominada “Ansiedad Rasgo” y la segunda a la “Ansiedad Estado”.

a) Ansiedad Rasgo: se define como una característica permanente en la personalidad de cada persona, siendo el tipo de personalidad “A” el asociado más frecuente con este rasgo. Las características de las personas clasificadas con este tipo de personalidad, se pueden resumir como: altamente competitiva, impasibles e inflexibles en sus opiniones; completamente comprometida con sus tareas y se ponen a sí misma fechas límites y horarios rígidos para cumplir con ellas, pero también con sus actividades recreativas donde se supone que se encuentran relajadas Este tipo de personas no se percatan de que la mayoría de veces la fuente generadora de ansiedad se encuentra en ellas mismas.

b) Ansiedad Estado: esta se encuentra relacionada con una reacción transitoria ante situaciones específicas caracterizada por un estado cognitivo de preocupación recurrente por el posible fracaso o bajo rendimiento en una tarea y por las consecuencias negativas que se podrían obtener a consecuencia de lo anterior.

Por otra parte Baeza, (2008), señala que la aparición y mantenimiento de la ansiedad como Trastorno que influye en grandes grupos de factores, los cuales se dan a conocer de la siguiente manera:

- Factores predisposiciones: se refiere a variables biológicas y constitucionales, hereditarias o no, que hacen más probable que un individuo desarrolle alteraciones de ansiedad si se ve expuesto a situaciones capaces de activarla. Dentro de este grupo de factores se considera también a algunos referidos a la personalidad, dependiente de la historia del individuo, condicionada por la biología y el aprendizaje. Estos factores predisposicionales no son la ansiedad ni condenan a padecerla. Son factores de vulnerabilidad. Dicho en otras palabras, hay personas que cuentan con un sistema de alerta más sensible, por un lado, y más complejo de desactivar una vez disparado, por otro. En cierto sentido, son personas que se encuentran regularmente en una especie de pre-alerta que condiciona su disposición hacia el medio -externo o interno-, la advertencia y el registro de determinados acontecimientos, y la prefiguración de un tipo de respuestas –defensivas- como más probables.

- Factores activadores: se refiere a aquellos hechos, situaciones o circunstancias que son capaces de activar el sistema de alerta, la preparación para responder ante ellas y la respuesta propiamente dicha. Se ha señalado anteriormente que la ansiedad está fundamentalmente vinculada a la percepción de amenaza, por lo tanto, los factores activadores de la ansiedad son aquellos que están relacionados con la amenaza y su naturaleza. Hemos indicado, también, que la percepción de riesgo, es decir de lo considerado amenazante, depende fundamentalmente de un proceso de evaluación, consciente o automático, determinado por la valoración de qué pasa y cómo afecta, por un lado; y qué se puede hacer frente a ello, por otro. Básicamente, en términos generales, la ansiedad procede de dos grandes tipos de problemas. En primer lugar, de la posible obstaculización o entorpecimiento de planes, deseos o necesidades, aún en desarrollo,



cuya consecución es importante o necesaria - por ejemplo, la superación de un examen para acceder a un puesto de trabajo. En segundo lugar, del posible deterioro o problematización de objetivos que ya se ha alcanzado, logros con los que ya se cuenta, o forman parte de estatus personal. Así, percibe como amenazante la pérdida de la salud o el trabajo.

- Factores de mantenimiento: Este grupo de factores afectan fundamentalmente a aquellos casos en que los problemas originarios de ansiedad no se resuelven satisfactoriamente, o bien cuando la ansiedad alcanza límites de trastorno. Una vez que la ansiedad se manifiesta como problema tiene ciertas probabilidades de incrementarse.

#### **2.2.1.4. Trastorno de ansiedad.**

Según Hollander y Simeon, (2004), los trastornos de ansiedad constituyen las enfermedades psiquiátricas más frecuentes y provocan un deterioro funcional y un sufrimiento considerable. De igual manera la ansiedad, se está convirtiendo en un fenómeno cada vez más presente en la sociedad. Existen diferentes aspectos que están precipitando su aparición, entre ellos tenemos: el ritmo de vida, la ausencia general en cuanto a estándares y valores de vida y el nivel de alienación social movido por la sociedad pos-industrial.

Los trastornos de ansiedad ocurren comúnmente junto con otras enfermedades mentales o físicas, incluyendo abuso del consumo de alcohol o sustancias, lo cual puede enmascarar los síntomas de la ansiedad o empeorarlos. El ser humano es un ser cambiante y multifacético, probablemente dentro de las experiencias que se han tenido a lo largo de la vida, se ha encontrado con personas que manifiestan conductas que no se consideren “normales” dentro de los parámetros sociales; sin embargo para definir lo normal de lo

anormal se han utilizado criterios que permiten determinar los fenómenos más relevantes de una conducta y de otra. El criterio que han aportado Halgin y Whitbourne (2004), es la descripción de cuatro características que determinan una conducta anormal:

- a. La perturbación: se define como el dolor psicológico ante una situación.
- b. El deterioro: se define como la disminución o reducción de la capacidad de una persona en el funcionamiento a nivel óptimo, sin embargo, para la propia persona es un factor que pasa desapercibido ya que se siente bien.
- c. El riesgo para los demás y para sí mismo: se define a la situación de amenaza que representa para el mismo y para los que lo rodean.
- d. La conducta social y la cultura inaceptable: se define como un comportamiento que no está dentro del contexto social de donde se encuentra la persona.

“Según el American Psychological Association, DSM-IV-TR (2005), existen diferentes tipos de trastornos de ansiedad y los describe de la siguiente manera:

- a) Crisis de angustia: Períodos de miedo intenso e incomodidad física, presentando síntomas como palpitaciones, sudoración, sensación de ahogo, opresión torácico, náuseas, mareos, parestesias y escalofríos. En algunos casos las personas pueden experimentar desrealización o despersonalización.
- b) Agorafobia: Hay personas que sienten miedo a sentirse solas o a sentirse atrapados en ciertos lugares públicos, donde puede resultar problemático en algún momento el rápido acceso a una salida o a un lugar de seguridad, a este trastorno se le conoce con el nombre de agorafobia y va unido con frecuencia a sufrimiento y a una importante limitación.

Suele comenzar en la mitad o al final de la tercera década de la vida, frecuentemente aparecen episodios depresivos de diversa intensidad, previos al comienzo de la fobia o como reacción a la desesperanza y desamparo que supone la drástica reducción de la calidad de vida que la agorafobia suele ocasionar.

c) Trastorno de angustia sin agorafobia: se caracteriza por crisis de angustia inesperadas que causan un estado permanente de preocupación al paciente.

d) Trastorno de angustia con agorafobia: se caracteriza por crisis de angustia y agorafobia de carácter recidivante e inesperado.

e) Fobia específica: La característica principal es miedo irracional y constante a un objeto, actividad o situación particular, que provoca una respuesta inmediata de ansiedad, causa una alteración significativa del funcionamiento y resulta en una conducta de evitación.

Por otra parte, indican que las fobias se dividen en varias categorías. Las más comunes tienen que ver con animales, el ambiente natural y la sangre o heridas.

f) Fobia social: La característica principal es el miedo intenso e irracional de que la propia conducta, en una situación pública, sea motivo de burla o crítica para los demás. A pesar de que estas personas reconocen lo irracional de sus miedos, no dejan de sentirse preocupados, llegando a extremos para evitar esas situaciones. En los casos en los que no tienen ninguna elección, se paralizan por la ansiedad.

g) Trastorno obsesivo – compulsivo: El trastorno obsesivo compulsivo incluye obsesiones y compulsiones recurrentes que interfieren en la forma significativa de las personas. La obsesión se define como una idea, pensamiento o impulso persistente. Y la compulsión es una conducta repetitiva con un propósito evidente, al cual surge como

respuesta a impulsos incontrolables. A diferencia de las obsesiones que generan ansiedad, las compulsiones son realizadas como un esfuerzo para reducir la ansiedad. Ambas influyen en la vida de la persona, causando un deterioro significativo.

Se caracteriza por obsesiones, que pueden ser ideas o pensamientos que se repiten, y no desaparecen de la mente del individuo aunque lo intente por todos los medios. Cuando se manifiesta cada obsesión lleva asociada una compulsión o conducta que compensa la angustia que provoca. Las compulsiones se definen como comportamientos, por ejemplo: Lavarse las manos, ordenar objetos, comprobaciones, o actos mentales como, rezar, contar o repetir palabras en silencio, todo esto de carácter repetitivo, en el que el individuo se ve obligado a realizar en respuesta una obsesión o de acuerdo a una serie de normas que debe seguir estrictamente; estos comportamientos u operaciones mentales tienen como objetivo prevenir algún acontecimiento o situación temida, sin embargo, estos comportamientos u operaciones mentales, no están conectados de forma realista con aquello que pretenden neutralizar o prevenir, estos resultan claramente excesivos, la angustia que genera este trastorno provoca rituales que ocupan cantidades importantes de tiempo perdido, que puede llegar a hacer más de una hora diaria.

h) Trastorno por estrés post traumático: En el estrés postraumático la persona durante al menos un mes vuelve a experimentar con persistencia el evento traumático, en pensamientos, sueños, recuerdos e imágenes. Características: aparece en aquellos individuos que se han visto expuestos a un evento traumático que involucra un daño físico o psicológico extremo. Se manifiesta con pérdida del sueño, irritabilidad, sobresalto, falta de concentración.

i) Trastorno por estrés agudo: Una persona desarrolla un trastorno por estrés agudo, luego de atravesar por un evento traumático, aparece en el 1er mes que lo sigue, experimentando miedo intenso, pérdida de la esperanza u horror. En el caso del estrés postraumático la persona durante al menos un mes vuelve a experimentar con persistencia el evento traumático. En ambos pueden aparecer síntomas disociativos, amnesias, etc. el individuo continúa reviviendo el evento en imágenes, pensamientos, sueños y recuerdos. Síntomas físicos de ansiedad y temor, problemas para dormir o concentrarse, volverse irritables e hipervigilantes, entre otros síntomas. Interfiere y deteriora la vida de la persona.

j) Trastorno de ansiedad generalizada: Las personas con un trastorno de ansiedad generalizada luchan en contra de una ansiedad incontrolable casi todo el tiempo. Estos esfuerzos son generalmente inútiles, preocupándose por síntomas físicos como psicológicos, interfiriendo en su funcionamiento laboral, social y personal en general. Se caracteriza por la aparición progresiva y permanente de síntomas intensos de ansiedad, sin una causa real que los provoque. Se manifiesta con fatiga, inquietud, dificultad para dormir, irritabilidad, tensión muscular. Observaciones: el individuo está preocupado permanentemente sin motivos aparentes y no lo puede controlar.

#### **2.2.1.5. Síntomas.**

Los síntomas principales de este trastorno se refieren a un sentimiento de desazón y desasosiego generalizado y persistente, que no están referidos a ninguna circunstancia ambiental en particular. Por lo tanto, Cano (2007) explica que las manifestaciones más frecuentes de los síntomas de ansiedad son los siguientes:

a. “A nivel cognitivo-subjetivo: Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre la propia actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de las dificultades, temor a la pérdida de control, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse, etc.

b. A nivel fisiológico: fatiga, tensión muscular, temblores, dolores musculares, espasmos o calambres, tics, dificultad para conciliar el sueño, zumbido de oídos, visión borrosa, oleadas de frío o calor, sensación de hormigueo, taquicardia, palpitaciones, dolor precordial, sensación de ahogo, suspiros, disnea (sensación de falta de aire), dificultad de deglutir alimentos, flatulencia, dolor abdominal, náusea, vómitos, pérdida de peso, constipación, excretar orina frecuentemente o urgentemente, amenorrea, frigidez, eyaculación precoz, pérdida de libido, impotencia sexual, boca seca, palidez, sudoración, cefaleas por tensión, erectismo piloso (piel de gallina).

c. A nivel motor u observable: Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.”

#### **2.2.1.6. Ansiedad y rendimiento.**

Carrion y Bustamante (2008), indican que la ansiedad afecta directamente el rendimiento de las acciones de manera positiva o negativa, el desempeño normal frente a las exigencias que la vida depara, necesita cierto grado de ansiedad el cual es deseable e imprescindible. En épocas recientes, las condiciones de trabajo han sido tema de estudio de varias disciplinas, en búsqueda de identificar las repercusiones del estado emocional del trabajador en el desempeño laboral, en su productividad y en su satisfacción

emocional. Algunos de estos estudios han puesto en evidencia que, para muchas personas, las relaciones interpersonales y el ambiente de trabajo suelen constituir una fuente de ansiedad que se agrega a otras que ocurren en todos los humanos.

Las principales causas generadoras de estados de ansiedad relacionadas a la actividad laboral son: la competencia constante, los grados de eficiencia requeridos en la mayor parte de las organizaciones e, incluso, el manejo y constante innovación de tecnología que exige, a su vez, una actitud de esfuerzo y de actualización de las capacidades.

La ansiedad positiva sostiene la motivación, la ansiedad tiene una participación importante en las conductas de adaptación frente al estrés que se pueda sufrir, por lo que un nivel aceptado de ansiedad mejora la calidad de actividades y rendimiento personal. Pero cuando la ansiedad aumenta, se experimenta sensación de malestar y el rendimiento en general se deteriora.

Oblitas (2009), señala que en la actualidad existe gran cantidad de evidencia que respalda la idea de que los efectos perjudiciales de ansiedad sobre el rendimiento se deben fundamentalmente a la preocupación que aparece en los estados de ansiedad, que lleva a actividades de procesamiento irrelevantes para la tarea.

Aunque las personas con ansiedad elevada puedan alcanzar el mismo rendimiento en diferentes tareas que el de las personas bajas en ansiedad, lo hacen a costa de un mayor esfuerzo y, por lo tanto, un mayor desgaste del organismo.

Sin embargo, aunque la ansiedad en general deteriore el rendimiento, no afecta todas las tareas de la misma forma o en la misma medida, hay estudios que demuestran que la ansiedad interactúa con dificultad de la tarea pero que el efecto es más perjudicial

en tareas difíciles que en tareas más fáciles y que muchas pueden verse beneficiadas por la ansiedad ya que esta actúa como motivadora y activadora.

#### **2.2.1.7. Ansiedad Laboral.**

La ansiedad laboral es la consecuencia de situaciones que se llegan a percibir como amenazas peligrosas para la persona. Pambay (2006), explica que la enorme masa de desempleados debido a fusiones, reorganizaciones, recortes, cambios despidos masivos entre otros, que suceden actualmente como el efecto de la globalización, han llevado al trabajador hacia una “mayor inseguridad laboral”. Estos problemas presentes a nivel mundial, no han sido aún tomados como oportunidades de investigación de problemas serios de la salud mental de los trabajadores y constituyen una familia de las fobias, entre las que están: la agorafobia; fobias; crisis de angustia y ansiedad generalizada.

El mismo autor indica que la ansiedad laboral da consecuencia al estrés laboral, causando una cadena de síntomas que pueden afectar el trabajo y disminuye la calidad de vida, por lo que es necesario controlarlo desde el principio para que no pase a mayores.

Para poder prevenir la situación convertida en un problema de salud, se deben identificar cuáles son las condiciones de trabajo que hacen que este se transforme en una situación estresante, imposible de manejar para algunos trabajadores, generando la falta de claridad en ideas, la dificultad a la hora de tomar decisiones, el mal humor, las repercusiones en el sueño y el nivel de cansancio general, son algunos de los síntomas que se deben de tratar para tener salud en el trabajo y sobre todo salud mental.



## **2.2.2. Estrés.**

### **2.2.2.1. Concepto.**

Según Melgosa, J (2005); técnicamente hablando se denomina estrés, no a lo que nos agrede, sino a la forma como reaccionamos ante cualquier agresión. Los factores agresivos, llamados estresores o agentes estresantes, proceden de cuatro ámbitos constituyentes de la vida de todo ser humano: el físico, el mental, el social y el espiritual. Los efectos de no saber reaccionar apropiadamente frente a dichos agentes, se manifiestan también en esos mismos cuatro ámbitos de la vida de cada individuo.

El estrés provoca enfermedades físicas concretas, preocupación y angustia, que pueden desembocar en trastornos mentales; desórdenes familiares y sociales; así como la pérdida de la dimensión espiritual, tan necesaria para vencer las dificultades.

Quien no aprende a controlar el estrés en sus inicios, lo pagara con su salud y su tranquilidad. En cambio, quien aprende a discernir los efectos del estrés, podrá disfrutar de un nuevo estilo de vida más sano y satisfactorio (Melgosa, J.1995).

El Estrés tiene dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes o estresores, refiere a las circunstancias del entorno que lo produce.
- La respuesta al Estrés, definida como las reacciones del individuo ante los agentes estresores.

### **2.2.2.2. Fases del Estrés.**

Existen tres fases del estrés (Melgosa, 2005):

- **Fase de alarma**, constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante. Las reacciones fisiológicas son las primeras que aparecen, para advertir al propio afectado que necesita ponerse en guardia.

Una vez apercebido de la situación. Ejemplo: exceso de trabajo, el sujeto puede hacerle frente y resolverla satisfactoriamente. Tan solo cuando la barrera estresante lo supera, y se da cuenta de que sus fuerzas no dan para más, puede decirse que el individuo toma conciencia del estrés existente, de modo que se sitúa en la fase de alarma.

- **Fase de resistencia**, cuando el estrés extiende su presencia más allá de la fase de alarma, la persona entra en la fase denominada resistencia. Ejemplo: un empresario intenta sacar adelante el mismo todo el trabajo atrasado; y su capacidad tiene un límite. Se frustra y sufre como consecuencia de la situación. Empieza a darse cuenta de que está perdiendo mucha energía y su rendimiento es menor.

- **Fase de agotamiento**, es la etapa terminal del estrés. Se caracteriza por la fatiga (normalmente va acompañada de nerviosismo, irritabilidad, tensión de ira), la ansiedad (el sujeto la vive frente a una multitud de situaciones; no solo ante la causa estresante, sino también ante experiencias que normalmente no le producirán ansiedad) y la depresión que puedan aparecer por separado o simultáneamente (Melgosa, J.1995).

### 2.2.2.3. Niveles de Estrés.

Según Melgosa, J (2005) los niveles son los siguientes:

- ❖ **Ausencia de Estrés:** Los sujetos con este nivel son apáticos, carente de aspiraciones, sin estímulos, sin metas, muestran un bajo rendimiento, eluden cualquier riesgo. Por otra parte, tienen gran ventaja de vivir libre de ataque cardiaco que el estrés puede producir.

❖ **Estrés Moderado:** Este nivel se considera el óptimo en cuanto a la productividad y tensión personal. Se muestra la persona motivada y con satisfacción personal, con un rendimiento óptimo. Por ejemplo, es el caso del vendedor que cuenta con unos objetivos de metas realistas, la presión de los superiores, y de sus propios objetivos, lo mantienen alerta y ocupado la mayoría de los días laborales. De continuo intenta mejorar su técnica de ventas, a la vez que se esfuerza por hacer su trabajo lo mejor posible. Gran parte de sus logros se deben, precisamente, a la cantidad razonable de estrés con la que trabaja.

❖ **Exceso de Estrés:** son sujetos estresados sin motivación especial, muestran un buen rendimiento, pero en declive, por ejemplo, el del médico que trabaja intensamente en el hospital, y encima atiende una nutrida consulta privada. En su propia familia, se está viviendo los problemas típicos de sus hijos adolescentes, lo cual también contribuye a la tensión. El rendimiento en su vida profesional es bueno debido al inmenso esfuerzo que tiene que hacer. Sin embargo, se aprecia una ligera caída por su estrés, si esto sigue igual durante mucho tiempo, su organismo puede hacerle saltar la alarma.

❖ **Nivel Máximo de Estrés:** Son sujetos deprimidos y/o ansioso, muestran un muy bajo rendimiento. Por ejemplo, un pequeño empresario que ha tenido que despedir a varios de sus empleados por reajustes económicos, con lo cual la cantidad de su trabajo personal se ha multiplicado. Por otro lado. El ánimo de los restantes trabajadores es bajo, debido a la inestabilidad general. Además de tener problemas con su esposa, este pequeño empresario ha empezado a quejarse se dolores abdominales. Así que el médico le ha recomendado un chequeo por lo delicado de su situación. Ni que decir tiene que el grado

de rendimiento de este señor es inestable, por todas las barreras que está encontrando, de modo que el estrés se a niveles extremos.

#### **2.2.2.4. Tipos de estrés:**

Según la Asociación Americana de Psicología:

##### ❖ Estrés Agudo:

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

Afortunadamente, la mayoría de las personas reconocen los síntomas del estrés agudo. En una lista de lo que ha ido mal en su vida: el accidente automovilístico, la pérdida de un contrato importante, un plazo de entrega que deben cumplir, los problemas ocasionales de su hijo en la escuela, etc. Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión.
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarramiento muscular y problemas de tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardiaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar y dolor en el pecho.

### ❖ Estrés Agudo Episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de casos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal.

Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni la presión que reclama su atención. Parece estar perpetuamente en las garras del estrés agudo.

Es común que las personas con reacción de estrés agudo estén demasiadas agitadas, tengan mal carácter, sean irritable, ansiosa o sean tensas, suelen describirse como personas con mucha energía nerviosa. Siempre apuradas, tienden a ser cortante y a veces su irritabilidad se trasmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre excitación prolongada: dolores de cabeza persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardiaca. Tratar el estrés agudo episódico requiere la intervención en varios niveles, que por lo general requiere ayuda profesional, a cual puede tomar varios meses. Estas personas pueden ser sumamente resistentes al cambio. Solo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas pueden mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

### ❖ Estrés Crónico:

Si bien el estrés agudo puede ser emocionante y fascinante, el estrés crónico no lo es. Este es el estrés agotador que desgasta a la persona día tras día, año tras año. El estrés

crónico destruye el cuerpo, la mente y la vida. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta.

Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante periodos aparentemente interminables. Sin esperanzas la persona abandona la búsqueda de soluciones.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran el estrés crónico porque es algo viejo, familiar. El estrés crónico mata a través del suicidio, la violencia, el ataque al corazón, e incluso el cáncer. Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal.

Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo de estrés.

#### **2.2.2.5. Factores de Riesgo.**

Entre los principales factores que están asociados al estrés se encuentran: la sobrecarga laboral, esos trabajos demás u horas extras de trabajo que sobrecargan nuestras actividades y disminuyen nuestras horas de descanso o de sueño. Las experiencias traumáticas. Tanto que son catástrofes naturales (terremotos, huracanes, inundaciones) como humanas (guerras, accidentes, desastres nucleares, intentos de homicidio, agresiones, violaciones), aportan una cantidad considerable de estrés durante y después del acontecimiento. El ambiente físico y social, incluido el ruido, todo lo que nos rodea físicamente contribuye a una mayor o menor cantidad de estrés, un ambiente de exterior

de aire puro, agua limpia, vegetación hermosa, ruido mínimo y poca densidad de población, supondría un avance importante hacia la relajación.

Desafortunadamente, el habitante promedio del planeta tierra se ve obligada a convivir con el hacinamiento, la contaminación ambiental, la escasez de recursos y un nivel sonoro a menudo insoportable. Problemas familiares, puede convertirse en un inminente impulso para elevar el estrés.

#### **2.2.2.6. Consecuencias del Estrés.**

El estrés puede causar trastornos reduciendo la capacidad del cuerpo para defenderse de una infección. No todos respondemos al estrés de la misma manera. El tipo de trastorno que se podría desarrollar como resultado del estrés depende también de su herencia genética, de sus experiencias anteriores, y de los sistemas o zonas del cuerpo que estén debilitadas. A veces estos síntomas o conductas causan enfermedades relacionadas con el estrés ( Mosby,1997):

- Efectos físicos: jaquecas, crujir los dientes, dolor de hombros y de espalda, fatiga crónica, disfunción sexual, estomago revuelto, dolor de pecho, sudores, pulso irregular, ritmo cardiaco elevado, resfriado o gripes frecuentes, problemas de la piel, problemas menstruales, infertilidad.
- Efectos emocionales; ansiedad, depresión, enfado, impaciencia, bajo nivel de autoestima, irritabilidad.
- Efectos en los procesos mentales; perdida de concentración, olvidos, dificultades para aprender, dificultades en el habla (pronunciación confusa, tartamudeo).

- Efectos en la conducta; sobrealimentación, falta de apetito, aumento en el consumo de tabaco, consumo de alcohol y drogas, conducta arriesgada al conducir, tendencia a tener accidentes, enfados explosivos.

### **2.2.3. Policía Nacional del Perú**

La policía Nacional del Perú es una institución del estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental.

Organización que investiga la perpetración de los delitos y trata de identificar y detener a los autores y demás responsables, para ponerlos a disposición de los órganos jurisdiccionales. La que vela por la normalidad en el desenvolvimiento de la vida ciudadana, con la vigilancia que corresponda en lugares concurridos o solidarios; la que previene, con la regulación del tránsito y de la velocidad de los vehículos, la producción masiva de accidentes; la que en los espectáculos públicos persiguen evitar excesos, abusos y desordenes

### **2.2.4. Perfil de la Policía Nacional del Perú**

La profesión y el desempeño policial implican ser modelo de honorabilidad, honestidad y servicio, en la vida pública y privada, debiendo observarse en el siguiente perfil (Régimen disciplinario de la P.N.P, MV Fenix. 201) :



1. Condición de policía. La condición del policía es una opción de vida libre voluntaria. Se adquiere a través de un proceso de formación profesional, técnica o de asimilación.
2. Honor, moral y ética policial. El honor, la moral y la ética policial son cualidades que reflejan la rectitud en el obrar y en el cumplimiento de los deberes y obligaciones por parte del personal de la PNP.
3. Orden Jerárquico policial. El orden jerárquico policial se sustenta en la Constitución Política del Perú, las leyes, los reglamentos y las demás normas internas.
4. Trascendencia de la sanción disciplinaria. Constituye demerito en la carrera policía y afecta la imagen personal. Su finalidad es preservar la ética policía, la disciplina policía, el servicio policial y la imagen institucional. (Régimen disciplinario de la P.N.P, MV Fenix. 2011).

#### **2.2.5. Funciones de la Policía Nacional del Perú.**

En la Ley de la Policía Nacional del Perú, en el título I artículo 2; establece como funciones de la Policía nacional lo siguiente:

- Garantizar el orden interno. Como institución policial, tiene la obligación de dar seguridad a la población y se organiza para ello con una cobertura nacional. Esto, como es obvio, con una calidad de servicios especializados y una permanente interacción y relación de confianza con la sociedad.
- Mantener el orden interno. Es decir, producir un servicio público que otorga la situación de tranquilidad necesaria. El orden interno, como toda situación es mutables, es decir estará a veces reforzado y otras será más precario. La mantención del

orden interno supone una actividad constante que asegure un promedio adecuado en su calidad.

- Restablecer el orden. Consiste en neutralizar situaciones de desorden para regresar a los causes del orden interno.

La finalidad fundamental de la Policía Nacional del Perú es garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas de la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia, vigila y controla fronteras. Sus otras funciones son: mantener la seguridad y tranquilidad pública, prevenir, combatir, investigar y denunciar los delitos y faltas previstos en el código penal. Garantizar la seguridad ciudadana, investigar la desaparición de personas naturales. Garantizar y controlar la libre circulación vehicular y peatonal en la vía pública y en la carretera. Intervenir en el transporte aéreo, marítimo, fluvial y la custré en acciones en sus competencias. Brindar seguridad al Presidente de la República en ejercicio o electo. A los jefes de estado en visita oficial. Cumplir con los mandados escritos del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Jurado Nacional de Elecciones. Participar en seguridad en los establecimientos penitenciarios.

Participar en el cumplimiento de las disposiciones relativas a la protección y conservación de los recursos naturales y del medio ambiente. Velar por la seguridad de los bienes y servicios públicos. Participar en la Defensa Nacional, Defensa Civil y en el Desarrollo Económico y Social del país. Ejercer de la identificación de las personas con fines policiales. Ejercer las demás funciones que le señalen la Constitución y las leyes. (Ley N°27238 Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú).

## 2.3. Definiciones conceptuales.

### 2.3.1. Ansiedad.

Oblitas (2010), la ansiedad es una sensación experimentada por todos, en mayor o menor medida, en diferentes momentos de la vida cotidiana. Cuando se presenta en niveles moderados, facilita el rendimiento, incrementa la motivación para actuar, alienta enfrentarse a una situación amenazadora y mantiene alerta cuando se está hablando en público, sin embargo, cuando alcanza niveles exagerados esta emoción normalmente útil puede dar lugar al resultado opuesto: impide enfrentarse a la situación, paraliza y trastoca la vida diaria.

### 2.3.2. Estrés.

Bisquerra (2011), Estrés es un estado emocional que se experimenta cuando estamos ante retos y amenazas que consideremos que superen nuestros recursos.

### 2.3.3. Agente Policial.

Es aquella persona que se encarga de mantener el orden público y garantizar la seguridad de los ciudadanos, poniendo en riesgo su bienestar físico, emocional y psicológico.

## 2.4. Sistema de variables.

<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
V <sub>1</sub> Ansiedad	Niveles de ansiedad	Nivel normal
		Nivel moderado
		Nivel severo
		Nivel máximo

V <sub>2</sub> Estrés	Niveles de estrés	Nivel de Ausencia de estrés
		Nivel Bajo de estrés
		Nivel Normal de estrés
		Nivel de Estrés elevado
		Nivel Máximo de estrés

### **2.5. Definición operacional de variables.**

Variable a: Ansiedad

La ansiedad fue medida por medio de las respuestas que den en la escala de autoevaluación de ansiedad de Zung.

Variable b: Estrés

El estrés fue medido por medio de las respuestas que den en el Inventario de Estrés de Melgosa.

## Capítulo III

### Marco Metodológico

#### 3.1. Nivel, tipo y métodos de investigación

##### 3.1.1. Nivel

Descriptivo: “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que analice. Describe tendencias de un grupo o población.”

(Hernández, Fernández y Batista 2010, p. 80)

##### 3.1.2. Tipo

Descriptivo: Debido a que buscó obtener información, para caracterizar los niveles de ansiedad y estrés en los agentes policiales de la comisaría del distrito de Huánuco.

##### 3.1.3. Métodos de Investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es la recolección de datos, con base de medición numérica y el análisis estadístico. Además, es de tipo descriptivo, con diseño descriptivo simple, ya que el estudio recolecto y a analizo la información en un periodo determinado. La recolección de la información, fue por medio de inventarios psicométricos y, luego analizados, por medio de cuadros estadísticos de frecuencia y porcentaje.

#### 3.2. Diseño de Investigación.

Descriptivo Simple:

M - O

Dónde:

M: Muestra de Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco 2016.

O: Medición según la Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung e Inventario de Estrés de Melgosa.

### **3.3. Ámbito de la investigación**

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo en la ciudad de Huánuco, que se encuentra ubicado geográficamente en la parte Centro Oriental de Perú, entre la cordillera occidental y la cuenta Hidrográfica de Rio Pachitea. Siendo sus límites: Por el sur con Pasco, por el norte con la libertad y San Martín, por el Este con Loreto, y por el Oeste con Lima y Ancash.

En la página web oficial de la Región Huánuco, hace referencia que la ciudad de Huánuco tiene como coordenadas geográficas de altitud que va desde los 330 m.s.n.m hasta los 6634 m.s.n.m. teniendo una división política de once provincias, las cuales son: Huánuco, Ambo, Dos de Mayo, Huacaybamba, Huamalíes, Lauricocha, Leoncio Prado, Marañón, Puerto Inca y Yarowilca, y tiene 71 distritos.

El 11 de Junio de 1930 se instaló el Primer Escuadrón de Policías integrados por 150 efectivos de la Guardia Civil, al mando de un Capitán, distribuidos en (06) Provincias y (02) Distritos. En el año 1988 se da la unificación de la Policía Nacional del Perú, en la actualidad la Región Policial Huánuco es dependiente de la VIII-DIRTEPOL-HUANCAYO, siendo su jurisdicción la Región Policial Junín-Huancayo, Región Policial Huancavelica y la Región Policial Huánuco. Actualmente la Comisaria PNP del distrito de Huánuco se encuentra dentro de la Región Policial Huánuco y se ubica en el Jirón Constitución N° 502 en el centro de la ciudad de Huánuco.

### 3.4. Población

En el presente estudio se trabajó con toda la población, siendo conformada por 60 agentes policiales, de las cuales 54 agentes son de género masculino y 6 agentes son de género femenino, que pertenecen a la comisaría del Distrito de Huánuco, que desempeñan sus funciones dentro de la ciudad de Huánuco.

Criterios de inclusión:

- ✓ Desempeñar sus funciones en el Distrito de Huánuco.
- ✓ Edad: 19 a 60 años
- ✓ Encontrarse en actividad.

Criterios de exclusión:

- ✓ Ser del personal administrativo
- ✓ No desempeñen sus funciones en el distrito de Huánuco

### 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Método	Instrumentos
Psicometría	Inventarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inventario de Estrés de Melgosa.</li> <li>- Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung</li> </ul>
Análisis estadístico	Análisis estadístico descriptivo.

### 3.5.1. Fichas técnicas

- **Inventario de Estrés de Melgosa**, que tiene como Autor a Melgosa, Julián y como nombre de la prueba, Inventario de Estrés. Tiene como objetivo principal el de medir el Estrés en cinco categorías. Su forma de aplicación es individual y colectiva. Consta de 80 ítems en 5 dimensiones: Del 1 al 16: estilo de vida, del 17 al 32: ambiente, del 33 al 48: síntomas, del 49 al 64: relaciones, del 65 al 80: personalidad. Su forma de calificación: En los ítems redactados de forma directa la respuesta: Nunca equivale a 3 puntos, Casi nunca equivale a 2 puntos, Frecuentemente equivale a 1 punto, Casi siempre equivale a 0 puntos. En los ítems redactados de forma inversa la respuesta: Nunca equivale a 0 puntos, Casi nunca equivale a 1 punto, Frecuentemente equivale a 2 puntos, Casi siempre equivale a 3 puntos. En cuanto a su interpretación: De acuerdo a la puntuación obtenida en el test, se va a pasar a localizar en que zona de estrés se encuentra la persona. Nivel 1 (0-48): significa que su nivel de estrés es peligrosamente pobre, Nivel 2 (49-72): significa que su nivel de estrés es bajo, Nivel 3 (73-120): significa que su nivel de estrés es normal, Nivel 4 (121-144): significa que su nivel de estrés es elevado, Nivel 5 (142 a más): significa que su nivel de estrés se considera peligrosa.

#### **Confiabilidad y validez**

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alpha de Crombach que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.917, valorando como muy alto. Así mismo se midió la consistencia interna de cada componente del instrumento (estilo de vida, ambiente, síntomas, ocupación, relaciones y personalidad) obteniendo los siguientes coeficientes: estilo de vida=0.650, ambiente = 0.843, síntomas = 0.678, relaciones = 0.564 y personalidad = 0.725. se concluye que el instrumento



utilizando en la investigación presenta buenos niveles de confiabilidad, validez de contenido y criterio

### **Validez Regional**

Empleamos la versión de Gamarra, Claudia cuya validez de contenido para su proyecto de investigación titulada “Niveles de Estrés en pacientes mujeres víctimas de violencia intrafamiliar atendidas en el servicio de Psicología la Casa del Buen Trato-Tomayquichua -2015”, buscó corroborar que cada uno de los ítems mida lo que la variable en general mide a través del instrumento. Este proceso de validez fue realizado con el método de “concordancia”, el cual consiste validar el instrumento a través del criterio de expertos. Para ello, se escogió a un grupo determinado de expertos en la materia- en este caso 4 profesionales en psicología- que evalúen y juzguen de acuerdo a sus criterios cada uno de los ítems de la prueba y determinen si los consideran adecuados para la evaluación de la muestra, una vez levantadas las observaciones se pasa a evaluar a la muestra seleccionada para verificar la validez de la prueba. (ver Anexos)

### **Confiabilidad Regional**

Se relaciona con la consistencia de la medición, al margen de lo que mide exactamente. La confiabilidad de la versión de Gamarra Languasco, Claudia Sofía se obtuvo mediante el test-retest en una muestra piloto de 20 sujetos (mujeres víctimas de violencia de la Casa del Buen Trato de Tomayquichua) como su nombre lo indica, este coeficiente de confiabilidad se obtiene aplicando la misma prueba a los mismos individuos en dos ocasiones diferentes (Aiken, L. 1996). (Ver anexos)

- **Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung**, tiene como Autores: C.D. Spielberger, R.L. Gorsuch y R.E. Lushene. Tiene como objetivo principal el de

evaluar los niveles de Ansiedad. Su forma de aplicación es individual y colectiva, en un tiempo aproximado de 15 minutos. Consta de 20 ítems y las respuestas van desde Nunca y Rara veces, algunas veces, Buen número de veces, la mayoría de veces, obteniendo una puntuación desde 1 al 4. De acuerdo a la puntuación obtenida en el test, se va a pasar a localizar en qué nivel de ansiedad se encuentra. Ansiedad Normal (menos de 45), Ansiedad Moderada (45 a 59), Ansiedad Severa (60 a 74) y Ansiedad Máxima (75 a más)

### **Validación y Confiabilidad**

Zung en 1965 valida las escalas tanto de la Autoevaluación de la Ansiedad como la Auto evaluación de la depresión, aplicándolas en primer lugar a un grupo de paciente de consultorios externos en el Duke Psychiatry Hospital con diagnósticos depresión, ansiedad y otros desórdenes de la personalidad. Los diagnósticos fueron establecidos separadamente por otros clínicos obteniendo puntuaciones con escalas psicométricas estándares antes de la aplicación de ambas escalas. En todos los pacientes se encontró una alta correlación entre las puntuaciones obtenidas y las recogidas con otras pruebas, se encontró así mismo diferencias significativas en relación con la edad, nivel educacional, e ingresos económicos.

### **Validación Regional**

Empleamos la versión de Sánchez Jara, Marco Antonio en su proyecto de Tesis titulada “Niveles de ansiedad en madres de familia que reciben pensión de alimentos según procedencia familiar del distrito de Quisqui –Huánuco 2014”, cuya validación del Instrumento fue a través de la opinión y análisis de expertos en la materia, quienes dictaminaron que los instrumentos a aplicarse han sido diseñados con el rigor científico

pertinente para obtener resultados ajustados a lo que persigue dicho estudio . Se observó los índices de discriminación de cada ítem, los cuales indican una buena discriminación de la mayoría de los ítems, por evidenciar un coeficiente mayor a 0.20 según Klein, 1985. (Ver anexos)

### **Confiabilidad Regional**

La confiabilidad de la versión de Sánchez Jara, Marco Antonio que se obtuvo a través del alfa de Crombach, es un procedimiento por el cual se analiza la homogeneidad de la variable a través de las varianzas de cada ítem. Obteniendo un resultado mayor a 0.70 lo que indica un nivel de confiabilidad adecuado y aceptable, es decir entonces que el instrumento es consistente en los resultados para nuestra investigación. (Ver Anexos).

### **3.7. Técnicas de procesamiento de datos:**

El procesamiento de datos de la investigación se presentará en tablas y gráficos de distribución de frecuencia los cuales se procederán por análisis de frecuencia y porcentaje, en base a la Estadística Descriptiva.

## Capítulo IV

### Resultados de la investigación

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

La presentación de los datos, se realizó en función de los objetivos de la investigación, por lo cual se procedió a describir cada uno de los resultados encontrados, mediante frecuencias y porcentajes. Se han representado los resultados de la muestra estudiada en tablas y gráficos.

##### 4.1.1. Niveles de Ansiedad y Estrés en general de los agentes policiales de la Comisaria PNP- Huánuco, 2016

A continuación, se presentan mediante tablas y gráficos, los resultados de los niveles de ansiedad y estrés a nivel general, de los agentes policiales de la Comisaria PNP- Huánuco, 2016.

**Tabla N° 01**

*Nivel de Ansiedad de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016*

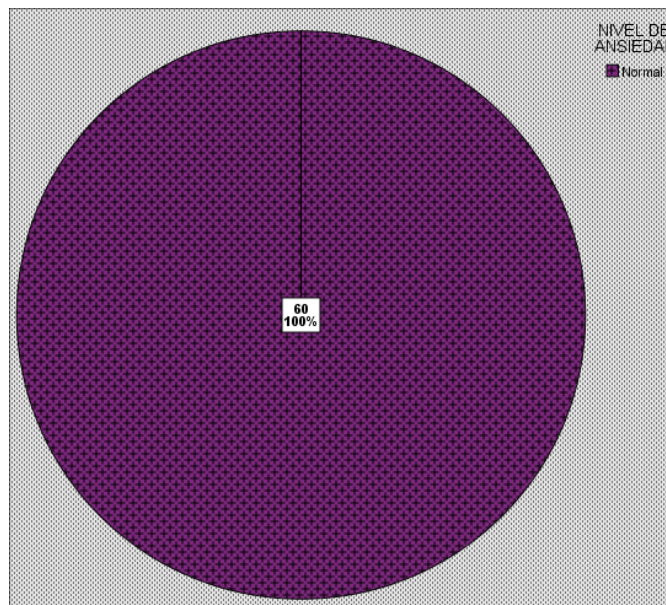
Nivel de Ansiedad	Frecuencia	Porcentaje
Normal	60	100%
Total	60	100%

**Fuente:** Administración del Inventario de Autoevaluación del Zung

**Elaboración:** Propia

**Gráfico N°01**

*Nivel de Ansiedad de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016*



**Fuente:** Administración del Inventario de Autoevaluación del Zung  
**Elaboración:** Propia

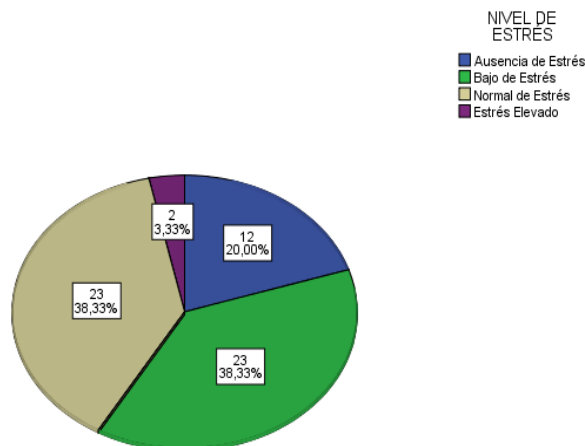
**Descripción:** En la tabla N° 01, y gráfico N°01, se puede apreciar que el 100% (60), de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, presentan niveles normales de Ansiedad.

**Interpretación:** Se observa que todos los evaluados, se ubican en niveles de Ansiedad dentro de los límites Normales, lo que denota que, los agentes policiales, ante una situación peligrosa o desconocida pueden enfrentarlos, ya que contarían con emociones adaptativas debido a la formación que reciben y a las exigencias laborales, haciendo que puedan cumplir sus funciones.

**Tabla N°02***Nivel de Estrés de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016*

Niveles de Estrés	Frecuencia	Porcentaje
Ausencia de Estrés	12	20%
Bajo de Estrés	23	38%
Normal de Estrés	23	38%
Estrés Elevado	2	4%
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Administración del Inventario de Estrés de Melgosa  
**Elaboración:** Propia

**Gráfico N°02***Nivel de Estrés de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016*

**Fuente:** Administración del Inventario de Estrés de Melgosa  
**Elaboración:** Propia

**Descripción:** En la tabla N°02, y gráfico N°02, se puede observar que el 20% (12), de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, no presentan estrés, ubicándose en Nivel de ausencia de estrés, el 38% (23), presentan niveles bajos de estrés, el 38% (23),

presentan niveles normales de estrés, y el 4% (2), presentaron niveles de estrés elevados. Ningún agente policial presentó nivel de estrés máximo.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados obtenidos, el 96% de los agentes policiales, se encuentran entre los siguientes niveles de estrés: Ausencia de estrés, Bajo de estrés y Normal de Estrés. Estos resultados, pueden estar relacionados con la implementación de algunas actividades recreativas y deportivas dirigidas a los agentes policiales de la Comisaria PNP- Huánuco. También se debería al tipo de personalidad, así como las estrategias de afrontamiento con los que cuentan cada uno de los agentes, tales como: resolución de problemas, autocrítica, expresión emocional, pensamiento desiderativo, apoyo social, reestructuración cognitiva, evitación del problema y retirada social.

Un mínimo porcentaje de la muestra, representada por el 4%, presentan un Nivel elevado de Estrés, lo que indicaría que hay un manejo inadecuado de los estímulos estresores. Probablemente presenten síntomas como: dolores estomacales, músculos tensos, agotamiento, falta de concentración, pueden presentar insomnio y de dolores de cabeza.

#### **4.1.2. Niveles de Estrés, según edad, género, estado civil y, tiempo de servicio, de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016**

A continuación, se presentan los resultados de los niveles de estrés que presentan los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016, según, la edad, el género, el estado civil, y el tiempo de servicio en la institución.

**Tabla N°03**

*Nivel de Estrés según edad, de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016.*

Nivel de Estrés	Edad										Total	
	19 a 25		26 a 35		36 a 45		46 a 55		56 a 60		F°	%
	F°	%	F°	%	F°	%	F°	%	F°	%		
Ausencia de Estrés	8	13%	2	3,3%	1	1,7%	0	0%	1	1,7%	12	20%
Bajo de Estrés	4	6,7%	12	20%	1	1,7%	5	8,3%	1	1,7%	23	38%
Normal de Estrés	9	15%	10	16,7%	0	0%	4	6,7%	0	0%	23	38%
Estrés Elevado	1	1,7%	1	1,7%	0	0%	0	0%	0	0%	2	4%
Máximo de Estrés	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>36,7%</b>	<b>25</b>	<b>41,7%</b>	<b>2</b>	<b>3,3%</b>	<b>9</b>	<b>15%</b>	<b>2</b>	<b>3,3%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Administración del Inventario de de Melgosa

**Elaboración:** Propia

**Descripción:** En la tabla N°03, se puede observar que, de la población estudiada, de agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, el 36,7% (22), tienen edad de 19 a 25 años, dentro de este grupo, el 13% (8), se ubicó en el nivel Ausencia de Estrés, en 6,7% (4), presentó nivel Bajo de estrés, el 15% (9), presentó nivel Normal de Estrés y, el 1,7% (1), presentó Estrés elevado. Así mismo, el 41,7% (25), de la muestra estudiada, tienen entre 26 a 35 años de edad, de los cuales, el 3,3% (2), se ubicaron en el nivel Ausencia de Estrés, el 20% (12), se ubicaron en el nivel Bajo de estrés, el 16,7% (10), se encuentran en el nivel Normal de Estrés, y el 1,7% (1), se ubicaron en el nivel Estrés Elevado. De la misma forma, del grupo de edad de 36 a 45 años, que representa el 3,3% (2), de total de la muestra de estudio, el 1,7% (1), se ubicó en el nivel Ausencia de estrés, y el 1,7% (1), con nivel bajo de estrés. No se registraron datos, dentro de este grupo de edad en los otros



niveles. El 15% (9), representa el grupo de edad de 46 a 55 años, solo se registra puntuación en el nivel Bajo de estrés, y nivel normal de estrés, con el 8,3% (5), y el 6,7% (4), respectivamente, para este grupo de edad no se registraron puntuaciones en los otros niveles. Finalmente, en el grupo de edad de 56 a 60 años, representado el 3,3% (2), el 1,7% (1), se encuentra en el nivel de Ausencia de Estrés, en el nivel Bajo de Estrés, se encuentra el 1,7% (1). No se registra puntuación en los otros niveles de estrés, en este grupo de edad.

**Interpretación:** El mayor número de agentes policiales son adultos, entre las edades de 19 a 35 años de edad. Además, se evidencia que los agentes policiales, poseen en su mayoría Niveles normales de estrés. Esto se podría ser producto a la formación que hayan recibido, y al tipo de personalidad que ellos han desarrollado, para la elección de esa profesión.

#### **Tabla N°04**

*Nivel de Estrés según sexo, de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016*

Nivel de Estrés	Género				Total	
	Femenino		Masculino		Fi	%
	Fi	%	Fi	%		
Ausencia de Estrés	2	3,3%	10	16%	12	20%
Bajo de Estrés	2	3,3%	21	35%	23	38%
Normal de Estrés	2	3,3%	21	35%	23	38%
Estrés Elevado	0	0,0%	2	3,3%	2	4%
Máximo de Estrés	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10%</b>	<b>54</b>	<b>90%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Administración del Inventario de Estrés de Melgosa

**Elaboración:** Propia

**Descripción:** En la tabla N°04, se aprecia que en total el 10 % es de género femenino, de este grupo el 3,3% (2), se ubicaron en el nivel Ausencia de estrés, Bajo de estrés, y nivel Normal de estrés, en la misma proporción. En el género masculino, representó, el 90 % (54), donde el 16% (10), se ubicaron en el nivel Ausencia de Estrés, el 35% (21), en el nivel Bajo de Estrés, al igual que en el nivel Normal de Estrés. En el nivel estrés elevado, se encontró al 3,3% (2), en el nivel Máximo de estrés, no se registraron puntuaciones.

**Interpretación:** En la muestra estudiada, la proporción por género en los agentes policiales, no es la misma. Además, la mayor parte de agentes policiales son de género masculino que se ubican en los niveles de bajo de Estrés y nivel normal de estrés.

**Tabla N°05**

*Nivel de Estrés según estado civil, de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016*

Nivel de Estrés	Estado Civil						Total	
	Soltero		Casado		Otros		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Ausencia de Estrés	8	13,3%	4	6,7%	0	0%	12	20%
Bajo de Estrés	13	21,7%	9	15%	1	1,7%	23	38%
Normal de Estrés	14	23,3%	7	12%	2	3,3%	23	38%
Estrés Elevado	2	3,3%	0	0%	0	0%	2	4%
Máximo de Estrés	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>61,7%</b>	<b>20</b>	<b>33%</b>	<b>3</b>	<b>5%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Administración del Inventario de Estrés de Melgosa

**Elaboración:** Propia

**Descripción:** En la tabla N°05, se puede apreciar que, de la población de agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, el 61,7% (37), son solteros, dentro de este grupo el 13,3% (8), se ubican en el nivel de Ausencia de Estrés, el 21,7% (13), se ubican en el nivel Bajo de Estrés, el 23,3% (14), se ubican en el nivel Normal de Estrés, y el 3,3% (2), se ubicaron en el nivel Elevado Estrés. Se resalta que ningún agente policial con estado civil casado, 0%, se ubicó en el nivel Máximo de Estrés. Con el estado civil casados (33,3%), donde el 6,7%, (4), se ubicaron en el nivel Ausencia de Estrés, el 15% (9), en el nivel Bajo de Estrés, el 11,7% (7), se ubicaron en el nivel Normal de estrés. En el nivel Estrés elevado, y Máximo de estrés, el porcentaje no alcanzó puntuación 0%. En relación con el estado civil otros, que corresponde a divorciados, y viudos, se encontró al 5% (3) de la muestra en estudio, de los cuales, el 1,7% (1), y el 3,3, % (2), se ubicaron en el nivel, Ausencia de estrés, y Bajo de estrés, respectivamente.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados se observa que hay un mayor número de agentes policiales con estado civil de solteros, además hay mayor porcentaje en los niveles bajo y normal de estrés. En el grupo de estado civil de casado se resalta que hay más personas con un nivel bajo de estrés, probablemente se debería a que el matrimonio funcionaria como factor protector, debido a que comparten responsabilidades y es fuente de apoyo; muy diferente a Otros Estados Civiles (viudos, divorciados o convivientes).

**Tabla N°06**

*Nivel de Estrés según tiempo de servicio, de los agentes policiales de la Comisaria PNP-Huánuco, 2016*

Nivel de Estrés	Años de Servicio								Total	
	0 a 10		11 a 20		21 a 30		31 a 40		N°	%
	N°	%	F	%	N°	%	N°	%		
Ausencia de Estrés	10	16,7%	0	0%	1	1,7%	1	1,7%	12	20%
Bajo de Estrés	15	25%	1	1,7%	4	6,7%	3	5%	23	38%
Normal de Estrés	18	30%	1	1,7%	4	6,7%	0	0%	23	38%
Estrés Elevado	2	3,3%	0	0%	0	0%	0	0,0%	2	4%
Máximo de Estrés	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>	<b>75%</b>	<b>2</b>	<b>3%</b>	<b>9</b>	<b>15%</b>	<b>4</b>	<b>7%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Administración del Inventario de Estrés de Melgosa

**Elaboración:** Propia

**Descripción:** En la tabla N°06, se puede observar que el grupo 0 a 10 años de servicio representa en 75% (45), del total de los agentes policiales, de este grupo el 16,7% (10), se ubicaron en el nivel Ausencia de estrés, el 25% (15), presentaron el nivel Bajo de Estrés, el 30% (18), se ubicaron en el Nivel Normal de Estrés, en el nivel Elevado de Estrés, se ubicó el 3,3% (2), y en el nivel máximo de estrés, no se registraron puntuaciones. El 3,3% (4), representó al grupo de 11 a 20 años de servicio, de los cuales el 1,7% (1), se ubicó en el nivel Bajo de estrés y Normal de Estrés, en los otros niveles no se registraron puntuaciones. El grupo de 21 a 30 años de servicio, representó el 15% (9), donde el 1,7% (1), se ubicó en el nivel Ausencia de Estrés, el 6,7% (4), se ubicó en el nivel bajo de estrés, al igual el porcentaje en el nivel Normal de Estrés, en este grupo de edad, no se registraron puntuaciones para los otros niveles. En el grupo de 31 a 40 años de servicio en la institución, que representó el 7% (4), el 1,7% (1), se ubicó en el nivel

Ausencia de Estrés, el 5% (3), presentó nivel Bajo de estrés. Los otros niveles de estrés no presentaron puntuaciones.

**Interpretación:** La mayor parte de la población de estudio, tiene menos de 10 años de servicio en la institución, estaría relacionado a los resultados anteriores, donde se aprecia que los agentes policiales son jóvenes menores de 35 años. Los años de servicio, prevén de experiencia para el tipo de trabajo que desarrollan los agentes policiales de la Comisaria PNP- Huánuco, contribuye en el manejo del estrés.

#### **4.2. Discusión**

La Investigación tenía como objetivo general el determinar los niveles de Estrés y Ansiedad en los agentes policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco, teniendo como resultado que el 100% de los agentes policiales se ubican en el nivel normal de Ansiedad, en la cual no tiene relación con la investigación de Sum (2015) debido que, en su estudio, en el que aplicaron el mismo instrumento, dio como resultado que los participantes se ubican en diferentes niveles de Ansiedad: leve, moderada y grave. Así como también en la investigación de, Perales, Chue y Padilla (2011) en la variable ansiedad, tuvo como resultado, que la prevalencia de Ansiedad en los jueces y fiscales fue de 12,5%. Esto podría ser, debido a que, en estas dos investigaciones, los participantes no son agentes policiales. Cabe mencionar, en el periodo de evaluación de los agentes policiales, ellos participaban de actividades deportivas que pudieron influir en los resultados, en la investigación de Cuesta V. y Vertedor C. (2016) sobre la actividad física, ansiedad y depresión en pacientes sometidos a Hemodiálisis, concluye que la práctica de la actividad física disminuye la posibilidad de sufrir trastornos de ansiedad.

En la Investigación de Mendoza (2000), tuvo como resultado, el 77.11 % de los soldados presentaban un nivel de ansiedad de Mínima, Marcada Severa y Grado Máximo. A diferencia de un 22.89% que presentan el nivel de Ansiedad Normal. Teniendo una diferencia con la presente investigación, esto se debería probablemente, al trabajo que realiza el soldado que tiene diferencia con la labor de policía, ya que un soldado es entrenado para que utilice diferentes armas de guerra, debido a que su principal función es eliminar las fuerzas armadas del enemigo, asimismo posee una vida acuartelada a distancia de los civiles, mientras que los policías mantienen un contacto directo con los civiles y que sus principales funciones son proteger, prevenir, resguardar, disuadir, investigar y capturar, de esta forma garantizar la seguridad de los ciudadanos.

En lo que respecta a los niveles de Estrés se obtuvo que la mayor parte de los agentes policiales presentaran estrés ausente, moderado y normal, mientras que solo una mínima parte presentan estrés elevado. Además si consideramos al Burnout como *“alusión a una clase de estrés laboral, ocasionado especialmente en aquellas profesiones en las que existe contacto directo con las personas usuarias. Más concretamente, podemos hablar de profesiones que prestan ayudas tales como: Médicos, enfermeras, maestros, policías...”* (Moreno, Oliver y Aragonese 1991, pp271). Se puede comparar con los resultados de la investigación de Sánchez (2011), debido a que, el 55,4% de los policías que evaluó, no alcanzaban el grado alto de burnout. Así como también en la investigación de Valledares L, I (2017) en sus resultados, el 56,3% de agentes policiales de tránsito tienen un grado medio del Síndrome de Burnout, el 23,4% tienen un grado bajo y el 20,3% un grado alto del Síndrome de Burnout. Resaltando de estas investigaciones que no se evidencia un número elevado de agentes policiales con un nivel elevado de

estrés. Además en la investigación de Díaz J. y Tinoco V (2011) se registra que el 56% de la población se encuentran con un nivel bajo de estrés y el 35% se encuentra con un nivel intermedio y solo el 9% se encuentra en un nivel alto de estrés. Pero se diferencia de los investigadores Rui G. y Afonso J. (2016) donde obtuvieron resultados que el 54% presentan estrés mientras que el 46% demostraron valores bajos a moderados; y ninguno de los participantes obtuvo el valor "sin estrés" en la escala de medición. Al respecto, Melgosa (2005); denomina al estrés, no a lo que nos agrede, sino a la forma como reaccionamos ante cualquier agresión. Los factores agresivos, llamados estresores o agentes estresantes, proceden de cuatro ámbitos constituyentes de la vida de todo ser humano: el físico, el mental, el social y el espiritual. Los efectos de no saber reaccionar apropiadamente frente a dichos agentes, se manifiestan también en esos mismos cuatro ámbitos de la vida de cada individuo. Si a esto agregamos que, según la Ley de la Policía Nacional del Perú, tienen como función el de garantizar, mantener y restablecer el orden interno, por lo que, ellos prestan protección a la ciudadanía. Con esto se refiere, que los agentes policiales de la comisaria de Huánuco, tienen un nivel alto de responsabilidad, debido a las funciones que deben cumplir según la Ley, por lo que, están expuestos a diversos acontecimientos que pueden afectar su salud, por lo que, ellos posiblemente han desarrollado factores de protección, que les ayudan a afrontar el estrés, a esto se puede agregar, que los agentes policiales poseen una personalidad, que les ayuda a soportar fuertes estímulos emocionales, como lo expuesto en la investigación de Gutiérrez y Guzmán (2012), en la que tuvo como resultados que la mayoría de las personas evaluadas poseían una personalidad extrovertida, con capacidad de sostener fuertes excitaciones y mantener una regulación del equilibrio entre excitación e inhibición.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

❖ El 20% de los agentes policiales de la ciudad de Huánuco presentan Ausencia de Estrés y 38% presentan un Nivel bajo de Estrés, indicando que se encuentran alejados de riesgos de infarto, úlceras y otras enfermedades asociadas al estrés. Así como un 38% se encuentran en un Nivel normal de Estrés, indicando que los sujetos están motivados y con satisfacción personal, se considera el nivel óptimo en cuanto a la productividad y tensión personal. Solo un 4% de la población presentan un Nivel Estrés elevado, y ningún agente policial presentó nivel máximo de estrés.

❖ El 100% de los agentes policiales de la ciudad de Huánuco presentan un nivel de Ansiedad dentro de los límites Normales, lo que nos indica que estas personas ante una situación peligrosa o desconocida, pueden enfrentarlos, debido a que poseen emociones adaptativas. Así mismo, no hay indicios de sensaciones de aprensión y miedo, siendo esto una fortaleza para el ejercicio de su profesión.

❖ Los niveles de Estrés según edad, se puede observar, que en su mayoría, son adultos, entre los 19 a 35 años de edad, con un total de 78,4%. Además, se evidencia que los agentes policiales, tienen Nivel normales de estrés, y habiendo solo el 4% del total que se encuentran en un nivel de estrés elevado. Esto podría ser producto a la formación que hayan recibido, y al tipo de personalidad que ellos han desarrollado. Además, entre las edades de 36 a 60 años, se observa que un total de 11,7% se ubican en el nivel de bajo estrés, indicando que posiblemente un factor de protección sería la edad, debido a que van adquiriendo experiencia en su labor.



❖ Los niveles de Estrés según sexo, se obtuvo como resultado, que el 10 % es de género femenino, con un 3,3%, que se ubicaron en el nivel Ausencia de estrés, Bajo de estrés, y nivel Normal de estrés, en la misma proporción. El género masculino, representó, el 90 % del total, donde el 16%, se ubicaron en el nivel Ausencia de Estrés, el 35%, en el nivel Bajo de Estrés, al igual que en el nivel Normal de Estrés. En el nivel estrés elevado, se encontró al 3,3%, de la muestra en estudio.

❖ Los niveles de Estrés según el estado civil de los agentes policiales, dio como resultado que el 61,7%, eran solteros, en la que el 21,7%, se ubican en el nivel bajo de Estrés, 23%, en el nivel normal de estrés. En el grupo de casados con 33%, el 15%, se ubicaban en el nivel bajo de estrés.

❖ Niveles de estrés según años de servicio de los agentes policiales de la comisaria de Huánuco tuvo como resultado, que hay un mayor número de agentes policiales con menos de 10 años de servicio en la institución, representada con un 75%, en la que, el 16,7%, se ubicaron en el nivel Ausencia de estrés, el 25% , presentaron el nivel Bajo de Estrés, el 30% , se ubicaron en el Nivel Normal de Estrés, en el nivel Elevado de Estrés, se ubicó el 3,3%, y en el nivel máximo de estrés, no se registraron puntuaciones. El 3%, de los agentes policiales, representó al grupo de 11 a 20 años de servicio, de los cuales el 1,7%, se ubicó en el nivel Bajo de estrés y Normal de Estrés, en los otros niveles no se registraron puntuaciones. El grupo de 21 a 30 años de servicio, representó el 15%, del total de muestra estudiada, donde el 1,7%, se ubicó en el nivel Ausencia de Estrés, el 6,7%, se ubicó en el nivel bajo de estrés, al igual el porcentaje en el nivel Normal de Estrés, en este grupo de edad, no se registraron puntuaciones para los otros niveles. En el grupo de 31 a 40 años de servicio en la institución, que representó el 7% de la muestra

estudiada, el 1,7%, se ubicó en el nivel Ausencia de Estrés, el 5%, presentó nivel Bajo de estrés. Los otros niveles de estrés no presentaron puntuaciones. Pudiendo ser, que la experiencia adquirida, con los años en la realización de sus funciones, contribuyera al manejo del estrés.

## **5.2. Recomendaciones**

- ❖ Realizar investigaciones para determinar cuáles son los factores protectores que intervienen para el manejo de ansiedad y estrés en los agentes policiales.

- ❖ Realizar investigaciones para identificar cuáles son las estrategias de afrontamiento al estrés que estén empleando los agentes policiales.

- ❖ Se recomienda que la SANIDAD realice programas de promoción y prevención de vida saludable de forma regular y eficiente para manejar adecuadamente el estrés y ansiedad, que adquieran la información adecuada y modos de afrontamiento.

- ❖ A la Facultad de Psicología que realice convenios con la Región Policial Huánuco, elaboren y pongan en práctica talleres sobre técnicas de relajación y de actividades físicas en los agentes policiales.

## Bibliografía

- Abregu, L. (1995) “Incidencia del Estrés Laboral en Niveles de ansiedad y Depresión e indicadores fisiológicos en grupos de empleos públicos de Huánuco”. (Tesis Profesional). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.
- American Psychological Association. (2005). Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. DSM-IV-TR. España: Editorial Masson.
- Baeza J. (2008). Clínica de la Ansiedad. Psicólogos especialistas en el tratamiento de la ansiedad. Madrid y Barcelona.
- Bisquerra, R (2011). Educación Emocional. España. Editorial DESCLÉE.
- Cano, A. (2007). La naturaleza de los Trastornos de Ansiedad, SEAS.  
recuperado de : <http://www.ucm.es/info/seas/ta/introduc.htm>
- Carrion, O. y Bustamante, G. (2008). Ataques de Pánico y Trastornos de fobia y ansiedad. (En Línea). Recuperado de:  
<http://books.google.com.gt/books?id=CNaGuFnLSZEC&pg=PA114&dq=libros%20trastorno+de+panico&hl=es#v=onepage&q=libros%20trastorno%20de%20panico&f=false>
- Changaray, T.R.(2002) El detenido y sus derechos en la investigación policial. 1º Edición . Perú. Editorial RAO JURIDICA S.R.L.
- Chávez, E. (2004). Estrategias de afrontamiento a la ansiedad de evaluación y su relación con el desempeño académico en estudiantes universitarios incorporados a modelos educativos innovadores. Recuperado De:  
[http://digeset.ucol.mx/tesis\\_posgrado/Pdf/ELSA\\_GUADALUPE\\_CHAVEZ\\_DE\\_ANDA.pdf](http://digeset.ucol.mx/tesis_posgrado/Pdf/ELSA_GUADALUPE_CHAVEZ_DE_ANDA.pdf)

- Chavez, F.I (2014) Emociones y Estrategias de Afrontamiento en Policías de la provincia de Buenos Aires. (Tesis de Pregrado).Universidad Abierta Interamericana. Buenos Aires-Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf>
- Cuesta V. y Vertedor C. (2016) Actividad física, ansiedad y depresión en pacientes sometidos a Hemodiálisis. *Revista Internacional de Medicina y Ciencias de la Actividad Física y del Deporte*. 16(61). Recuperado desde: <https://www.redalyc.org/pdf/542/54244745008.pdf>
- Díaz J. y Tinoco V. (2011) Niveles de estrés laboral en empleados de una Institución Policial civil de la ciudad de Santa Marta (Tesis de Pregrado). Universidad del Magdalena. Santa Marta-Colombia. Recuperado de : <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/1661/1121>
- Gamarra L, C.S. (2015). Niveles de estrés en pacientes mujeres víctimas de violencia intrafamiliar atendidas en el servicio de psicología del Centro de Salud Aparicio Pomares, Huanuco-2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.
- González, Mata & Mena (2007) Trastornos De Ansiedad–Depresión en el entorno de la Contingencia común. Recuperado De: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/7026/1/TRASTORNOS%20%20DE%20ANSIEDAD-DEPRESION.pdf>
- Gutiérrez. P.E. & Guzmán. S.J. (2012). Tipo de personalidad predominante en los alumnos de la Escuela Técnica Superior de la Policía Nacional del Perú Huánuco-2011. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.

- Halgin, R., y Whitbourne, S. (2004). *Psicología de la anormalidad*. México. Ediciones Mc Graw Hill.
- Hayes, B. (1999). “Como Medir la Satisfaccion del Cliente: diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico”. 2º edición. Mexico. Editorial Oxford University Press.
- Hernández S. R, Fernández C. C y Batista B. L. (2010) “Metodología de la Investigación”. 5º Edición. Mexico. Edicion McGraw- HILL INTERAMERICANA DE MEXICO, S.A.
- Hollander, E. y Simeon, D. (2004). *Trastornos de ansiedad*. España: Gea Consultoría Editorial S.L.L.
- Klein, D (1996). “Family Thoeries” Estados Unidos de América
- Lazarus, R.S & Folkman, (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona. Editorial Martinez Roca S.A.
- Ley N°27238. Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú (2003, 26 de octubre)[en línea] disponible en: [conasec.-miniter.gob.pe/contenidos/luserfiles/files/ley27238%20LEY%20DE%20la%20POLICIA%NACIONAL%50.pdf](http://conasec.-miniter.gob.pe/contenidos/luserfiles/files/ley27238%20LEY%20DE%20la%20POLICIA%NACIONAL%50.pdf).  
ART.2,3,7
- Luzzi, L. (22 de junio de 2015) *Ser policía: un trabajo de alto riesgo*. *El observador*. Recuperado de: <https://www.elobservador.com.uy/nota/ser-policia-un-trabajo-de-alto-estres-2015622500>
- Melgosa, J (1995). Serie: Nuevo Estilo de vida ¡Sin Estrés! Madrid. Editorial Safeliz.

- Melgosa, J (2006). Serie: Nuevo Estilo de vida ¡Sin Estrés! Madrid. 1º Edición. Editorial Safeliz.
- Mendoza, J (2000): “Factores de Riesgo Emocional de los soldados del Batallón Contrasubversivo “Buenaventura Aguirre” 314 Base Huánuco. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.
- Moreno, B., Oliver, C. y Aragonese, A. (1991). El burnout, Una forma específica de estrés laboral. En G. Buela-Casal y V.E. Caballo (Eds). Manual de psicología clínica aplicada. Madrid. Siglo XXI.
- Mosby, L. (1997) “Vida Sana”. Colombia. Impreso por Cargraphics S.A. Impelibros.
- Navarrete, M. (2013). La ansiedad: ¿Cómo nos afecta? Recuperado de: <http://www.guiadelasalud.info/articulo.php?art=638&id=480>.
- Oblitas, L. A. (2010). Psicología de la Salud y Calidad de vida, 3º Edición. Mexico. Editorial Cengage Learning.
- Oblitas, L. (2009). Psicología de la Salud. (Versión electrónica). recuperado de <http://books.google.com.gt/books?id>
- Pambay, J. (2006). La salud mental en el trabajo. Ecuador: MailxMail.
- Perales, A.; Chue. H. y Padilla A. (2011) Estrés, Ansiedad y Depresión en Magistrados de Lima- Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Pública*. 28(4) 581-88. Recuperado de: <http://www.rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/viewFile/419/419>
- Puelles, C. (2009). Exigencia y Carga Emocional del Trabajo policial: La intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 9(8) 171-196.

- Ros, R. (2004). Stop a la ansiedad sin pastillas. España: Magalian Trace Communications S.L.
- Régimen disciplinario de la P.N.P, MV Fenix. 2011
- Región Huánuco (2016). Recuperado de: [www.regionhuanuco.gob.pe](http://www.regionhuanuco.gob.pe)
- Romero, W. (2015). Burnout y cólera en policías de una de unidad de emergencia Lima (Tesis de Licenciatura) recuperada de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6394/ROMERO\\_WIENER\\_ANA\\_BURNOUT\\_COLERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6394/ROMERO_WIENER_ANA_BURNOUT_COLERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rui Gomes, A y Afonso, Jorge MP (2016). Estrés laboral y afrontamiento entre oficiales de la policía militar portuguesa. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 34 (1), 47-65. Recuperado de: <https://revistas.urosario.edu.co/xml/799/79943294005/index.html>
- Sanchez. M.A.(2015) “Niveles de ansiedad en madres de familia que reciben pensión de alimentos según procedencia familiar del distrito de Quisqui, Huánuco 2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.
- Sánchez N, J (2011) “Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México. *SciEloPerú*. Vol.18 n.1. Lima ene/jun.2012. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272012000100009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272012000100009)
- Sanchez, M.J, Sanz, B.M, Apellaniz, G.A & Pascual, I.A (2001) Policia y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de la morbilidad psiquiátrica. *S.E.S.L.A.P*, I(4) 21-25. Recuperado de: [http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n\\_4/polestres.pdf](http://www.seslap.com/seslap/html/pubBiblio/revista/n_4/polestres.pdf)
- Sum. M. R. (2015) Niveles de ansiedad que presentan los trabajadores del organismo judicial de la cabecera departamental de Huehuetenango-2015. (Tesis de

Pregrado). Universidad Rachael Landívar. Guatemala. Recuperado de:  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Sum-Maria.pdf>

- Valladares L, I (2016) “Síndrome de burnout en agentes policiales de la división policial de Huaral - Perú 2016” (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo-Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares\\_LI.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6193/Valladares_LI.pdf?sequence=1)



# ANEXOS

## ANEXO N°1

## Matriz de consistencia

Problema	Variabes	Objetivos	Hipótesis	Tipo de investigación	Métodos	Instrumentos
General ¿Existen Estrés y Ansiedad en los agentes policiales de la comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016?	Ansiedad Estrés	General Determinar los Niveles de Estrés y Ansiedad en los agentes policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016	No se realizará Hipótesis porque este es un estudio Descriptivo	Descriptivo	<b>De recolección</b>	
		Específicos			Psicometría	Inventarios: Inventario de estrés de Melgosa Escala de autoevaluación de Ansiedad de Zung
		Conocer los niveles de Estrés según la edad en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016. Conocer los niveles de Estrés según género en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016. Conocer los niveles de Estrés según estado civil de los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016 Conocer los niveles de Estrés según tiempo de servicio en los Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco-2016.			Fichaje	Fichas bibliográficas Fichas mixtas
				<b>Diseño</b>	<b>De procesamiento de datos</b>	
				Nombre: descriptivo simple	Análisis estadístico	Análisis estadístico descriptivo
				<b>Gráfico:</b> M - O  <b>Dónde:</b>  M: Muestra de Agentes Policiales de la Comisaria PNP de la ciudad de Huánuco 2016. O: Medición según la Escala de Autoevaluación de la Ansiedad de Zung e Inventario de Estrés de Melgosa.		

## ANEXO N°3

## ESCALA DE "ZUNG" - EAA

Instrucciones: Por favor lea cada enunciado y decida con qué frecuencia el enunciado describe la forma en que usted se ha sentido en los últimos días.

Fecha: _____ Edad: _____ Sexo: _____	Nunca y raras veces	Algunas veces	Buen número de veces	La mayoría de las veces	Punt os
1. Me siento más nervioso y ansioso que de costumbre.					
2. Me siento con temor sin razón					
3. Despierto con facilidad o siento pánico (miedo)					
4. Me siento como si fuera a reventar y partirme en pedazos					
5. Siento que todo está bien y que nada malo puede sucederme					
6. Me tiemblan los brazos y las piernas					
7. Me mortifican los dolores de cabeza, cuello y cintura.					
8. Me siento débil y me canso fácilmente					
9. Me siento tranquilo y puedo permanecer en calma fácilmente.					
10. Puedo sentir que me late muy rápido mi corazón					
11. Sufro de mareos					
12. Sufro de desmayos o siento que me voy a desmayar					
13. Puedo inspirar y expirar fácilmente					
14. Se me adormecen o me hincan los dedos de las manos y pies					
15. Sufro de molestias estomacales e indigestión					
16. Orino con mucha frecuencia					
17. Generalmente mis manos están secas y calientes					
18. Siento bochornos					
19. Me quedo dormido con facilidad y descanso bien durante el día					
20. Tengo pesadillas.					

## ANEXO N 4

### FICHA TÉCNICA

#### **Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung**

AUTORES: C.D. Spielberger, R.L. Gorsuch y R.E. Lushene.

NOMBRE DE LA PRUEBA: Escala de Autoevaluación de Ansiedad de Zung

OBJETIVOS: evalúa los niveles de Ansiedad

FORMA DE APLICACIÓN: individual y colectiva

TIEMPO: Aproximadamente 15 minutos.

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la puntuación obtenida en el test, se va a pasar a localizar en que nivel de ansiedad se encuentra.

Menos de 45: Normal

45 a 59: Moderada

60 a 74: Severa

75 a más: Máximo

#### **VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD**

Zung en 1965 valida las escalas tanto de la Autoevaluación de la Ansiedad como la Auto evaluación de la depresión, aplicándolas en primer lugar a un grupo de paciente de consultorios externos en el Duke Psychiatry Hospital con diagnósticos depresión, ansiedad y otros desórdenes de la personalidad. Los diagnósticos fueron establecidos separadamente por otros clínico obteniendo puntuaciones con escalas psicométricas estándares antes de la aplicación de ambas escalas. En todos los pacientes se encontró una alta correlación entre las puntuaciones obtenidas y las recogidas con otras pruebas, se encontró así mismo diferencias significativas en relación con la edad, nivel educacional, e ingresos económicos.

### **VALIDACIÓN REGIONAL.**

Empleamos la versión de Sánchez Jara, Marco Antonio en su proyecto de Tesis titulada “Niveles de ansiedad en madres de familia que reciben pensión de alimentos según procedencia familiar del distrito de Quisqui –Huánuco 2014”, cuya validación del Instrumento fue a través de la opinión y análisis de expertos en la materia, quienes dictaminaron que los instrumentos a aplicarse han sido diseñados con el rigor científico pertinente para obtener resultados ajustados a lo que persigue dicho estudio . Se observó los índices de discriminación de cada ítem, los cuales indican una buena discriminación de la mayoría de los ítems, por evidenciar un coeficiente mayor a 0.20 según Klein, 1985.

### **CONFIABILIDAD REGIONAL.**

La confiabilidad de la versión de Sánchez Jara, Marco Antonio que se obtuvo a través del alfa de Crombach, es un procedimiento por el cual se analiza la homogeneidad de la variable a través de las varianzas de cada ítem. Obteniendo un resultado mayor a 0.70 lo que indica un nivel de confiabilidad adecuado y aceptable, es decir entonces que el instrumento es consistente en los resultados para nuestra investigación.

## ANEXO N°5

## Inventario del Estrés

Sexo: Edad:

Estado civil:

Casado/a soltero/a

Viudo/a otro

Tiempo d Servicio:

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada una de las preguntas y responda según su criterio, trate de ser lo más sincero posible.

1. Estilo de vida	Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Casi siempre
1. Duermo un número de horas adecuado a mis necesidades	3	2	1	0
2. Como a horas fijas	3	2	1	0
3. Cuando estoy nervioso tomo tranquilizantes	0	1	2	3
4. Para ocupar mi tiempo libre veo la televisión o videos	0	1	2	3
5. Hago ejercicio físico de forma regular	3	2	1	0
6. Como con prisa	0	1	2	3
7. De los alimentos ricos en colesterol (huevo, hígado, queso, helados) como cuanto me apetece	0	1	2	3
8. Consumo frutas y verduras abundantemente	3	2	1	0
9. Bebo agua fuera de las comidas	3	2	1	0
10. Como entre comidas	0	1	2	3
11. Desayuno abundantemente	3	2	1	0
12. Ceno poco	3	2	1	0
13. Fumo	0	1	2	3
14. Tomo bebidas alcohólicas	0	1	2	3
15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire puro	3	2	1	0
16. Practico un "hobby" o afición que me relaja	3	2	1	0
Total estilo de vida				

2. Ambiente	Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Casi siempre
17. Mi familia es bastante ruidosa	0	1	2	3
18. Siento que necesito más espacio en mi casa	0	1	2	3
19. Todas mis cosas están en su sitio	3	2	1	0
20. Disfruto de la atmósfera hogareña	3	2	1	0
21. Mis vecinos son escandalosos	0	1	2	3
22. Suele haber mucha gente en la zona donde vivo	3	2	1	0
23. Mi casa está limpia y ordenada	3	2	1	0
24. En mi casa me relajo con tranquilidad	3	2	1	0
25. Mi dormitorio se me hace pequeño	0	1	2	3
26. Siento que viviésemos muchos bajo el mismo techo	0	1	2	3
27. Cuando contemplo la decoración de mi casa me siento satisfecho/a	3	2	1	0
28. Considero mi casa lo suficientemente amplia para nuestras necesidades	3	2	1	0
29. En mi barrio hay olores desagradables	0	1	2	3
30. La zona donde vivo es bastante ruidosa	0	1	2	3
31. El aire de mi localidad es puro y limpio	3	2	1	0
32. Las calles y los jardines de mi barrio están limpios y cuidados	3	2	1	0
Total de Ambiente				

3. Síntomas	Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Casi siempre
33. Sufro de dolores de cabeza	0	1	2	3
34. Tengo dolores abdominales	0	1	2	3
35. Hago bien las digestiones	3	2	1	0
36. Hago mis deposiciones regularmente	3	2	1	0
37. Me molesta la espalda	0	1	2	3
38. Tengo taquicardias	0	1	2	3
39. Estoy libre de alergias	3	2	1	0
40. Tengo sensaciones de ahogo	0	1	2	3
41. Se me endurece los músculos del cuello y de la espalda	0	1	2	3
42. Tengo la presión sanguínea moderada y constante	3	2	1	0
43. Mantengo mi memoria normal	3	2	1	0
44. Tengo poco apetito	0	1	2	3
45. Me siento cansado y sin energía	0	1	2	3
46. Sufro de insomnio	0	1	2	3
47. Sudo mucho (incluso sin hacer ejercicio)	0	1	2	3
48. Lloro y me desespero con facilidad	0	1	2	3
Total de Síntomas				



4. Relaciones	Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Casi siempre
49. Disfruto siendo amable y cortés con la gente	3	2	1	0
50. Suelo confiar en los demás	3	2	1	0
51. Me siento molesto/a cuando mis planes dependen de otros	0	1	2	3
52. Me afectan mucho las disputas	0	1	2	3
53. Me afectan mucho las disputas. Tengo amigos/as dispuestos a escucharme	3	2	1	0
54. Me siento satisfecho de mis relaciones sexuales	3	2	1	0
55. Me importa mucho la opinión que tengan otros de mí	0	1	2	3
56. Deseo hacer las cosas mejor que los demás	0	1	2	3
57. Mis compañeros/ras de trabajo son mis amigos/as	3	2	1	0
58. Tengo la paciencia de escuchar los problemas de los demás	3	2	1	0
59. Pienso que mi esposa tiene mucho que cambiar para que la relación sea buena. Para los no casados: novio/a o amigo/a íntimo/a.	0	1	2	3
60. Hablo demasiado	0	1	2	3
61. Al entrar en contradicción con alguien me doy cuenta de que pronto empiezo a levantar la voz	0	1	2	3
62. Siento envidia porque otros tienen más que yo	0	1	2	3
63. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir mientras el otro habla	0	1	2	3
64. Me pongo nervioso cuando me dan órdenes	0	1	2	3
Total Relaciones				

5. Personalidad	Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Casi siempre
65. Me siento satisfecho de mi vida	3	2	1	0
66. Me gusta hablar bien de la gente	3	2	1	0
67. Me pone nervioso/a cuando alguien conduce su automóvil delante de mí.	0	1	2	3
68. Cuando hay cola en una ventanilla o establecimiento me marchó	0	1	2	3
69. Suelo ser generoso/a conmigo misma/o a la hora de imponerme fechas tope	3	2	1	0
70. Tengo confianza en el futuro	3	2	1	0
71. Aun cuando no me gusta, tiendo a pensar en lo peor	0	1	2	3
72. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me irrito cuando no es posible	0	1	2	3
73. Tengo buen sentido del humor	3	2	1	0
74. Me agrada mi manera de ser	3	2	1	0
75. Me pongo nervioso si me interrumpen cuando estoy en medio de alguna actividad	0	1	2	3
76. Soy perfeccionista	0	1	2	3
77. Pienso en los que me deben dinero	0	1	2	3
78. Me pongo muy nervioso cuando me meto en una congestión vehicular	0	1	2	3
79. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero volver a la actividad productiva	0	1	2	3
80. Tengo miedo a que algún día pueda contraer alguna enfermedad fatal, como el cáncer	0	1	2	3
Total Personalidad				

**ANEXO N°6****FICHA TECNICA**

Inventario de Estrés de Melgosa

AUTOR: Melgosa Julián

NOMBRE DE LA PRUEBA: Inventario de Estrés

OBJETIVOS: medir el estrés en cinco categorías

FORMA DE APLICACIÓN: individual y colectiva

CONSTA DE:

80 ítems en 5 dimensiones:

Del 1 al 16: Estilo de vida

Del 17 al 32: Ambiente

Del 33 al 48: Síntomas

Del 49 al 64: Relaciones.

Del 65 al 80: Personalidad

CALIFICACIÓN:

En los ítems redactados de forma directa la respuesta:

Nunca equivale a 3 puntos

Casi nunca equivale a 2 puntos

Frecuentemente equivale a 1 punto

Casi siempre equivale a 0 puntos

En los ítems redactados de forma inversa la respuesta:

Nunca equivale a 0 puntos

Casi nunca equivale a 1 punto

Frecuentemente equivale a 2 puntos

Casi siempre equivale a 3 puntos

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la puntuación obtenida en el test, se va a pasar a localizar en que zona de estrés se encuentra la persona.

Nivel 1 (0-48): significa que su nivel de estrés es peligrosamente pobre

Nivel 2 (49-72): significa que su nivel de estrés es bajo

Nivel 3 (73-120): significa que su nivel de estrés es normal

Nivel 4 (121-144): significa que su nivel de estrés es elevado

Nivel 5 (142 a más): significa que su nivel de estrés se considera peligrosa

### **CONFIABILIDAD Y VALIDEZ**

El autor realizó la confiabilidad del instrumento por medio del el alfa de Cronbach mismo que fue de 0.915; en los dominios se obtuvieron los siguientes índices: estilo de vida, 0.607; ambiente, 0.782; síntomas, 0.706; empleo u ocupación, 0.727; relaciones, 0.675; personalidad, 0.716. El valor de alfa de Cronbach total de 0.915, refleja un buen nivel de consistencia interna. Este cuestionario fue validado en Madrid, donde se aplicó a 170 hombres y mujeres de 20 a 48 años de edad, obteniéndose los promedios e índices de variabilidad suficientes para establecer cinco zonas del nivel de estrés, basándose en el hecho de que el puntaje total del cuestionario tiene una distribución normal. zona 1, estrés peligrosamente bajo (menos de 48 puntos); zona 2, estrés bajo (de 48 a menos de 72 puntos); zona 3, estrés normal (de 72-119 puntos); zona 4, estrés elevado (120-144 puntos), y zona 5, estrés peligroso (145 puntos o más).

### **VALIDEZ REGIONAL:**

Empleamos la versión de Gamarra, Claudia cuya validez de contenido para su proyecto de investigación titulada “Niveles de Estrés en pacientes mujeres víctimas de

violencia intrafamiliar atendidas en el servicio de Psicología la Casa del Buen Trato-Tomayquichua -2015”, buscó corroborar que cada uno de los ítems mida lo que la variable en general mide a través del instrumento. Este proceso de validez fue realizado con el método de “concordancia”, el cual consiste validar el instrumento a través del criterio de expertos. Para ello, se escogió a un grupo determinado de expertos en la materia- en este caso 4 profesionales en psicología- que evalúen y juzguen de acuerdo a sus criterios cada uno de los ítems de la prueba y determinen si los consideran adecuados para la evaluación de la muestra, una vez levantadas las observaciones se pasa a evaluar a la muestra seleccionada para verificar la validez de la prueba.

### **CONFIABILIDAD REGIONAL**

Se relaciona con la consistencia de la medición, al margen de lo que mide exactamente.

La confiabilidad de la versión de Gamarra Languasco, Claudia Sofía se obtuvo mediante el test-retest en una muestra piloto de 20 sujetos (mujeres víctimas de violencia de la Casa del Buen Trato de Tomayquichua) como su nombre lo indica, este coeficiente de confiabilidad se obtiene aplicando la misma prueba a los mismos individuos en dos ocasiones diferentes (Aiken, L. 1996).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente Alpha de Crombach que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.917, valorando como muy alto. Así mismo se midió la consistencia interna de cada componente del instrumento (estilo de vida, ambiente, síntomas, ocupación, relaciones y personalidad) obteniendo los siguientes coeficientes: estilo de vida=0.650, ambiente = 0.843, síntomas = 0.678, relaciones = 0.564 y personalidad = 0.725.