



**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE**  
**PSICOLOGÍA**

**RESILIENCIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN**  
**EFFECTIVOS POLICIALES DE SECESVER DEL**  
**DISTRITO DE VENTANILLA – REGPOL CALLAO -2015**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTOR:**  
**DE LOS SANTOS GONZÁLEZ, Jeans Kieslins Lee**

**LIMA – PERÚ**

**2016**

**RESILIENCIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EFECTIVOS  
POLICIALES DE SECESVER DEL DISTRITO DE VENTANILLA – REGPOL  
CALLAO -2015**

---

**DE LOS SANTOS GONZÁLEZ, Jeans Kieslins Lee  
Autor**

---

**Lic. SUAREZ CRUZ, Fernando  
Asesor Metodológico**

---

**Lic. SÁNCHEZ LÉVANO, María Julia  
Asesor Especialista**

---

**Lic. MENACHO VARGAS, Isabel  
Presidente de Jurado**

---

**Lic. BECERRA ESCATE, Patricia  
Secretario(a) de Jurado**

---

**Lic. SÁNCHEZ LÉVANO, María Julia  
Vocal/asesor de Jurado**

## DEDICATORIA

A Dios y a mi madre,  
Elizabeth

A mis abuelitos Franco y  
María por su apoyo, cariño y  
enseñanzas durante toda mi  
vida por acompañarme en  
mis aciertos y errores.

A mis hermanos Luis y  
Carem por su compañía  
apoyo y toda la alegría que  
me transmiten siempre.

***Jeans Kieslins lee de los Santos González***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios y mi madre, por su apoyo incondicional, quien sacrifico muchas cosas por mí, por su dedicación y amor.

A mis jurados, por sus consejos apoyo y asesoría Durante el trabajo de investigación y desarrollo de la misma.

A mi familia, que siempre me apoya cuando los necesito.

***Jeans Kieslins lee De los Santos González.***

# ÍNDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
SUMMARY .....	x
INTRODUCCIÓN .....	xi
CAPÍTULO I: .....	1
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	1
1.1 Situación Problemática.....	2
1.2 Formulación del Problema .....	6
1.3 Delimitación de la Investigación.....	6
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	6
1.5 Limitaciones de la investigación. ....	8
1.6 Objetivos de la Investigación.....	9
CAPÍTULO II: .....	10
MARCO TEÓRICO .....	10
2.1. Antecedentes de Estudio .....	11
2.2. Bases Teórico Científicas .....	18
2.3 Definición De La Terminología .....	69
CAPÍTULO III: .....	71
MARCO METODOLÓGICO .....	71
3.1 Tipo Y Diseño De La Investigación .....	74
3.2. Población Y Muestra.....	74
3.3 Hipótesis .....	75
3.4. Operacionalización. ....	75
3.5. Métodos Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos .....	76
3.6 Procedimiento Para La Recolección De Datos .....	81
3.7 Análisis Estadístico E Interpretación De Datos. ....	82

3.8	Criterios éticos .....	82
3.9	Criterios de rigor científico .....	82
	CAPÍTULO IV:.....	84
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	84
4.1	Resultados en gráficas y tablas .....	85
4.2	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	91
	CONCLUSIONES.....	96
	RECOMENDACIONES .....	97
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	98
	ANEXOS.....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 02: Relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015	86
Tabla N° 03: : Nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales del SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.	87
Tabla N° 04: Nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.	89
Tabla N° 05: Relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de resiliencia en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015	87
Figura N° 02: nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015	88
Figura N° 03: nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015	90

## RESUMEN

En la actualidad el mundo moderno ha traído consigo novedades tecnológicas, avances en diversas áreas cotidianas; que si bien es cierto son de mucha ayuda para determinadas actividades también han contribuido en crear un ambiente donde existe un aparente desequilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal, siendo necesario evidenciar buenas capacidades para hacer frente a este mundo moderno ya que sin éstas no se lograría un desempeño eficiente. Es por tal razón que la presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015, siendo ésta de tipo descriptivo correlacional cuyos instrumentos empleados fueron la Escala de Resiliencia (e.r) walding, g. & yonug, h. y el Método CoPsoQ – istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de riesgos psicosociales. La muestra para el presente estudio estuvo conformada por 200 efectivos policiales Su importancia radica en que contribuye brindando datos relevantes para que siendo conocidos por las instancias correspondientes de la institución policial se ejecuten las medidas necesarias para de este modo contribuir a tener efectivos policiales eficientes tanto a nivel profesional como personal. Los resultados evidencian que, el 24% de los policías con altos niveles de riesgo Psicológicos tienen deficiente nivel de resiliencia, por otro lado el 10% de los policías con bajos niveles de riesgo Psicológicos se encuentran con eficiente nivel de resiliencia y el 8% de los policías con niveles medios de riesgo Psicológicos se encuentran con nivel moderado de resiliencia, podemos concluir diciendo que de modo general existe una relación inversa de grado débil ( $r = -0.370$ ) entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales.

**Palabras claves:** Resiliencia, Riesgos Psicosociales, Efectivos Policiales.

## SUMMARY

Today the modern world has brought technological innovations, developments in various everyday areas; if it is true are very helpful for certain activities they have also contributed to creating an environment where there is an apparent imbalance between work and family or personal life, being necessary to show good capabilities to deal with this modern world because without them not an efficient performance is achieved. It is for this reason that the present study was to determine the overall objective relationship between Resilience and psychosocial risks at SECESVER police district of Ventanilla - Callao REGPOL - 2015, this descriptive correlational being whose instruments used were the Resilience Scale (er) Walding, g. & Yonug, h. and COPSOQ Method - ISTAS21 (version 2) for the assessment and prevention of psychosocial risks. The sample for this study consisted of 200 policemen Its importance lies in contributing to provide relevant data to be known by the relevant bodies of the police the necessary measures to thereby contribute to have efficient police both run professionally and personally. The results show that 24% of police officers with high levels of irrigation have poor Psychological resilience level, on the other hand 10% of the policemen with low levels of irrigation are Psychological efficient level of resiliency and 8% police with medium levels of irrigation are Psychological resilience moderate level can conclude that in general there is an inverse relationship weak grade ( $r = -0.370$ ) between Psychosocial Resilience and Risks in police.

**Keywords:** Resilience, Psychosocial risks, pólice.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente podemos percibir que nuestro mundo laboral nos exige cada día más, si bien es cierto existen profesiones que se desarrollan en circunstancias que implican mucho más que otras, dentro de éstas profesiones podemos citar a la carrera policial, pues los efectivos policiales diariamente deben enfrentarse a situaciones de desgaste emocional y físico muchas veces arriesgando su propia vida, o debiendo esconder sus emociones, o tal vez careciendo de una previsibilidad en las actividades encomendadas; estas circunstancias reciben el nombre de riesgos psicosociales que enfrentan diariamente los efectivos policiales y ante los cuales es necesario que cuenten con una adecuada capacidad para hacerle frente o ser resiliente ante las circunstancias mencionadas para garantizar su realización personal y profesional. Al respecto Delgado, J. (2010). En la provincia de Huelva, realizó una investigación respecto al análisis de Riesgos Psicosociales de la Policía local de costa occidental en la provincia de Huelva; encontró que la dimensión psicosocial de esconder emociones, presentaba un 89,71% de policías locales en situación más desfavorable. El 83,58% de la muestra de policías locales, se encuentran en la situación más desfavorable respecto a la dimensión exigencias psicológicas. Cognitivas. Así como el 70,59% de policías locales, manifiestan su preocupación por situaciones como, variaciones en el salario, rotación de horario, tareas e inclusive dificultad de encontrar otro trabajo de generarse el caso de quedarse en paro. Contextos que influyen en la productividad así como rendimiento, en este contexto Liberman, 2002; Maia, 2007, hace referencia a que, el conjunto de efectivos policiales, por su exposición a situaciones adversas, estaría esencialmente vulnerable de presentar alteraciones psicopatológicas.

En esta investigación se pretendió comprobar que los riesgos psicosociales tienen un impacto en la capacidad de resiliencia, siendo la causal de elegir como población de estudio a efectivos policiales ya que la

naturaleza de su trabajo los expone de modo permanente a estos riesgos psicosociales los mismo que necesitan de una adecuada capacidad de resiliencia para hacerles frente y sentirse realizado profesional y personalmente.

Así mismo este trabajo tiene a forma de objetivo general el Determinar la relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015. Es una investigación de tipo descriptivo correlacional siendo desarrollado mediante una secuencia lógica; se trabajó con población muestra, es decir la totalidad de la población será asumida como muestra. La presente investigación será de gran beneficio principalmente para la población en estudio pues los resultados obtenidos permitirán que los directivos adopten las medidas necesarias a fin de mejorar las áreas correspondientes y de este modo contribuir al óptimo desarrollo de los efectivos policiales; así mismo servirá como fuente de información de carácter científico para futuras investigaciones y para la población en general, ya que en nuestro país existe escasa investigación respecto al tema de estudio en efectivos policiales.

En el capítulo I, se presentó el problema de la investigación que abarca el planteamiento del problema de investigación, la formulación del problema, la justificación, las limitaciones del problema, los objetivos de análisis.

En el capítulo II, contiene, marco teórico en el cual se basó la presente investigación, en función de variables en estudio, los antecedentes tanto internacionales, nacionales y locales así como las definiciones conceptuales de las variables en estudio.

El capítulo III, se presentó una síntesis de la metodología, las variables e indicadores de estudio, tipo y diseño de investigación, población estudiada, indicando cuales son criterios de inclusión, además se describen las hipótesis planteadas acorde a los objetivos de la investigación. Por otro lado se describe cada instrumento para realizar este estudio.

Dentro de capítulo IV, se presenta los resultados obtenidos, los cuales están detallados en tablas y gráficos para una mayor visualización.

En el capítulo V, muestra las conclusiones y recomendaciones del estudio realizado y finalmente se da a conocer las diferentes fuentes bibliográficas y anexos.

**CAPÍTULO I:  
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1 Situación Problemática

Actualmente el mundo laboral se ha visto influenciado sobre manera por la tecnología, la modernidad, lo que ha hecho evidente un desequilibrio entre el trabajo y la vida, trayendo consigo factores de riesgo como conflicto de roles, trabajo inseguro, un trato fuera de lo justo, sin reconocimiento ni apoyo, cambios rápidos en los turnos de trabajo gran demanda emocional, cognitiva, así como el tener que esconder las emociones en situaciones extremas, lo que conlleva a situar a estos factores de riesgo que son los causantes de que la sociedad moderna resquebraje su salud (Rubio y otros, 2003; Sánchez y otros, 2000). La O.I.T. 1986, dice que los factores de riesgo son interacciones entre la organización, el contenido, y la gestión del empleo, también fungen las condiciones ambientales, así como las funciones y necesidades del personal. Dichas interacciones, tienen la habilidad de influenciar negativamente la salud del personal con respecto a sus percepciones y experiencias”.

En tal sentido Cox & Griffiths (1995), define a estos como, *“aquellos aspectos que conciben, organizan y gestionan el trabajo tal como su contexto social y ambiental deteniendo la posibilidad de dañar física, social o psicológicamente a los trabajadores”* (p.49). Por tal motivo, los factores de riesgo psicosocial estarían ligados a alcanzar bienestar personal y al nivel social del personal junto con un empleo de calidad que eviten que se generen accidentes y enfermedades profesionales. Para ISTAS (2002) los define cómo factores riesgosos para la salud los cuales han sido ocasionados en el trabajo forjando respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales, los que han sido reconocido como estrés y que absorben como consecuencia enfermedades en determinados niveles de intensidad.

Estos factores de riesgo se hacen más evidentes en contextos laborales de índole psicosocial en los cuales las personas constantemente están expuestas a situaciones que implican carga

emocional y *desgaste* físico cómo lo son las carreras profesionales de servicio cómo el personal de salud, asistencia social, las fuerzas policiales ya que están en contacto directo con situaciones de estrés, de sufrimiento, eventos emocionalmente intensos, como enfrentamientos con armas de fuego, rescate de víctimas, y situaciones que constantemente ponen en peligro su integridad física y emocional para ayudar a los demás; haciendo que los factores psicosociales de riesgo afecten en mayor medida a esta población, tal como lo demuestra Delgado, P. (2010) en un estudio realizado con fin de evaluar riesgos psicosociales a la 69 efectivos policiales en la provincia de Huelva, encontró que preocupa intensamente el estado de la salud deficiente en general, a nivel mental así como la vitalidad, encontrando un 47,76 % haber estado de baja en alguna ocasión durante el último periodo. La dimensión psicosocial que esconde las emociones, presenta 89,71% de efectivos policiales de la localidad cuyo enfoque tiene un alcance más peligroso. El 83,58% de la muestra las fuerzas policiales de la localidad, se situarían en un enfoque para nada favorable en relación a la dimensión de exigencias psicológicas. Cognitivas. Así también el 70,59% de miembros policiales locales, refieren su preocupación por escenarios como, cambios de horario, funciones, variaciones de sus haberes, inclusive la dificultad para ubicarse en otro puesto de trabajo, de suscitarse el caso de estar en paro. Estos indicadores suelen influir en la productividad como también en el rendimiento. La dimensión calidad de liderazgo, tomando en cuenta un 42,19 % de la muestra, asumen que sus jefes no ofrecen oportunidades para que el personal desarrolle, que no planean adecuadamente las labores, así como no puede resolver problemas reales por no existir una comunicación adecuada.

El 38,81% de la muestra, indican que sus ayuntamientos no previenen anticipadamente acerca de cambios que podrían cambiar el futuro, y tampoco obtienen los datos completos para trabajar de forma óptima. La falta de prevención que se estrecha con las labores, reestructuraciones,

nuevas tecnologías o tareas, dificultan la adaptación a cambios que repercuten en ellos, incrementando de esta forma los niveles de estrés.

Del mismo modo, en España coexisten estudios en los que profundiza el impacto de contextos *de alto riesgo* o situaciones críticas en varios grupos poblacionales como bomberos, militares o colectivo de fuerzas policiales (Miralles y Cano, 2009; Morales-Manrique y Valderrama-Zurián, 2012). En concreto, el grupo de fuerzas policiales, por exponerse a sucesos complicados, tendría tendencia de sufrir alteraciones psicopatológicas (Lieberman, 2002; Maia, 2007). La mayoría de estudios realizados en población de efectivos policiales se centró en los posibles riesgos que causan el estrés postraumático, depresión o ansiedad, burnout, se han enfocado en las fuerzas policiales que desarrollan tipos de patologías psicológicas (Wang, 2010). En el contexto que diferentes trabajadores no desplieguen patologías psicológicas no implica que lo vivido han llevado a un trauma puedan generar resultados distintos, tomando en cuenta que los las respuestas afirmativas también implican atención y reconocimiento (Burke, Shakespeare-Finch, Paton y Ryan, 2006; Hennig-Fast et al., 2009). En tal contexto se ven policías cuyos niveles de resiliencia son altos frente a trastornos psicopatológicos, pese a mostrarse expuestos a acontecimientos distintos en su trabajo (Marmar et al, 2006; Paton et al., 2008; Pole et al., 2006). Sin embargo, este aspecto en el grupo de fuerzas policiales da respuestas en ambos sentidos, dificultando así el determinar los factores que promueven el grado de resiliencia (Martin, Marchand, Boyer y Martin, 2009). En tal sentido autores como Grotberg (2006) y Rosero (2007) hablan de la resiliencia, como “la capacidad del ser humano para adaptarse a situaciones diarias, aprender de las mismas, recuperarse e incluso, transformarse positivamente debido a ellas” (p. 72). En resiliencia se da la existencia dos elementos básicos, uno de ellos asociado con superar crisis en las que el ser humano se resiste, mientras que por otro lado el segundo elemento estaría dado por la capacidad de reconocer su vida o reconstruirla a pesar de las situaciones adversas.

Tomando dicha situación aún se riñe si en aquellos trabajadores el nivel de adaptación mayor o menor se origina porque tales o cuales trabajadores con caracteres definidos opten por esta *profesión* (Burke et al., 2006; Pole et al., 2006), porque se sometan a diversos niveles de entrenamiento que optimicen los rasgos de personalidad positivos (Berges, 2011; Forero, Gallardo-Pujol, Maydeu-Olivares y Andrés-Pueyo, 2009; Le et al., 2011; Smith y Charles, 2013), porque la exposición a diferentes contextos críticos aumente o disminuya el nivel de resiliencia (Garbarino, Chiorri, Magnavita, Piattino y Cuomo, 2012; Ortega, Brenner y Leather, 2007) o dados debido a un sinnúmero de factores que se relacionan con la autoselección, selección posterior, mediante la capacitación así como exposición a diversas complicaciones en el servicio activo (Abrahamsen y Strype, 2010). En tal sentido lo que ofrece un mayor acuerdo es que los rasgos personales influirían en el nivel de adaptación frente a consecuencias desfavorables de situaciones complicadas (De la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas de la Fuente, 2013; Galatzer-Levy, Madan, Neylan, Henn-Haase y Marmar 2011).

En este contexto se hace evidente la interrogante que motivó este estudio formulada a continuación ¿existe relación entre riesgos psicosociales y resiliencia en efectivos policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla REGPOL CALLAO -2015?. Se pretende investigar la repercusión que tiene los riesgos psicosociales en la capacidad de resiliencia de los efectivos policiales, es decir conocer la relación existente entre estas 2 variables de estudio.

Debido a la escasa bibliografía local respecto a la población en estudio es que se pretende que esta investigación sea un precedente que motive futuras investigaciones en la población mencionada, tomando en consideración la exposición constante a riesgos psicosociales y la importancia que implica desarrollar una buena capacidad de resiliencia que los ayude a tener éxito profesional y personal.

Ante esta problemática se ha decidido estudiar si los riesgos psicosociales *determinan* la capacidad de resiliencia en los efectivos policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla-REGPOL-CALLAO.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **General**

¿Existe relación entre riesgos psicosociales y resiliencia en los efectivos *policiales* de SECESVER del distrito de Ventanilla-REGPOL-CALLAO – 2015?.

### **Específicos**

¿Cuál es el nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015?

¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015?

¿Existe relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y las dimensiones de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015

## **1.3 Delimitación de la Investigación.**

La investigación se realizó en el distrito de Ventanilla – Lima, en la base policial de SECESVER del distrito de Ventanilla-REGPOL-CALLAO, la población estuvo conformada por 200 efectivos policiales de dicha base policial.

## **1.4 Justificación e importancia de la investigación**

En este trabajo se investiga si existe correlación significativa entre Riesgos Psicosociales y Resiliencia en efectivos policiales de SECEVER del *distrito* de Ventanilla REGPOL Callao, indagando las variadas

situaciones de riesgo que se exponen los efectivos policiales debido a la naturaleza de su trabajo y contribuyendo también a conocer la capacidad de resiliencia que pueden presentar dichos efectivos y la preponderancia que ésta tiene para el adecuado desarrollo profesional y personal de la población en estudio.

Puesto que la naturaleza del trabajo de un efectivo policial lo mantiene en constante exposición a situaciones de desgaste emocional es que surgen riesgos psicosociales que pueden mermar su desempeño. La *capacidad* para afrontar estas situaciones de desgaste es de vital importancia para garantizar el óptimo desenvolvimiento en sus funciones del mismo modo que la realización personal.

De allí proviene el interés de investigar la repercusión que tiene un contexto laboral *desgastante* emocional y físicamente en el personal que ahí labora, es decir conocer cómo las condiciones de exposición a riesgos psicosociales pueden afectar o no al personal y consecuentemente que capacidad de resiliencia o de afrontamiento posee dicho personal frente a las situaciones estresantes en que diariamente se desenvuelve.

¿Cómo nace el *planteamiento* del problema? Como idea a investigar se eligió las condiciones de riesgos psicosociales en los que están inmersas las carreras de servicio concretamente los efectivos policiales, la importancia y su repercusión en el desempeño de los mismos.

En esta investigación se puso énfasis en conocer de cerca las condiciones físico-emocionales que rodean al personal en un ambiente laboral que le exige la constante exposición a situaciones estresantes, que muchas veces pone en peligro su integridad, delimitándose la investigación al elegir como población de estudio a los efectivos policiales.

Tomándose también como objeto de estudio la capacidad del personal policial para afrontar dichas situaciones estresantes o de desgaste físico-emocional a fin de lograr un buen desempeño.

Además se considera importante estudiar la relación existente entre la exposición a riesgos psicosociales y la capacidad para afrontarlos a fin de dar a conocer un conjunto de alternativas que pueden garantizar un buen afrontamiento a estas situaciones de riesgo, y tomando este conjunto de alternativas sentar las bases para formular planes de acción y mejorar la capacidad de hacerle frente a estos factores de riesgo inherentes a su campo laboral.

Esta investigación será de gran utilidad para la institución en estudio, ya que los resultados permitirán facilitar información de carácter científico para su base de datos considerando además la escasa investigación de las variables en esta población, en nuestro país; beneficiando además al área de psicología y la salud quienes brindan atención a personas afectadas por estas situaciones de riesgos psicosociales y encontrarán en este informe una referencia de apoyo para su labor orientadora.

Finalmente la presente investigación estará a soltura de toda la población limeña, interesados en conocer la relación entre las variables estudiadas, sirviendo como fuente de información y punto de referencia a próximos estudios para continuar y consolidar los datos obtenidos.

### **1.5 Limitaciones de la investigación.**

En esta investigación se presentaron importantes dificultades, entre ellas:

Pocos antecedentes referentes a las variables en estudio tanto a nivel local como *nacional*, así mismo por la naturaleza del trabajo los

complicados horarios de la población en estudio para la evaluación de las variables a estudiar.

## **1.6 Objetivos de la Investigación**

### **Objetivo General**

Determinar la relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de *SECESVER* del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.

### **Objetivos Específicos**

1. Identificar el nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales de *SECESVER* del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015
2. Identificar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de *SECESVER* del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015
3. Identificar la relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y las dimensiones de resiliencia en Efectivos Policiales de *SECESVER* del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Antecedentes de Estudio**

### **Internacionales**

Sánchez, D & Auxiliadora, R (2014). En su investigación “Personalidad y Resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España”, en un estudio correlacional de tipo transversal, cuyo objetivo era considerar la relación existente entre las variables sociodemográficas y la personalidad con adaptación en la muestra de unidades especiales de las fuerzas policiales españolas, en los resultados denotaron que el nivel educativo, dominancia, edad, perseverancia, escrupulosidad, emociones y control de los impulsos se relacionan con Resiliencia del mismo modo el 66% de la varianza en resiliencia estaría generado por: nivel académico, tesón, edad, control emocional. Se debate sobre lo crucial que son las variables socio-demográficas respecto a aquellas diferencias de cada individuo que son predictores del grado de resiliencia en los trabajadores especializados de las fuerzas policiales expuestos a situaciones adversas.

Informe de tesis para Optar el Título de Licenciado en Gerencia de Recursos Humanos, titulado “Resiliencia en Obreros y Empleados Administrativos de la Universidad de Oriente Núcleo Sucre- Carúpano”, emplazada a conocer la resiliencia como factor de protección, expone de manera precisa cómo los seres humanos al desenvolverse en un ámbito no favorable, se superan a través de la integración y disposición lo que contribuye al logro del éxito. La resiliencia actúa en forma protectora que ayuda al ser humano a no perecer ante las caídas, sino que se adaptan a un carácter positivo que permite profundizar sus experiencias de vida.

Delgado, J. (2010). En su investigación respecto a la “evaluación de los Riesgos Psicosociales de la Policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva” (Delgado, 2010); efectuado en la Huelva, dio como resultado que es preocupante la carencia de salud mental y vigor, arrojando un 47,76 % encontrarse de baja ocasionalmente en el último

periodo. La dimensión psicológica - social de ocultar emociones, con un 89,71% de efectivos policiales de localidad en peor situación. Al igual que el 83,58% de la muestra estudiada, se sitúan en situación más desfavorable respecto a la dimensión Exigencias Psicológicas Cognitivas. Del mismo modo se obtuvo que el 70,59% de la muestra estudiada, dan a conocer su preocupación por situaciones como, variaciones en sus haberes, rotación de horario y roles e incluso dificultad para encontrar otro trabajo de darse la situación de quedarse en paro. La dimensión calidad de liderazgo, considerando un 42,19 % de la muestra, que sus jefes más próximos no ofertan oportunidades de desarrollo, así como el no planificar bien el trabajo, el no resuelve bien los conflictos y la no existencia de buena comunicación.

Por otro lado se obtuvo que el 38,81% de efectivos policiales participantes en el estudio, refieran no recibir con antelación los cambios que afectarían su futuro, no se les facilita la información necesaria para un desarrollo óptimo de sus labores. La no previsibilidad que se relaciona con el trabajo, tecnología última, reestructuraciones, tareas, complican la adaptación a cambios y generan el incremento de los niveles de estrés.

Bustillo M & OTROS (2015). Realizaron una investigación denominada "Riesgo Psicosocial En El Personal De Enfermería Servicio De Urgencias En Hospital Universitario De Cartagena", estudio realizado a 16 enfermeras y 64 auxiliares de enfermería para lo cual se emplearon 2 instrumentos: el diagnóstico de los factores psicosociales y el perfil sociodemográfico, los cuales permitieron medir lo referido al contenido de relaciones humanas y organización de tiempo así como gestión del personal.

La mayoría fue compuesta por mujeres cuya edad oscila en 34 años y perteneciente a estratos 2 y 3 del mismo modo en lo referente a Riesgos Psicosociales se obtuvo más rango en las dimensiones de gestión de

personal, (98% del total) y de contenido de la tarea (75%); siendo el más bajo las dimensiones de relaciones humanas (53.8%). Los resultados reportaron factores de riesgo tanto en la organización del tiempo de trabajo como en las dimensiones de gestión del personal.

Luceño, L. y otros (2010). En la Universidad de Complutense de Madrid, realizaron una investigación sobre la Percepción de Riesgos Psicosociales en colectivos de trabajadores; con una muestra de 168 empleados de seis áreas distintas: Consultores, Políticos, Militares, Policías Municipales, Administrativos y Periodistas. Concluyendo que son los policías municipales quienes se encuentran expuestos a un riesgo psicosocial más alto, seguidos por militares. En este sentido, los policías municipales y militares denotan el riesgo psicosocial con una perspectiva de mayor negatividad, debido a condiciones de trabajo, pues éste sería nocivo para su salud debido a la exposición al peligro y violencia, siendo así, comparados con otros puestos laborales, el índice global del riesgo (IGR) del grupo de policías obtuvo el puntaje más alto de la muestra: 69,73, indicando esto que para ellos existe un riesgo social muy elevado.

Las investigaciones citadas líneas arriba servirán a nuestra investigación como base científica que nos permita contrastar los resultados que se encuentren en nuestra investigación, permitiendo avalar o diferir con los *resultados* que podamos encontrar, del mismo modo nos permite visualizar cómo se comportan las variables en estudio en poblaciones con características similares a la nuestra lo cual fortalece nuestro interés por conocer a ciencia cierta cómo se están manifestando éstas variables en las características propias y particulares de nuestra población en estudio, además estas investigaciones nos permiten visualizar como a las poblaciones se les afecta en su desempeño por el actuar de dichas variables lo que aumenta la importancia de nuestra investigación como precedente para identificar los efectos de éstas variables permitiendo formular futuras intervenciones las cuales

mejorarán las condiciones de desarrollo de dicha población contribuyendo así a mejorar el bienestar de nuestra sociedad.

### **Nacionales**

Marybel, E & Flores, M. (2015) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizaron una investigación denominada “Relación entre los factores psicosociales y la retroalimentación laboral en asesores de riesgos del área comercial de *lima* de una compañía de seguros del Perú” (2015), concluyendo que existen relación de gran significancia entre los factores psicosociales.

Realimentación Laboral afirmativa, nos habla de la existencia en la relación significativa que hay entre los factores psicosociales de la percepción en la Sobrecarga Cuantitativa proveniente de la Retroalimentación Laboral, así como también existe una relación significativa en los factores psicosociales de la percepción con respecto al Trabajo en Turnos No Fijos.

Rodríguez, M. y Peláez, P.(2008) Universidad Peruana Cayetano Heredia; realizaron una investigación denominada “Riesgos ocupacionales y accidentes laborales en trabajadores de distritos de la región Amazonas”; cuya muestra fue dada por 273 personas abocadas al rubro laboral como trabajadores de mercados, establecimientos de salud, municipales y efectivos policiales que laboran en la región de la Amazonía (Luya, Rodríguez de Mendoza, Pedro Ruiz Gallo y Chachapoyas), obteniéndose evidencia que en el distrito de Chachapoyas los trabajadores administrativos estarían expuestos a riesgos físico – ergonómicos más de ocho horas al día (52,9%); mientras que en Pedro Ruiz Gallo, las personas abocadas al rubro del comercio están expuestas a riesgos físico-psicosociales (30%), así como a riesgos físico – biológicos el personal de salud (73%) y a riesgos físicos los trabajadores de seguridad (83,3%). Del mismo modo en la provincia de Luya 100% del personal de administración y de la PNP

serían expuestos a riesgos físico- psicosociales del mismo modo que el 66,7% de efectivos policiales sería mostrado a riesgo siete días a la semana.

Ayala, E. (2011). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizaron una investigación denominada “Síndrome de Burnout en el personal de enfermería de los servicios críticos del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú” (Ayala, 2011) logrando obtener como resultado que en mayor proporción es de medio a alto, manifestado que están cansados(as) tras finalizar la jornada laboral y sin importarles lo que suscite a los pacientes. Referente al Síndrome de Bournut, los trabajadores de enfermería del área de servicios críticos, en mayor proporción tiene nivel de medio a alto respecto a que se encuentran cansadas (os) al levantarse de día, expresando que trabajar todo el día con los pacientes denota mucho en los técnicos en enfermería, mientras que las enfermeras indican sentirse cansadas emocionalmente debido al trabajo, sintiendo que laboran demasiado y hacerlo directamente con personas es lo que les produce estrés. En cuanto al Síndrome de Burnout, según personalidad cambiante en las enfermeras de los servicios críticos, la mayor parte de la muestra estudiada tiene un rango de medio a alto en lo que respecta a que sienten que ahora no son tan sensibles con las personas.

Grimaldo, M. (2013) Universidad San Martín de Porres, realizó una investigación denominada “Afectos en un grupo de policías de Tránsito de la ciudad de Lima”. Obteniéndose que la muestra denotó un promedio en afectividad negativa, positiva, emociones negativas básicas, positivas básicas y demás estados afectivos, expresados a los largo del tiempo. Referente a la comparación, se ve que en caso de los varones éstos tienen una diferencia significativa en lo que respecta a afectividad negativa. El mayor porcentaje de la muestra estudiada se ubica en nivel promedio, implicando que experimentan afectos negativos de forma moderada en su presente y futuro. Así en estos afectos se encuentran

inquietos, asustados, temerosos, nerviosos, con sentimiento de culpabilidad, hostiles, avergonzados, perturbados, y angustiados.

Estas investigaciones nos permiten observar más de cerca el actuar de nuestras variables en estudio en nuestra realidad nacional, lo que nos indica que no somos ajenos a los efectos de las variables en estudio, alentando nuestro interés por conocer la prevalencia de las variables en estudio y a partir de allí informar a los entes correspondientes para que adopten las medidas necesarias y de esta manera contribuir a que nuestra población en estudio cuente con herramientas que le permitan lograr un desarrollo integral.

Chaj, A (2013). Universidad Rafael Landívar - Guatemala, realizó una investigación denominada “Factor de riesgo psicosocial y salud mental” que fue realizado con empresas de computación en la zona 3 de Quetzaltenango – Guatemala, generó una muestra de 55 personas entre hombres y mujeres entre 19 y 50 años de edad desearon fijar los términos de los factores de riesgo psicosocial y su influencia en salud mental del personal, aseverando que factores de riesgo psicosocial tienden a influir en la salud mental del personal, de forma desfavorable en lo referente al grado de bienestar del personal de dichas instituciones de computación los cuales están sujetos inseguridades, poca estima, exigencia psicológica y doble presencia. Mediante las conclusiones del estudio, se obtuvo la salud mental de los trabajadores se ve afectada al encontrarse constantemente mostrados a factores de riesgos psicosociales. Además se aprecia que presentan negatividad como respuesta al estrés, ansiedad, depresión y afecciones médicas.

Cáceres, J (2012). Universidad Nacional Jorge Basadre –Tacna, realizó una investigación denominada “Capacidad y factores asociados a la resiliencia en adolescentes de la I.E. Mariscal Cáceres del distrito de Ciudad Nueva – Tacna”, realizada a setecientos veinte estudiantes

adolescentes de la I.E. Mariscal Cáceres del Distrito de Ciudad Nueva, para fines de población se tomó en cuenta a los alumnos de secundaria entre las edades de 12 a 17 años, conformando doscientos cincuenta adolescentes. Obteniendo que tengan una capacidad de adaptación alta y mediana, y una cantidad mínima de la muestra estudiada presentaría una capacidad de adaptación baja, en dimensiones como comunidad, escuela y familia existen rangos de protección y de riesgo, que influirían en el adecuado desarrollo del adolescente o simplemente en la caída del mismo.

### **Locales**

Prado, R. & Del Águila, M. (2010) Universidad Nacional Federico Villareal – Lima, realizaron una investigación denominada “Diferencia en la resiliencia según género y nivel socioeconómico en adolescentes”; cuyos resultados evidencian que en lo referente a género no existe una diferencia de gran significancia en cuanto a los grados de adaptabilidad, mas se encontraron diferencias en el área interactiva favorables en las mujeres. Así mismo en niveles socioeconómicos carecen de irregularidades de importancia en total del puntaje; sin embargo se encontraron diferencias importantes en las áreas de Interacción y Creatividad las cuales están a favor del estrato bajo, e iniciativa a favor del nivel alto.

Bulnes, M. y otros (2008) Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizaron una investigación denominada “Resiliencia y estilos de socialización parental en escolares de 4to y 5to año de secundaria de Lima Metropolitana”, los resultados evidencian que hay correlación estadísticamente importante entre las variables resiliencia y socialización parental, no obstante se pudo apreciar también que no existe diferencias importantes de manera estadística en la variable resiliencia entre escolares tanto de sexo femenino como masculino.

Estas investigaciones nos dejan notar que las variables en estudio están presentes en nuestra realidad limeña específicamente, no obstante nos muestran también la escasa investigación de estas variables en la población objeto de estudio de nuestra investigación, lo cual nos alienta a contribuir con un precedente científico en ésta población objeto de estudio, identificando la prevalencia de dichas variables para conocerlas inicialmente y luego en base ello los entes correspondientes ejecuten los lineamientos que correspondan a fin de mejorar el bienestar de nuestra sociedad.

## **2.2. Bases Teórico Científicas**

### **a) Resiliencia**

#### **1. Definiciones**

Así se debe citar

Monjas, I. (1999), sostiene que “las habilidades sociales son capacidades que requieren cuanto se ejecuta una labor. Son conductas que se necesitan a fin de poderse relacionar con los iguales y adultos de manera efectiva y satisfactoria” (p. 67).

Según Wagnild y Young(1993). Nos dice que “La resiliencia es la característica de la personalidad que sofrena el efecto negativo del estrés, fomentando la adaptación” (p. 93). Esto permite connotar vitalidad en las emociones lo cual se usa para denominar a personas que muestran valentía y se adaptan frente a situaciones adversas. “Resiliencia es la capacidad para soportar la presión, los obstáculos y frente a ello realizar nuestros actos de forma óptima, pese a situaciones adversas (p. 93). Aplicado esto a la Psicología se entiende como eficacia humana para realizar las cosas a pesar de las adversidades diarias, y superarlas saliendo adelante y fortaleciéndose o incluso transformándose.

Por otro lado, Lösel, Blieneser y Köferl (1989), refiere Resiliencia es el “Enfrentamiento práctico ante eventos y

circunstancias vividas sumamente estresantes y acumulativas” (p. 39).

Así mismo, Rutter (1992), menciona: “la resiliencia es un conjunto de procesos sociales e intrapsíquicas los cuales hacen posible el llevar vida saludable, a pesar de vivir en un mundo poco sano. Esto se da lugar a través del tiempo, combinando cualidades del niño y su ambiente familiar, social y cultura” (p. 81). Así vemos que la resiliencia no es algo con lo que se nace, ni adquieren los niños mientras crecen, siendo el resultado interactivo entre éstos y su medio.

En este sentido Wolin & Wolin (1993) nos dicen que la resiliencia es la habilidad de sobreponerse, autoenmendarse y aguantar las penas”, (Mendirsan & Milstein, 2003, p. 25).

Suárez (1993), manifiesta que resiliencia “es la habilidad de darle frente de forma efectiva eventos contradictorios, los cuales se pueden tomar como factores de superación” (Krauskopf, 1995).

En tal contexto, ICCB (1994), indican que la resiliencia es la capacidad para surgir de las complicaciones, pudiendo llevar así una vida de significancia y productiva.

Del mismo modo, Grotberg (1995) dice que la resiliencia es la habilidad universal para enfrentar los problemas y superarlos siendo transformado por éstos. La resiliencia forma parte del proceso de evolución y debe ser promovido desde la infancia.

Así mismo, según Vanistenda, (1994), la resiliencia estaría conformada por dos componentes: Frente a la habilidad de proteger la integridad en situaciones tensas; y la capacidad de crear un conductismo vital afirmativo frente a contextos adversos

lo que incluiría la capacidad para hacer frente de forma adecuada a las dificultades.

Finalmente, Luthar & Cushing, (1999). Refieren que resiliencia sería el proceso dinámico en el que influiría el ambiente del individuo interactuando en una relación recíproca permitiendo al ser humano adaptarse frente a contextos difíciles. (Infante, 2002).

Viendo las definiciones dadas, observa aspectos comunes que daría lugar a definirla: “Capacidad humana universal que se denota al momento que un individuo estaría frente a adversidades, permitiéndole esto el afrontamiento positivo de dichos eventos logrando así fortalecerse. Además que proceso sería la respuesta de la interacción recíproca entre la persona y las influencias del ambiente”.

## **2. Evolución histórica.**

Durante los años setenta un grupo de psiquiatras y psicólogos mostraron interés en los niños que presentaban dificultades en el desarrollo (psicopatologías) ocasionadas por situaciones genéticas o hechos de vida, siendo las primeras respuestas que los niños que tuvieron desarrollo positivo brindaban apoyo a las teorías etiológicas.

El término Resiliencia ha sido empleado en ingeniería civil y metalurgia para referirse a la habilidad de uno que otro metal de adoptar nuevamente su forma original, luego de sufrir algún cambio o proceso (Uriarte, 2005). Según Fernández (2010) el concepto proviene del vocablo “resilio” cuyo significado es retroceder, rebotar, saltar, reanimarse (p. 16).

En ciencias sociales este concepto se usó para describir a aquellos individuos que a pesar de estar bajo circunstancias de

mucho estrés, se pueden desarrollar de forma positiva y con respeto al entorno y sus normas sociales, volviéndose más fuerte ante nuevas situaciones difíciles en el futuro (El Sahili, 2010; Munist, Santos, Kotliarenco, Suárez, Infante y Grotberg, 1998), así se dialoga de resiliencia cuando la persona enfrenta una situación difícil y utiliza recursos internos y externos, es decir que al hablar de resiliencia no se refiere a que el individuo sea exitoso en todos los sentidos de su vida sino que ha podido salir airoso de circunstancias adversas a través del uso de sus recursos y de aquellos que el ambiente le ha podido ofrecer.

Uno de los estudios de mucha importancia y fundador en conceptos de sus alcances por su carácter longitudinal se elaboró en Hawai por Emmy Werner y Ruth Smith quienes estudiaron a un grupo de más de 800 niños desde la etapa pre natal hasta los 32 años de edad. Estos autores demostraron interés en el estudio de los riesgos en relación con las psicopatologías y trastornos del desarrollo. De su muestra algunos niños tuvieron fracasos de tipo escolar, otros desarrollaron psicopatologías, etc. Y otros tuvieron un equilibrado desarrollo siendo adultos positivamente activos para la sociedad, estos niños también formaron parte de su objetivo de estudio donde concluyen refiriendo que una de las características que diferencia a niños con buen desarrollo era el contar con un fuerte lazo con alguien de su entorno familiar o social, además de indicar que estos niños con desarrollo positivo eran socialmente más agradables, confiados en sí mismos, creativos, etc.

En psicología el término resiliencia fue usado para referirse a aquellas personas que se adaptan a diferentes adversidades o que tienen la capacidad de mantenerse funcionando de forma sana en situaciones que no lo eran o el mantenimiento del equilibrio en situaciones tensas (Garmezy, 1981). A pesar de que

la resiliencia se presenta en personas forma un proceso dinámico e interactivo entre las personas y su contexto evidenciado en adaptación a situaciones difíciles (Luthar, Cicchetti y Becker; 2000).

Una definición que se relaciona con la resiliencia surge en los años setenta llamado “niño invulnerable”; este concepto implicaba sobreestimar las características personales sin tener en cuenta contextos de desarrollo. Para Rutter (1985) este concepto estuvo equivocado por las siguientes razones:

- a) La resistencia al estrés es relativa, es variable en el tiempo según las etapas evolutivas de las personas y la eficiencia de los estímulos.
- b) La resiliencia proviene tanto de las características del individuo como de su hábitat.
- c) El grado de resiliencia es inestable ya varía durante el tiempo y las circunstancias.

En este contexto para Rutter la resiliencia se entiende cómo: “el desarrollo interactivo que se da mediante el tiempo donde se presentan buenas relaciones entre las cualidades del individuo y su entorno familiar, social y cultural” (p. 33).

De lo todo lo expuesto se concluye que el concepto de resiliencia evolucionó para ser considerado como un proceso de interacción dinámico entre factores riesgosos y protectores de la persona y la sociedad, de este modo se aumenta la noción de que la resiliencia no es una cualidad natural de la personalidad y por ello se promueve en las distintas interacciones de la persona y su contexto familiar, social y cultural

### **3. Factores Protectores y de Riesgo relacionado con la Resiliencia**

#### **3.1 Factores de Riesgo**

La definición de riesgo tiene sus orígenes en Epidemiología y hace referencia a la posibilidad de que los individuos desarrollen enfermedad (Costello y Agnold, 1995). En tanto factores de riesgo se refiere a las cualidades de las personas o la comunidad unida a la posibilidad de maltratar la salud (Munist, Santos, Kotliarenco, Suárez, Infante y Grotberg, 1988). Estas variables de riesgo no ocasionan directamente malas consecuencias si no que probabilizan que éstas ocurran, es decir estos factores nos indican que una persona está inmersa en un grupo más probable que otros grupos para desarrollar un problema o complicación específico.

Seifer y Sameroff (19887), mencionan que el concepto de riesgo está en función de cualquier circunstancia que posibilite un daño.

Los riesgos se presentan conjuntamente, por lo general la relación entre riesgos individuales y sus consecuencias negativas son minúsculas. En este sentido las personas con resilientes cuando al estar presentes en una situación contradictoria, es decir al estar expuesta a un sinnúmero de riesgos son capaces de usar sus factores de protección a fin de sobreponerse a las dificultades, evolucionar llegado a ser adultos capaces pese a las adversidades.

Las personas capaces de adaptarse no responden automáticamente a los factores que protegen, sino que pueden de usar y sacar provecho de estas según sus necesidades.

### **3.2. Factores Protectores**

Según Masten y Reed (2002) Se definen como “las cualidades personales, familiares o del medio que minimizan los efectos negativos adversos. Para Rutter (2007), “Las variables de protección sirven como defensas ante los malos efectos de las variables más riesgosas” (p. 59).

Rutter (2002) refiere que el concepto de factor protector se define por el conjunto de influencias que pueden cambiar, superar o alterar las respuestas del individuo a los peligros que surgen de resultados que no son capaces de adaptarse (p. 37).

De acuerdo con Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla (1997), los factores de protección, poseen sus efectos indirectos ante la presencia posterior a una situación tensa a diferencia de las expectativas afirmativas, las buenas experiencias así como los riesgos tienen mecanismos de influencia directa en el individuo, por lo que las variables de protección poseen influencias indirectas desde su relación con la variable de riesgo moderando sus efectos contradictorios ( Zielinsky y Bradshaw, 2006).

Según Werner (1993) los factores de protección funcionan a través de tres mecanismos: modelo compensatorio, modelo del desafío, modelo inmunidad, modelos que desarrollaremos más adelante.

## **4. Aproximaciones Teóricas sobre la Resiliencia**

### **4.1. Teoría psicoanalítica de la resiliencia.**

Tomando en referencia, la autoestima sería el principio de la capacidad de resiliencia, existiendo además factores como: independencia, introspección, creatividad, capacidad de relacionarse, iniciativa, humor y moralidad, además se

considera que su inicio se da a partir del afecto y reconocimiento del bebé por parte de sus padres, siendo este la base donde empieza a generarse la resiliencia en las personas. Del mismo modo existen procesos, más o menos favorables, determinan el nivel de resiliencia. La síntesis radica en la habilidad de pensar de forma crítica, que es como un volver del ser en singular al contexto social, lo que genera colectivos con identidad sólida, la cual puede oponerse a la transformación posterior en hegemónica. Esto va por la conducta y afiliación a grupos de Bowlby (Marrone, 2001).

Freud refiere que el camino del psicoanálisis es largo y se debe a la dificultad que se tiene al cambiar las circunstancias del ser. De ser esto posible, se disminuiría el esfuerzo y tiempo. Así, el desarrollo de la adaptación necesita cambiar las eventualidades del ser, si contara con el apoyo de otro ser que promueva las fortalezas de su persona, contribuyendo a sus defensas, así como capacidad de sublimarse. En tal sentido entendamos que si el mundo exterior generó una situación tensa en el humano, el apoyo externo de otro ser restituiría la habilidad de recuperación de su vida. Entendemos en este sentido que resiliencia estaría representando el lado positivo en la salud psicológica del ser.

#### **4.2. Teoría del desarrollo psicosocial de Grotberg**

Edith Grotberg, generó la teoría en la cual se incorpora en la teoría del desarrollo que fue hecha por Erick Erikson, tomando en consideración lo señalado por la psicóloga Francisca Infante. (2002). Refiriendo que el dinamismo de ser resiliente o no, se daría entre diferentes factores y el rol que juega cada uno de ellos en los distintos contextos. Grotberg además refiere que resiliencia respondería frente a la dificultad que se presenta en momentos determinados o en el lapsus de la vida y sería

promovida en el desarrollo del niño. Grotberg (1996) se refiere a la Resiliencia es necesaria para enfrentar adversidades sino además para la óptima salud psicológica de las personas.

Tomando como base la teoría dada por Grotberg (1996). “Para enfrentar los problemas, superarlos y salir de ellas con fortaleza y cambios, los niños toman se adaptan a través de cuatro posturas, que se pueden ver en las expresiones verbales de la gente (niños, adolescentes o adultos) con características adaptables”:

- \* “Yo tengo” en mi entorno social.
- \* “Yo soy”
- \* “Yo estoy”, referido a fortalezas intrapsíquicas así como condiciones propias.
- \* “Yo puedo”, referente a las capacidades en conjunto con otros (p. 78).

En primera instancia se hace alusión a las características genéticas y temperamentales del ser, los cuales son aspectos como fisiología y neuroquímica que influyen sobre el niño cuando está ansioso o tenso. La siguiente instancia está referida al buen ambiente, siendo este una fuente externa de defensa que responde a las cualidades del ser, así tenemos: familia, comunidad, entre otros. La tercera se refiere a la fuente interna en la misma personalidad. Por otro lado tenemos que las habilidades adquiridas, conductas adecuadas a un óptimo contorno social, expresividad social, capacidad de resolución de problemas, manejo del estrés, la angustia, la selección de opciones, etc.

### **4.3. El enfoque de riesgo y protección**

Este ha preponderado en las ciencias humanas, estando abocado a la enfermedad en referencia al establecimiento de factores que generan mayor riesgo de factores de riesgo individual. Grotberg (1996) dejando de lado los procesos de interrelación diarios, ha facilitado el estudio con basta hondura aquellos factores protectores que permiten que el ser, alcance recuperarse tras afrontar condiciones adversas, inclusive las transforme en estímulos que permitan la cimentación de su bienestar mental, físico, social; siendo necesario para ello rodearse de estructuras afectivas (colectivos de personas con la misma actividad tales como amigos, entre otros) y poder trabajar

### **4.4. Modelo del desafío de Wolin y Wolin (1993)**

Este modelo envuelve desde el riesgo al desafío, asumiendo que cada situación adversa que significa daño o pérdida podría transformarse o significar el uso de la capacidad de resiliencia, lo que impediría que factores contrarios afecten a la persona, mas al contrario se volteará para ser transformado de modo positivo, constituyendo esto una forma de superar, apoyados en cualidades resilientes existentes en el ser.

Steven Wolin y Sybil Wolin. (1993) identificaron aquellos factores los cuales serían de protección para el ser a fin de poder estimularlos y poder fomentar en los seres humanos al ser detectados. Describiéndolos de la forma siguiente:

**1) Autoestima consistente.** Viene a constituir la base de aquellos pilares, siendo el resultado del cuidado afectivo constante del ser en etapas como niñez y adolescencia por parte de un significativo adulto, lo verdaderamente capaz de generar una respuesta sensible en el ser.

- 2) Introspección.** Referido al preguntarse a uno mismo y generarse una respuesta franca consigo mismo. Depende de la capacidad y solidez de autoestima desarrollada mediante el reconocimiento del otro. Partiendo de aquí la posibilidad que determinados jóvenes puedan ser afectados por colectivos adictos o delincuenciales, a fin de generar su reconocimiento.
- 3) Independencia.** Referido a la habilidad para fijar límites entre el medio con problemas y uno mismo; la capacidad para ostentar distancia física y sin emocional evitando aislarse. Basado en la realidad el cual permitirá juzgar un suceso con inhibición de los deseos del ser. Esta capacidad se pone en juego en escenarios donde se presentan casos de abusos.
- 4) Capacidad de relacionarse.** Esta capacidad permite relacionarse con otros seres en el contexto que se desenvuelve, a fin de obtener un equilibrio entre la necesidad de brindarse a otros y la propia necesidad de afecto. Así un nivel bajo de autoestima o exageradamente alta generan aislamiento: en el caso de ser de poca autoexclusión vergonzante y es demasiado alta puede ser rechazada por la soberbia que se denotaría.
- 5) Iniciativa.** La satisfacción de exigirse y probarse en labores gradualmente rigurosas. Es la habilidad de dominar complicaciones, en los adolescentes lo encontramos mediante el trabajo.

- 6) Humor.** Encontrar lo divertido en la propia tragedia. Esto hace ahorrar malos sentimientos de forma temporal y tolerar eventos negativos u hostiles.
- 7) Creatividad.** La habilidad de instaurar orden, belleza y propósito a partir del caos. Es el fruto de la capacidad de meditación, el poder desarrollarse a partir del juego en la infancia.
- 8) Moralidad.** Son las consecuencias que extiende el deseo personal de bienestar a los otros y la habilidad de comprometerse con valores. Es la base del trato afable hacia los demás.
- 9) Capacidad de pensamiento crítico.** Proviene de la combinación de los otros factores y que analiza de forma crítica las causas y consecuencias del infortunio sufrido, siendo la sociedad total la complicación enfrentada. Y se plantea maneras de darle frente y modificarlas.

#### **4.5. Modelo compensatorio**

Los modelos de estrés y los atributos individuales actúan paralelamente en el pronóstico de una situación, siendo culpa del estrés potencial que puede ser contrastado por cualidades personales o algún apoyo.

#### **4.6. Modelo de la inmunidad**

Hay elación entre los estresores y los factores protectores, en la que los protectores cambian el impacto del estresor así ya no esté presente.

En el modelo del desafío de Steven Wolin y Sybil Wolin (1993), el estrés se entiende como un aliciente para ser más

competitivo. En el modelo compensatorio, los factores tensos y los atributos personales van conjuntamente con el pronóstico de una consecuencia y la tensión potencial se contrapesa por características del individuo o apoyo externo. Finalmente, en el modelo de la inmunidad hay relación eventual entre los momentos tensos y los factores protectores, y en estos últimos, se regulan el impacto tensor así ya no exista.

Autores como Garmezy, Masten y Tellegan (1983) nos dicen: que “los factores de protección actúan mediante de tres maneras que son: el desafío, lo compensatorio y la inmunización, siendo no excluyentes y pudiendo actuar de forma conjunta o manifestarse en diferentes procesos del desarrollo”.

Así mismo en la concepción de Rutter (1990) la atención se encuentra en la interacción producida entre las variables o factores del ser y de su ambiente lo que permite cambios en la trayectoria de riesgo encaminándose hacia una adaptación efectiva. Esto se clasifica como mecanismos según a los efectos que éstos tienen a nivel de la persona como de la situación. Esta clasificación incluye:

- Los que ponen al mínimo el impacto del riesgo a través de la alteración del significado obtenido o de variar su participación en el contexto de riesgo.
- Los que minimizan la habilidad de reacciones negativas simultáneas, lo que resulta de exponer al riesgo y que sirven para perpetuar los efectos del mismo.
- Los que suscitan el autoestima y la autoeficacia. De estos los más reveladores son la presencia de relaciones personales armónicas y el éxito en la realización de tareas básicas para el individuo.

Rutter concluye que la protección no se encuentra en los cambios psicosociales si no en la forma en que la gente asume estos cambios y lo enfrentan en relación a dichas situaciones tensas y con poca ventaja. Se necesita estar muy atentos a mecanismos del proceso de desarrollo los cuales aumentan la habilidad del individuo para afrontar las tensiones y complicaciones que se vienen, lo que posibilita el seguir adelante a pesar de las consecuencias de riesgos psicosociales anteriores.

## 5. Componentes de la Resiliencia

Según Waldin y Young (1993) hace referencia a componentes de la resiliencia los mismos que a continuación explica:

**Confianza en sí mismo.** Entendido como la destreza para tenerse fe y en las habilidades que posee.

**Ecuanimidad.** Hace evidente una perspectiva equilibrada de su existencia, percibir las cosas de forma calmada y frenando sus actos ante lo difícil.

**Perseverancia.** Persistencia frente a los problemas o el desánimo, asumir un enérgico deseo del logro.

**Satisfacción Personal.** Entender el significado de la vida y su construcción.

**Sentirse bien solo.** Se refiere al significado de ser libres y sentirse como únicos e indispensables.

## **b) Riesgos Psicosociales**

### **1. Definiciones**

Según, Moncada S, y otros Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (2014) “denominan factores psicosociales a aquellos que son un riesgo para la salud los cuales surgen en la organización del trabajo generando respuestas fisiológicas, emocional, cognitivo y conductual que se conocen como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedades en circunstancias de intensidad, frecuencia y duración” (p. 58)

Todo ambiente laboral tiende a ayudar o dificultar que las personas interaccionen con otras y con el medio donde pueden dar muestra de control de autocontrol, de sus habilidades destinadas a lograr el bienestar, en este contexto el apropiado desarrollo de la autoestima juega un papel valioso ya que de ello funciona como mecanismo de acción en estas relaciones de interacción en el ambiente laboral.

En este contexto OIT (1986) trata a los riesgos psicosociales como las “interacciones entre la gestión del trabajo, el contenido, las condiciones ambientales y la organización por un lado, y las funciones y necesidades de los empleados” (p. 19). Estas pueden ejecutar cierta negatividad en la salud de los empleados mediante sus percepciones y experiencia.

Del mismo modo Cox & Griffiths (1995) refieren que “los factores psicosociales son los aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así mismo su contexto social

y ambiental que potencian el causar daños físicos, sociales o psicológicos en los empleados” (p. 49).

Por otro lado Lahera y Góngora (2002) considera a los factores de riesgo psicosocial como las condiciones presentes en una situación de trabajo directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la elaboración de la tarea, poseyendo capacidad para afectar tanto al desarrollo de las labores como a la salud, psíquica o social del trabajador” (p. 77).

Además Meliá (2006) refiere que “los factores psicosociales se relacionan con respuestas de seguridad y salud de los empleados” (p. 81). Ayudando al incremento de percances y de comportamientos de adicción, como el tabaquismo y el alcoholismo. La calidad y productividad se reduce debido a la presencia de factores psicosociales en altos niveles para el trabajador.

Así mismo Villalobos, F y Gloria, H. (1997) definen a los factores psicosociales son: “Condición de la persona, del medio extra laboral o laboral, que en definidas condiciones de intensidad y tiempo de exposición tienen efectos negativos en el empleado, en la organización y en los grupos, produciendo estrés, el cual afecta los niveles emocional, cognoscitivo, del comportamiento social, laboral y fisiológico” (p. 112).

## **2. Factores y riesgos psicosociales**

El estudio de los aspectos organizacionales y psicosociales y cómo se relacionan con la salud no es nuevo pero si lo es la importancia que estos temas ocupan en la actualidad (EU-OSHA, 2002; Leka y Houdmont, 2010; Näswall, Hellgren, Sverke, 2008), serían los cambios constantes, la globalización

lo que ha dado lugar a brindarle más importancia a estos temas y de este modo mermar los efectos negativos para la salud y la seguridad en el trabajo.

El estudio de este tema proviene probablemente de la década de los setenta, fecha a partir de la cual la relevancia, profundización y complejidad del tema ha ido en aumento, sin embargo junto a ello también se ha hecho evidente cierta imprecisión en los términos relacionados con este tema, existiendo hoy en día tres términos que hacen referencia al tema de los riesgos psicosociales:

- a) Factores psicosociales
- b) Factores psicosociales de riesgo o de estrés
- c) Riesgos psicosociales

Aunque éstos son términos colindantes entre sí, existen algunas diferencias que no siempre resultan evidentes pero que son útiles para una mejor comprensión y dominio del tema, por lo que se hace necesaria una revisión histórica y conceptual como lo veremos a continuación.

## **2.1 Factores psicosociales**

Uno de los primeros documentos oficiales en abordar el tema fue “Los Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control” documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo en 1984. En este documento refiere que este tema se remota a los años 1874 fecha en que interviene la Asamblea Mundial de la Salud que fundamenta la importancia de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los empleados.

En el documento de 1984 reconoce la complejidad del tema “Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y

difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos” (OIT, 1986, p. 3). De ahí el interés en que la definición que se le brinde debe ser lo competentemente amplia para que incluya todos los detalles propios de este tema.

En este sentido se propone como definición “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interactuar con el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en él y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las habilidades del trabajador, sus necesidades, cultura y situación personal fuera de las labores, todo lo cual puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3). Esta definición denota la importancia que OIT le concede al empleado real y concreto y a sus necesidades.

Otro documento histórico en relación con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). Aquí se detalla que los factores psicosociales proceden de la percepción y experiencia del trabajador y se ven influenciados por la pluralidad de aspectos que perturban al trabajador. Un componente de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al hablar del doble efecto que tienen factores psicosociales: positivos o negativos.

Si en la década de 1970 se muestra una alerta sobre este tema es en 1980 donde muestran con potencia las primeras obras colectivas y oficiales apareciendo las primeras aproximaciones conceptuales del tema (OIT, 1986; Kalimo et

al. 1988). Tal como expone la tercera edición de la Enciclopedia de la Seguridad y Salud en el Trabajo (OIT, 1998), es en estos momentos que la organización en el trabajo y los factores organizacionales se convierten en expresiones intercambiables para referirse a los factores psicosociales y sus efectos en la salud. estas expresiones se usan para referirse a los factores sociales que afectan la conducta y la salud de los empleados.

Desde la perspectiva de un modelo de indicadores, Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008) plantean tales factores dando una serie de indicadores organizacionales como son: política y filosofía de la organización, cultura de la organización, relaciones industriales; e indicadores laborales como: condiciones de empleo, diseño del puesto, calidad en el trabajo.

Finalmente los factores psicosociales laborales existen las condiciones organizacionales (Mintzberg, 1993), y psicosociales de trabajo que pueden ser positivas o negativas (Kalimo, 1988). En tal sentido, los factores psicosociales y organizacionales del trabajo, son condiciones que afectan a la salud laboral, tanto positiva como negativamente, estando presentes en todas las organizaciones con resultados buenos o malos. Factores psicosociales y elementos de riesgo organizacional son elementos adyacentes pero diferentes.

## **2.2 Factores psicosociales de riesgo**

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las organizaciones son disfuncionales, pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Siguiendo enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés serían factores

organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud.

Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1995) cada una de las categorías principales da lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo o de estrés siendo las categorías: contenido del trabajo, sobre carga y ritmo, horarios, control, equipos, cultura organizacional y funciones, relaciones interpersonales, rol en la organización, desarrollo de carreras, relación trabajo-familia, seguridad contractual (Modificado de Cox y Griffiths, 1995). Tal como lo mencionan estos autores estos efectos de los factores psicosociales de estrés perturban la salud psicológica y física a través de mecanismos psicofisiológicos activados a causa del estrés.

En tal sentido, existen dos marcos teóricos: elaborar modelos de estrés laboral que expliquen el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que definen los nexos entre percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

Los modelos de estrés laboral tratan desarrollar modelos teóricos de las primeras fuentes de estrés venidas del sistema organizacional, de su estructura y de su funcionamiento (Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, 2000; Cooper, 1998; Cooper, Dewe y Driscoll, 2001; Crandall y Perrewé, 1995). Hay muchas teorías al respecto de ellas podemos citar: el modelo de estrés organizacional de Michigan (Kahn, Wolfe, Snoeke y Rosenthal, 1964), el modelo de ajuste persona-entorno (French, Rogers y Cobb, 1974), el modelo de demandas-control (Karasek, 1979) y el modelo de esfuerzo-recompensa

(Siegrist, 1996), los mismos que serán ampliados más adelante.

Así, en forma análoga a la elaboración de modelos teóricos sobre estrés laboral, han formulado modelos que exponen aquellos efectos negativos que genera el estrés en efectos de la salud a mediante investigación básica y aplicada (Cooper y Dewe. 2004), así en estos modelos podemos mencionar el formulado por Selye (1956). Poniendo de manifiesto un síndrome general de adaptación relacional al estrés. Del mismo modo otros estudios efectuados posteriormente (Everly, 1989) forjaron patente la activación de ejes neurales, endocrinos y neuroendocrinos que presumían una elaboración del organismo como respuesta de lucha, huida o de resistencia frente a la agresión y/o amenaza. Del mismo modo se ha vinculado en función de respuesta al estrés al sistema inmune de la persona. (Rabin, 1999; Sandin, 2001).

En la actualidad existe un consenso referido a que el estrés generaría una variación sistémica del organismo (McEwen, 2002; Martínez Plaza, 2007). La incongruencia radica en que la respuesta que predispone al organismo a fin de prevalecer la salud podría conducir a la enfermedad (Selye, 1975). En el área laboral se evidenciaba un estrecho margen de asociación dado entre el daño a la salud y los factores psicosociales de riesgo.

En España, el preámbulo oficial de relevancia de los factores psicosociales se generaría posiblemente a raíz del RD39/1997 de los Servicios de Prevención. En la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (31/1995).

El INSHT desde 1987 efectuó estudios en el territorio nacional a través de una serie periódica de “Encuestas nacionales de condiciones de trabajo”. Estas dadas en 1987 y 1993, escasean de un apartado abocado a Factores Psicosociales, los cuales serían incorporados en primera instancia a partir de la III encuesta (1999) la cual incluiría como principales la comunicación, estatus del puesto, horario laboral y participación, categorías que se salvaguardan en sucesivas ediciones con inclusiones nuevas. Así mismo, el INSHT a partir de 1988, en la serie de Notas Técnicas de Prevención (NTP) incluyó factores psicosociales como contenidos hábiles de prevención.

Desde la Unión Europea, la Fundación para la Mejora de las Condiciones de vida han venido efectuando desde el año 1991 metódicamente en lapsus de cinco años investigaciones sobre las Condiciones de empleo en Europa.

Los manuales encaminados a la especialidad de Ergonomía y Psicosociología (González Maestre, 2003; Llana, 2003) refieren como factores psicosociales a aquellos resultantes de la organización y la interacción humana que afectarían a la salud del empleado.

### **Características de los riesgos psicosociales**

**1) Se extienden en el espacio y en el tiempo:** El resto de riesgos estarían de alguna forma definidos temporal y espacialmente, se ajustan a un espacio y usualmente a momentos concretos. No obstante una peculiaridad habitual de los factores psicosociales es la NO localización. Un estilo de liderazgo, un clima psicosocial, una cultura organizacional, no son factibles precisarlos en un momento especial. (Rick y Briner, 2000 p. 45), son

distintivos generales de la organización. Inclusive existen otros factores de trabajo como la carga de labor, rol, capacidad de control no asumen un momento y lugar propios, sino que son elementos característicos del trabajo o la tarea, sin embargo no se ajustan a ellos.

- 2) **Dificultad de objetivación:** Las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases, el ruido y una posición o esfuerzo pueden ser medidas con mecanismos propios, sin embargo la cohesión grupal, el rol, la supervisión, la comunicación no ostentan unidades propias de medida. Pese a esfuerzos de los investigadores en la exploración de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008, p. 78), asiduamente el recurso más empleado en la evaluación radica e en la apreciación de la experiencia colectiva.
- 3) **Afectan a otros riesgos:** El ser humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que los factores ajenos resultan afectando a la integridad del ser. Por ende viene a ser el principio básico del funcionamiento del ser, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psico-social (Engel, 1977, p. 37). Sin embargo para este resultado se acentúa en factores psicosociales de riesgo cuyo acrecentamiento supone asiduamente el incremento de riesgos de seguridad, de ergonomía y de higiene. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales.
- 4) **Escasa cobertura legal:** El avance de la legislación respecto a riesgos laborales ha sido preponderante,

respecto a sus aspectos generales tanto como globales, permitiendo esto acciones específicas de las inspecciones de trabajo. No obstante, el crecimiento de la reglamentación referente a aspectos psicosociales se ha ocupado de modo general relacionada con la contravención que podría afectar la salud, que usualmente es ineficaz para trabajadores e incluso para la misma inspección del estado.

- 5) **Están moderados por otros factores:** Los factores psicosociales de riesgo entristecen al trabajador mediante el uso de sus propias particularidades personales y de contexto (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Quick, Nelson, Hurrell, 1997, p. 115). Del mismo modo son definidas por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están terciados por, la experiencia, percepción y autobiografía.
  
- 6) **Dificultad de intervención:** En su mayoría existen soluciones técnicas para la mayoría de los riesgos de higiene, seguridad, y ergonomía, sin embargo no está claro al tratarse de los factores psicosociales. La salud de los trabajadores, así como su productividad se ven mermados en un clima social laboral nefasto.

De igual forma acontece con un liderazgo de tipo abusivo, no obstante, técnicamente la intervención no es clara y menos sus efectos a medio y largo plazo. Es por ello que los elementos psicosociales son factores organizacionales y están intrínsecamente enlazados a la concepción global de la empresa y el diseño. La intervención psicosocial usualmente requiere de plazos no inmediatos y efectos no asegurados (Rick y Briner, 2000), aumentando esto la

resistencia de los responsables a intervenciones costosas que no garanticen resultados. Entonces, la dificultad no abrevia la necesidad de la intervención sino por el contrario la convierte en más importante.

### **2.3 Riesgos laborales**

Los factores diferenciales de los factores psicosociales de riesgo no conllevan al olvido que el interés primordial en salud laboral procede de su inserción como formas de riesgos laborales. El primer y básico planeamiento reside en la evitación del riesgo y en la gestión del mismo (LPRL, art. 4. y art. 15). En este planteamiento se encuentran todos los tipos de riesgo y afecta a todos en la misma medida. El riesgo laboral se incrementa si su objeto directo es la vida de los empleados.

La definición del concepto de riesgo (art. 4 LPRL), el cual viene del mismo marco de desarrollo de la Directiva Europea 89/391/EEC, donde dice que los elementos de la posibilidad de su ocurrencia y de la gravedad de sus secuelas van como elementos centrales definiendo sus características siendo aplicables a cualquier de riesgo, tal como a los psicosociales.

Los conceptos generales referente a los riesgos laborales y son aplicables al ámbito de los riesgos psicosociales (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999). Un riesgo psicosocial laboral es un acto, situación o estado (secuela) de la organización del trabajo, que tiene una alta posibilidad de perturbar a la salud del empleado.

### **3 Riesgos Psicosociales**

Estos no son condiciones organizacionales sino hechos, estados del organismo o situaciones donde existe una alta posibilidad de

perjudicar la salud de los empleados de un modo considerable; también son situaciones laborales que asiduamente perjudican la salud del empleado de un modo importante, aunque en cada uno afecte en mayor o menor medida.

En tal contexto las situaciones o contextos que se generan como riesgos psicosociales laborales presentan una clara posibilidad de perjudicar la salud integral del trabajador (WHO, 1990) y generarlo de forma significativa.

Las secuelas de los riesgos psicosociales son más posibles de aflorar y pueden ser muy graves. En base a este diseño no reduce la importancia de los factores psicosociales, ni tampoco la de factores psicosociales de riesgo, por el contrario abarca el concepto más integral y primordial de riesgos laborales y probables efectos nocivos para la salud (I-WHO, 2008; Griffiths, 1999).

Los factores psicosociales de riesgo ocasionan daño, comúnmente menor, por otro lado los riesgos psicosociales laborales usualmente originarán perjuicios con asiduidad importantes. En base a este planteamiento, los factores psicosociales, podrían repercutir de forma positiva o negativa a la salud, los factores psicosociales de estrés alcanzan afligir negativamente la salud, asiduamente de forma menor y los riesgos psicosociales tendrían generalmente consecuencias significativas para la salud. Los riesgos psicosociales laborales se definen así debido a que afectan generalmente de forma significativa a la salud.

Los riesgos psicosociales laborales no son autónomos, tienen sus indicios en los factores psicosociales de riesgo. Pero los riesgos psicosociales no consiguen ser reducidos a sus antecedentes, pues no equivale a la suma de ellos, sino que está

abocado un valor situacional propio que no agota su varianza en sus antecedentes.

### **Características de los riesgos psicosociales**

**1) Afectan a los derechos fundamentales del trabajador:** Los riesgos psicosociales hacen mención a componentes básicos de las características del ciudadano que trabaja, de su dignidad persona, su derecho a la integridad física y personal, su derecho a la libertad y de su derecho a la salud positiva y negativa.

**2.- Tienen efectos globales sobre la salud del trabajador:** Los efectos de los factores psicosociales de riesgo operan sobre la salud del trabajador mediante los mecanismos de la respuesta de estrés (Levy, 1981).

Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos inconclusos y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales en razón de las características del propio riesgo, no obstante siguen estando presentes los valores mediadores. Los riesgos psicosociales, especialmente en razón de su habitual sociedad con el estrés agudo, hace que las efectos principales sean mayores. Otras formas de riesgos psicosociales como el estrés, la inseguridad laboral o el burnout o desgaste profesional son representaciones de estrés crónico que por su totalidad afectan al conjunto de la organización del propio estilo de vida personal o profesional

**3.- Afectan a la salud mental de los trabajadores:** Los riesgos psicosociales tienen consecuencias en la salud física de los trabajadores, pero tienen fundamentalmente secuelas importantes en la salud mental de los trabajadores. Si bien no

se puede hacer una diferenciación neta, los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de modo significativo y global a los procesos de acomodación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental. Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión junto a otros indicadores de mala salud mental se encuentran agrupados a la exposición a los riesgos psicosociales (Cox, Griffiths y Leka, 2005; Cox y Rial-González, 2000).

**4.- Tiene formas de cobertura legal:** La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta ocurrencia y la preeminencia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha hecho necesario el desarrollo de una cubierta legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia acerca del tema.

#### **4 Modelos Para La Comprensión Del Estrés**

Teniendo en cuenta la definición que realiza ISTAS acerca de los Riesgos Psicosociales, donde hace referencia a que estos factores de riesgo en contra de la salud se originan en la organización del trabajo creando respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales las cuales son reconocidas como “estrés” y que pueden ser iniciantes de enfermedades en circunstancias de intensidad, duración y frecuencia, brota la importancia de conocer las diversas propuestas para entender cómo funciona el “estrés” en relación al ambiente laboral, ya que; de la comprensión de éste surge el modo recomendable de intervención para superarlo.

##### **4.1 Modelo de Estrés Organizacional De Michigan**

El denominado modelo de Michigan (French y Kahn, 1962; Kahn et al 1964; Kahn, 1981, etc.) desarrollado por el Institute for Social Research de la Universidad de Michigan identificó apartados:

- 1) El ambiente objetivo, que son las características de organizaciones y trabajos autónomos de las percepciones que pueda tener personal.
- 2) El contexto subjetivo, formado por los conocimientos del personal, por lo cual se le nombra como "ambiente psicológico", referido a aspectos como, la ambigüedad de roles y el conflicto.
- 3) Las respuestas al estrés. Tanto objetiva como subjetivamente, consideran estresores que incitan reacciones afectivas, fisiológicas y conductuales como serían hipertensión arterial, insatisfacción laboral, y aumento en el consumo de tabaco y a largo plazo pueden presentarse cuadros de absentismo, rotación, y hasta renuncias laborales.
- 4) Enfermedad: cuando los cuadros de estrés son duraderos pueden converger en enfermedades mentales y físicas como problemas cardiovasculares o depresión, entre otros.
- 5) Características personales: contiene diversas características demográficas, genéticas, y hasta de personalidad que pueden ser condicionantes o moderadores de relaciones múltiples.
- 6) Apoyo social: esencialmente referido a las relaciones interpersonales que tienen su origen tanto en el trabajo como en el hogar. Este es considerado una variable moderadora.

En conclusión, el modelo de Michigan afirma que el medio ambiente objetivo tiene influencia sobre el ambiente percibido el cual es influyente sobre las reacciones de forma individual individuales que original consecuencias. Esta situación por parte de la persona llega a tener una gran importancia, y son

las variables personales y el apoyo social su respuesta al ambiente.

#### **4.2 Modelo de Ajuste Persona-Entorno**

Concepto basado en la idea de Lewin, quien manifiesta que el comportamiento es una función de la persona con relación a su ambiente. Los modelos de ajuste diversos (Lofquist y Davis, 1969; French, Rodgers y Coob, 1974; McGrath, 1976, etc.) pueden establecer el grado de coherencia existente entre el entorno laboral y el individuo.

Lo que nos lleva a resaltar si la medida de las capacidades del sujeto alcanzar para satisfacer las exigencias de su trabajo y, hasta qué punto pueden satisfacer sus necesidades los recursos útiles en la organización.

Por ello el desajuste tiene efectos en el bienestar que tiene respuestas de diferentes tipos: emocionales, fisiológicas, cognitivas, y comportamentales.

No obstante existen mecanismos que compensan los efectos de ese desajuste. Los cuales reducen el desajuste objetivo (mecanismo de afrontamiento): el personal de trabajo puede optimizar sus capacidades reales o variar las exigencias de su lugar de desempeño laboral y así conseguir un mejor ajuste entre ellos. La organización puede aplicar diferentes tácticas de contrarresto a fin de que se mejore el desacuerdo objetivo. El afrontamiento es preferente al proceso denominado "de defensa", pues aquí el trabajador desfigura la percepción de sí mismo o del contexto sin modificar los componentes objetivos con el fin de eliminar la tensión asociada con determinado suceso.

### 4.3 Modelo de Demandas - Control

Karasek (1979; 1998) nos refiere que las fuentes básicas del estrés laboral proceden de dos características elementales de las labores: el control y las demandas.

Diferentes mezclas entre demandas laborales y el control que se practica revelan algunas incoherencias prácticas en lo referente a las consecuencias de lo que es estrés laboral.

Como se hace mención líneas arriba, están presentes dos términos clave: el control y las demandas psicológicas del puesto de trabajo. El control refiere de las cuestiones de organización del trabajo y las demandas se relaciona con cuánto se trabaja.

Entre las dos variables pueden repercutir en las siguientes situaciones:

- Demandas bajas en el trabajo y control escaso a la hora de decidir serían los "trabajos pasivos".
- un control alto y altas demandas daría el paso a "trabajos activos".
- Bajas demandas y alto control es típico de trabajos de poca tensión.

La principal dificultad se origina en:

- Demandas elevadas con escaso control; así el trabajador se ve en una complicada situación sin poder enfrentarla, esta se vuelve en una situación muy tensa. Diferentes estudios manifiestan que esta combinación va asociada con enfermedades cardiovasculares (por ejemplo, Schnall, Landsbergis y Baker, 1994).

El modelo de demandas y control se desarrolla incrementando una dimensión más: el apoyo social (Johnson y Hall, 1988, p. 37). Coob (1976) en un artículo define el apoyo social como: “información que permite a las personas tener la creencia de que otras personas se preocupan por ellos y les quieren, que son estimados y valorados, y que pertenecen a una red de comunicación y de obligaciones mutuas” (p. 51).

De esta forma, el modelo muestra que los puestos laborales con demandas grandes, escaso control y con falta de apoyo social suelen ser de mayor riesgo en enfermedades provenientes del estrés. Es por ello que el estrés laboral se comprende no tanto como un problema de personal sino de organización: puesto que depende de la organización y el diseño de los puestos laborales más que de particularidades.

Por lo que se evidencia un gran valor práctico ya que las intervenciones se deben centrar menos en los trabajadores y más en las organizaciones y grupos. Por ello al aumentarle el apoyo social, el modelo demandas/control trasciende cuando se trata de remodelar los puestos laborales, pues los cambios en las relaciones laborales y los cambios en el control son inseparables de los métodos de rediseño de los puestos de trabajo.

#### **4.4 Modelo Esfuerzo - Recompensa**

Expuesto por Siegrist, explica el estrés laboral y sus efectos sobre la salud en base a las posibilidades que presentan las personas de gobernar su futuro, o como diría Siegrist las recompensas a largo plazo. Los aspectos del trabajo que se muestran como una amenaza para el trabajador como por ejemplo despidos, etc.; son variables importantes en este modelo.

Este modelo supone que las altas demandas de trabajo, combinadas con el bajo control sobre las recompensas a largo plazo constituye el escenario de mayor riesgo para la salud psicosocial del trabajador.

Las recompensas a largo plazo aparecerían explícitas esencialmente por tres factores:

- La estima: reconocimiento al trabajo, el apoyo social adecuado, el trato justo, etc.
- El control de estatus: estabilidad en el empleo.
- El salario.

Este modelo constituye factores individuales como las estrategias personales de contrarresto, y diferencia entre dos técnicas de afrontamiento con efectos divergentes:

- El vigor: esfuerzo activo que trae consigo una probabilidad alta de resultados positivos.
- La inmersión: la reacción con sentimientos negativos, que causaría efectos sobre la vulnerabilidad individual a la alta tensión, y la aumentará.

#### **4.5 Modelo de Adaptación General**

Toda situación que implique a una persona o situaciones que conllevan cambios, o en otro caso que serían de gran significado para la persona, la mayoría de ellas puede pugnar con estos escenarios, no obstante cuando éstas son invariables y continuas puede ser que las conductas de afrontamiento puedan fallar y la persona haga uso de medios inapropiados para hacerles frente; el resultado pueden ser síntomas psicofisiológicos, apatía, angustia, pánico, estupor, depresión, violencia, etc.

El modelo de adaptación general considera tres tipos de estresantes:

**Biológicos:** trauma físico, enfermedad, desnutrición y fatiga.

**Psicológicos:** amenazas de daño físico, ataques a la autoestima y ataques productores de culpa al sistema de creencias propio.

**Sociales:** hacinamiento, ruido excesivo, presiones económicas y guerra.

Fue Hans Selye (1956-1982) quien propuso este modelo. Donde Identificó tres etapas en el Síndrome de Adaptación General (SAG). Este modelo ayuda a entender las reacciones físicas y psicológicas del cuerpo a los estresantes biológicos y considera las siguientes etapas:

- 1) La etapa de alarma
- 2) De resistencia
- 3) De agotamiento.

El autor describe la primera de éstas: la etapa de alarma como un “llamado a las alarmas” cuando el cuerpo es asaltado desde el punto de vista biológico. Durante esta etapa el cuerpo reacciona inmediatamente al asalto (con un ritmo cardiaco rápido, pérdida del tono muscular y disminución de la temperatura y de la presión sanguínea) seguida por una reacción de rebote en la que la corteza suprarrenal se alarga y las glándulas suprarrenales segregan hormonas corticoides. Si la exposición a los estresantes continúa, continúa la etapa de adaptación o resistencia.

En la etapa de resistencia el cuerpo se mueve para defender, destruir o coexistir con la herida o enfermedad. Los síntomas pueden desaparecer. No obstante, al mismo tiempo hay una disminución en la resistencia del cuerpo a la mayor parte de otros asaltos.

Es decir, puede tornarse sensible a otras infecciones o enfermedades. Si el estresante sigue extinguiendo los recursos de resistencia finitos del cuerpo, los síntomas podrían resurgir conforme llega el agotamiento (de aquí el nombre de etapa de agotamiento). Si el estrés sigue invariable puede llevar la muerte.

#### **4.6 Modelo del cambio de vida**

Holmes y Holmes (1970) aceptaron el modelo SAG (Sistema de Adaptación General) de las reacciones físicas y psicológicas a los estresantes. Mencionan, sin embargo, que los sucesos que conducen a las reacciones de estrés no precisan tener razones de crisis; parece que los acontecimientos pequeños y cotidianos también pueden crear estrés, aquí encontramos una diferencia con Hans Selye quien afirma en su modelo que los agentes estresantes deben ser sucesivos, y sobrepasar al individuo para recién generar estrés.

Holmes y Holmes plantearon la hipótesis de que cualquier cambio de vida, incluso los positivos, puede tener un impacto de deterioro de la salud. Sus investigaciones permitieron exponer el modelo del cambio de vida, el cual asume que todos los cambios en la vida de una persona grandes o pequeños, deseables o indeseables pueden actuar como estresantes. Así mismo, se piensa que la acumulación de cambios pequeños es tan poderosa como un estresante importante.

#### **4.7 Modelo de Transacción**

Hace referencia al impacto de los estresantes, lo mismos que pueden ser reducidos o incrementados dependiendo del modo en que se interprete la situación. Una persona que despliega adaptación cognoscitiva es capaz de reducir la susceptibilidad a la enfermedad o delimitar su curso. No obstante, los individuos que observan los efectos negativos de un agente estresante o enfermedad, se ven más afectados en relación a aquellos que intenten disminuirlos (King y Cols, 1990).

### **5 Modelos Explicativos de la relación entre los factores psicosociales, el estrés y la salud.**

#### **5.1 Modelo: Demanda – Control – Apoyo Social**

Robert Karasek mencionó que los efectos del trabajo, tanto en la salud como en el comportamiento, consideraban ser consecuencia de la combinación entre las demandas psicológicas laborales y de las características estructurales del trabajo relacionadas con la posibilidad de tomar decisiones y usar las propias capacidades.

Lo mencionado llevó a proponer un modelo bidimensional el mismo que integra estos dos tipos de conclusiones, y que podría utilizarse para diversos tipo de efectos psicosociales de las condiciones de trabajo. Para una visión más exacta es necesario explicar los términos empleados:

**Demandas psicológicas:** Exigencias psicológicas que el trabajo requiere de la persona. Esencialmente referido a cuánto se trabaja: cantidad o volumen de trabajo, presión de tiempo, nivel de atención, interrupciones imprevistas; de este modo, no se circunscriben al trabajo intelectual, sino a cualquier tipo de tarea.

**Control:** Dimensión esencial del modelo, ya que el control es un elemento para moderar las demandas del trabajo. En este contexto, el estrés no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, si no de la falta de capacidad de control para resolverlas. El control se refiere al cómo se trabaja, presenta dos componentes:

- A) Autonomía
- B) Desarrollo de habilidades.

La primera es la inmediata eventualidad que tiene la persona de influir en decisiones relacionadas con su trabajo, de controlar sus propias actividades.

El segundo tiene que ver con el grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprendizaje, creatividad, trabajo variado. Karasek que menciona se trata de las oportunidades o recursos que la organización provee a la persona con el objetivo de frenar o tomar decisiones sobre las demandas en la planificación y ejecución del trabajo.

**Apoyo social** Jeffrey V. Johnson, amplió el modelo demanda-control introduciendo la dimensión de apoyo social, cuya función es la de incrementar la habilidad para afrontar una situación de estrés constante, lo cual indica que es un regulador del efecto del estrés en la salud. El apoyo social también implica al clima social en el lugar de trabajo relacionándolo tanto con los compañeros, como con los superiores.

Tiene dos componentes:

- A) Relación emocional que el trabajo comporta
- B) Soporte instrumental.

El apoyo social como el control son factores que en ocasiones pueden verse muy mediados por los cambios en la organización del trabajo y, de hecho, las intromisiones preventivas que cambian en origen los riesgos psicosociales por lo general afectan simultáneamente a las dos dimensiones.

## **5.2 Modelo: Desequilibrio – Esfuerzo - Recompensa**

El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa (Effort Reward Imbalance) fue creado por Johannes Siegrist. Esta referido al rol e importancia del trabajo pagado, la variedad de stress y carga en el trabajo (esfuerzo físico y psicológico) lo mismo que, varios tipos de recompensa (estima, seguridad laboral, salario, promociones dentro del trabajo). La importancia de este modelo radica en su capacidad para combinar en un solo modelo general los factores sociales, psicológicos y biológicos.

## **6. Componentes Del Estrés**

**6.1 Fuentes de estrés laboral:** Pratt y Barling (1988) agrupan los diversos estresores de acuerdo a cuatro criterios: momento específico en que se desencadenan, duración, frecuencia e intensidad. Según esto, se aprecian cuatro tipos de estresores: agudos, crónicos, pequeños estresores de la vida diaria y desastres (p. 43).

Los estresores agudos son de corta duración, y poco frecuentes pero muy intensos.

Los estresores crónicos carecen de inicio definido, pues son frecuentes y su duración es corta o larga, así como su intensidad puede ser baja o elevada. Por ello, los pequeños

estresores de la vida diaria tienen un definido comienzo, su duración es corta, frecuentes y de intensidad baja.

Finalmente, los desastres como en el caso de los terremotos pueden ser con un comienzo claro, pueden durar mucho o poco, ser poco frecuentes y su intensidad puede ser fuerte intensidad.

Podemos apreciar variadas clasificaciones de las fuentes principales de estrés en el trabajo entre ellas las que aparecen en la mayoría de modelos de clasificación serían estas:

- Factores organizacionales
- Condiciones físicas del entorno de trabajo.
- Desarrollo de una carrera profesional
- Demandas del trabajo
- Contenido del trabajo
- Desempeño de los roles
- Relaciones interpersonales y grupales
- Nuevas tecnologías

**6.2 Afrontamiento:** El modo cómo los seres humanos hacen frente a situaciones estresantes; guarda relación con las consecuencias físicas y mentales de tales situaciones.

El afrontamiento (coping) Se define como: esfuerzos realizados por una persona con el fin de reducir efectos perjudiciales que ocasiona el estrés sobre su bienestar cuando aprecia situaciones difíciles para ella (Edwards, 1988). En este contexto, su variable es individual pues frena la relación entre el estrés y los resultados del mismo.

Diferentes investigaciones han servido para clasificar la manera de afrontar. Por ello Lazarus y Folkman (1984) distingue tres estilos:

- Centrado en los problemas
- Centrado en las emociones
- Centrado en la valoración.

El centrarse en los problemas contiene la búsqueda de información y la resolución de éstos, además requiere un comportamiento cuya relación esté alineada con las situaciones de estrés. Centrarse en las emociones envuelve la regulación y la expresión de las emociones; y el centrarse en las emociones suele controlar la valoración de las situaciones estrés. Lazarus y Folkman (1984) nos dicen que las personas que emplean tácticas distintas tienen un estilo de afrontamiento complicado; así mismo las que usan una única sola táctica tienen un estilo simple. Así, quienes muestran preferencia por la misma táctica en todas las situaciones tienen un estilo rígido en comparación con los que utilizan distintas tácticas en situaciones similares tendrían un estilo flexible. Este último es más práctico que el otro (Burke, 1998).

**6.3 Características de personalidad:** Las múltiples formas en que las personas responden a estresores similares se explican en las características de personalidad que posee cada individuo.

Friedman y Rosenman (1974), describen el patrón de conducta tipo A como "una lucha crónica, incesante, por acaparar más y más en menos y menos tiempo, enfrentándose a otras personas o cosas si es necesario" (p. 67). Este comportamiento se caracteriza por la competitividad,

impaciencia, agresividad, ambición, y dar la mayor importancia al trabajo y al éxito laboral

El patrón de conducta A, no un rasgo estático, sino un estilo de comportamiento en el cual la gente responde a situaciones y que les rodean e intervienen en el modo de apreciar las que potencialmente son estresantes. Las diferentes características causan una cierta autoselección en las labores que se ven involucradas en un mayor grado de exposición a los estresores laborales.

Las personas con patrón de conducta tipo B, denotan un comportamiento más relajado, baja impulsividad, poca ambición y una actitud de menos tensión hacia el trabajo, lo que implica ser menos susceptibles a emitir una respuesta de estrés.

Individuos con patrón de conducta tipo C se caracterizan por tener un estilo verbal, cooperativo y pasivo, no asertivo, de forma conformista y, por el deseo de controlar las emociones y agradar.

El patrón de conducta tipo A se relacionan con problemas cardiovasculares, tal como manifiestan múltiples investigaciones (como son Booth-Kewley y Friedman, 1987), y si se compara con los sujetos definidos como patrón de conducta B tienen más problemas de salud en general (Suls y Sanders, 1987; Jamal, 1990; Winnubst et al. 1996, etc.). Friedman y Rosenman (1974) sugirieron que las personas con un patrón de conducta A pueden ser más productivos que los B, y algunos estudios afirman con datos la idea de la superioridad de los sujetos con patrón de conducta A frente a

los B en el entorno del rendimiento, más que nada en su característica cuantitativa.

## **7 Consecuencias Del Estrés**

**Consecuencias biológicas del estrés:** aunque Selye desarrolló un modelo en el cual describe las repuestas físicas a los estresantes biológicos, la investigación continuada nos dice que los estresantes psicológicos y sociales tiene efectos guardan relación. De hecho, los estreses provenientes de estresantes psicológicos o sociales no solo generan susceptibilidad a la enfermedad, sino que pueden alterar su curso. Por ejemplo que los contadores fiscales pueden sufrir de ataques cardiacos con más frecuencia que las personas que viven en áreas muy ruidosas cerca de los aeropuertos y que tienen más hipertensión y dolencias médicas que otros; en este sentido los controladores de tráfico aéreo padecen cuatro veces más hipertensión en relación a la población en general. (Wilding, 1984 citado por los Hermanos Sue). La similitud de estos grupos es el estrés.

Por años los científicos se mostraron desconfiados de los efectos del estrés sobre el cuerpo y menospreciaron cualquier relación entre ellos. No obstante, hoy en día se tiene conocimiento de que éste aflige el sistema inmunológico, los niveles hormonales, la función cardiaca, los índices metabólicos y el sistema nervioso. “el desgaste” corporal a consecuencia del estrés se afirma en enfermedades como úlceras, hipertensión, ataques cardíacos, dolor crónico, cáncer, además de simple resfriado.

**Consecuencias psicológicas del estrés:** La mayoría conserva innegables niveles de ajuste psicológico que varían escasamente en el tiempo. Cuando están inmersos en una crisis sin resolver empleando el método de afrontamiento habitual, las

conductas pueden ser desorganizadas e inútiles para remediar situaciones.

## **8 Dimensiones De Los Riesgos Psicosociales**

Desarrollaremos las dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas<sup>21</sup>. Aunque todas y cada una de ellas establece un ente de concepto diferente y operativamente medible, juntas forman parte del mismo componente psicosocial siendo interdependientes en distinta medida atendiendo a las muy diferentes situaciones de la organización y las condiciones laborales; por lo que las veinte dimensiones se presentan unitariamente pero integradas en grupos: exigencias psicológicas; conflicto trabajo-familia; control sobre el trabajo; apoyo social y calidad de liderazgo; compensaciones y capital social.

### **8.1 Exigencias psicológicas en el trabajo:**

Hace mención a la cantidad de trabajo relacionada con tiempo disponible para realizarlo. Atendiendo al tipo de tarea, las exigencias psicológicas son diferentes y dependen de si se trabaja o no con y para personas, siendo las exigencias psicológicas de tipo emocional.

#### **8.1.1 Exigencias cuantitativas**

Proceden de la cantidad laboral. Son ascendentes cuando hay más labores del que se puede realizar en el tiempo establecido. Se relaciona con el ritmo y con el tiempo de labores en cantidad y repartición. Hace mención principalmente con el escaso personal, la incoherente medición de los tiempos o una programación deficiente. No obstante se podría relacionar con el sueldo o con la discrepancia de la tecnología, procesos laborales o materiales. Las altas exigencias cuantitativas recelan una extensión de las labores.

### **8.1.2 Ritmo de trabajo**

Referido a la intensidad del trabajo, guarda relación con la cantidad y el tiempo. Si tenemos en cuenta que guarda una cercana relación con las exigencias cuantitativas por lo general comparten origen común, sin embargo debemos tener presente que el ritmo puede ser variable para la misma cantidad de trabajo o en distintas situaciones circunstanciales (variaciones en la plantilla, averías de los equipos de trabajo, presión de clientes).

### **8.1.3 Exigencias de esconder emociones**

Se refiere a los recursos que se usan para conservar neutralidad muy aparte del comportamiento de usuarios o clientes, sobre todo en los lugares de trabajo de prestación de servicios a las personas (sanidad, enseñanza, servicios sociales o de protección, carreras policiales). En otros términos puede verse relacionado con el trato con superiores y compañeros de trabajo o con proveedores o personas que no tienen vínculos con la organización. En lugares de trabajo en donde se trata con personas, las exigencias devienen de las características de las tareas y no son prescindidas. Se necesita para ello vías de prevención importantes para el desarrollo de habilidades y de estrategias de resguardo para el correcto manejo y disminución del tiempo de exposición.

También se relaciona con la política de gestión de proveedores y clientes (por ejemplo, por deficiente gestión de las colas de usuarios en espera de atención), con la falta de colaboración de los trabajadores; en general, con insuficiencias en las políticas de gestión de personal (hay que esconder emociones cuando no se puede opinar).

#### **8.1.4 Exigencias emocionales**

Son los recursos para no involucrarnos en la situación emocional (o transferir los sentimientos) que se dan en las relaciones interpersonales dentro del trabajo, fundamentalmente en aquellas ocupaciones de prestación de servicios a aquellos pretendiendo inducir cambios en ellas (ejemplo: que sigan un tratamiento médico, adquieran una habilidad), y que pueden transmitir sentimientos y emociones con éstas.

En profesiones de servicio a las personas, el hecho de estar en constante exposición a exigencias emocionales se relaciona con las actividades que se ejecutan siendo absurdo prescindir (no podemos “eliminar” pacientes, alumnos por ejemplo), por lo que se hace necesario alcanzar habilidades específicas. También, puede reducirse el tiempo de exposición (horas, número de pacientes, etc.), pues los horarios excesivos involucran un mayor grado de exposición generando más cansancio emocional que exigirá tiempos de descanso más prolongados.

#### **8.2 Conflicto trabajo – familia**

Cuando se hace necesario responder a las demandas del trabajo remunerado y del trabajo doméstico-familiar afectan de forma negativa la salud y el bienestar. Este contexto ocasiona un acrecentamiento en las demandas y horas de trabajo totales poniendo de manifiesto la necesidad de organizar ambos trabajos generando además un problema de tiempos, pues los dos forman parte del mismo contexto social, primordialmente para las mujeres, y exhiben interrupciones habituales en el

tiempo y momentos que es preciso responder a la vez a las demandas de ambos espacios.

### **8.2.1 Doble presencia**

Se refiere a las exigencias que van tanto del ámbito laboral como doméstico - familiar. Estas son altas cuando las ocupaciones del trabajo interfieren con las familiares. En el trabajo tiene que ver con las exigencias cuantitativas, como ordenación, duración, alargamiento o modificación de la rutina de trabajo y también con el nivel de independencia sobre ésta, ejemplo: horarios o días laborables incompatibles con el trabajo de cuidado de las personas o la vida social.

## **8.3 Control Sobre El Trabajo**

Según Karasek, incluye tres dimensiones: influencia (o autonomía), posibilidades de desarrollo y sentido del trabajo. Un buen nivel de control en el trabajo crea la base objetiva para el trabajo dinámico y el aprendizaje, para lo cual también es importante el sentido del trabajo

### **8.3.1 Influencia**

Esta referido a los métodos de trabajo empleados por los directivos y si éstos métodos son participativos o no y acceden o limitan la autonomía. Es posible que guarde relación con las posibilidades de desarrollo.

### **8.3.2 Posibilidades de desarrollo**

Métodos de trabajo, producción, diseño del contenido del trabajo y las oportunidades que éste ofrece. Ejecución de tareas para poner en práctica los conocimientos, habilidades y experiencia de los trabajadores y adquirir nuevas destrezas

Incluye además niveles de complejidad y de variedad de tareas, pues el trabajo estandarizado y repetitivo suele alentar el modelo de la exposición dañina.

Esto tiene que ver con los métodos de trabajo, producción y el diseño del contenido.

### **8.3.3 Sentido del trabajo**

El trabajo constituye una vía para obtener ingresos, sin embargo adquiere sentido si es posible que se relacione con otros valores, lo que ayuda a hacer frente de un modo más efectivo sus exigencias. Se relaciona con el significado de las tareas por sí mismas, y la visualización de cómo contribuye a lograr el objetivo.

## **8.4 Apoyo social y calidad de liderazgo**

El apoyo social personifica el aspecto fuerte de las relaciones que se crean en el ambiente de trabajo, las mismas que forman parte del bienestar de una persona; mientras que el sentimiento de grupo representa su componente emocional.

Los roles que se desempeñan en una organización pueden ser claros o no y éstos presumir algunas refutaciones, dando lugar a un intercambio útil y emocional entre los colaboradores y la organización.

### **8.4.1 Apoyo social de los compañeros**

Aquí se habla de la ayuda necesaria y en el momento justo por parte de compañeros para realizar bien las labores. Las prácticas inadecuadas en cuanto a gestión de personal, muchas veces tiene que ver con la falta de apoyo entre compañeros; sobre todo cuando estas

prácticas de gestión de personal terminan complicando la cooperación y la formación de equipos de trabajo, fomentando la competitividad individual, o determinando las tareas, cambios de horarios, de centro, etc., de forma despótica o poco claro.

#### **8.4.2 Apoyo social de superiores**

Relacionado a recibir la ayuda necesaria, y a tiempo, por parte de los superiores para cumplir bien el trabajo. La omisión de esta dimensión tiene que ver con la falta de principios y procedimientos concretos de gestión del personal que impulsen el rol del superior como elemento de apoyo al trabajo del equipo del grupo que tiene a su cargo.

#### **8.4.3 Calidad de liderazgo**

Son las características que posee el equipo humano cuyas funciones son los mandos inmediatos. Esto se relaciona con la dimensión de apoyo social de superiores. Además de tener que ver con los principios y formas de gestión de personal y la preparación y tiempo de los mandos para aplicarlos.

#### **8.4.4 Sentimiento de grupo**

Es el sentimiento de inclusión, de sentirse parte del grupo humano con el cual trabajamos día a día, y es posible que se considere como un indicador de la calidad de las interacciones en el trabajo; es el mecanismo emocional del apoyo social y está relacionado con los sucesos de relación social.

#### **8.4.5 Previsibilidad**

Disponer de la información apropiada, apta y dentro del lapso de tiempo correcto para realizar el trabajo de modo eficiente y adaptarse a los cambios constantes. Se relaciona con la omisión de información y con las comunicaciones centradas en aspectos ocasionales y no en las habituales y principales del trabajo. Además tiene que ver con la poca formación como compañía y escaso apoyo a los cambios.

#### **8.4.6 Claridad de rol**

Conocer de modo preciso las tareas a realizar, objetivos, recursos a emplear, responsabilidades y límite de autonomía en el trabajo.

Todos los trabajadores disponen de la misma información de los puestos de trabajo, del propio y del resto de trabajadores de la organización (superiores, compañeros y compañeras).

#### **8.4.7 Conflicto de rol**

Exigencias contrapuestas que suceden en el trabajo y que pueden ocasionar problemas profesionales o éticos. Puede suceder si el trabajador asume tareas con las que no estén de acuerdo o le supongan conflictos éticos, o cuando tiene que “elegir” entre órdenes discordantes.

### **8.5 Compensaciones**

Equilibrio entre las recompensas a cambio del esfuerzo en el trabajo; forma el pilar del “modelo esfuerzo – recompensa”. La relación entre el esfuerzo elevado y un bajo nivel de compensaciones a largo plazo simboliza un riesgo para la salud.

Además del salario, el reconocimiento y la estabilidad laboral presumen dos de las compensaciones más importantes, ya que la inseguridad sobre las condiciones de trabajo es también de gran importancia para la salud

### **8.5.1 Reconocimiento**

Se refiere a la valoración, respeto y trato justo por parte de la dirección en el trabajo.

Guarda relación con los métodos del trabajo, si estos les permiten tener una participación activa dentro de la organización, con la existencia de injusticia o desigualdad en las actividades, asignación de tareas, de horarios, o con si se paga un sueldo acorde con las tareas a desarrollar.

### **8.5.2 Inseguridad sobre el empleo**

Es cuando los trabajadores se preocupan por el futuro respecto a su empleo y las probabilidades de encontrar otro equivalente al actual si es que se pierde éste. Puede observarse de manera diferente según el momento vital o las responsabilidades familiares de cada trabajador.

### **8.5.3 Inseguridad sobre las condiciones de trabajo**

Es preocuparse por el futuro con relación a cambios que no se desean de condiciones de trabajo fundamentales. Se relaciona con el miedo de empeorar las condiciones las labores, condiciones que se originan tanto en la situación actual como en los cambios en el

futuro; siendo más importante en caso de peores condiciones laborales en el contexto externo a la empresa. La forma cómo estas condiciones afecten a los trabajadores dependerá del momento vital o las responsabilidades familiares.

## **8.6 Capital social**

Son los recursos agrupados que le dan a sus miembros soluciones conjuntas siendo ésta la tarea clave. La justicia en la organización hará posible la confianza entre los miembros de ésta que ostentan diferentes niveles de poder. Sería pues un recurso que el grupo debería construir juntos ya que beneficia a todos sus integrantes, y se basa en el establecer relaciones mutuas que muestran tener relación con la salud.

### **8.6.1 Justicia**

Hace referencia al trato equitativo en el ambiente laboral y figuran múltiples componentes (distributiva o de resultados, procedimental y relacional). La versión 2 de COPSQ-istas<sup>21</sup> incorpora su componente procedimental, con respecto a decidir y el nivel de participación en éstas, la razonabilidad y la ética de sus fundamentos con las posibilidades reales de ser cuestionadas. La injusticia tiene su inicio en las inadecuadas prácticas empresariales. En referencia a las instrucciones de trabajo, estas permiten o impiden la arbitrariedad de las decisiones que se relacionan con la solución de dificultades y con la distribución de labores.

### **8.6.2 Confianza vertical**

Hace alusión a la seguridad Obtenida de qué tanto dirección y trabajadores actuaran de forma correcta. En una relación de poder desigual, la confianza implica tener

la seguridad de que quien exhibe más poder no posee mayor ventaja en situación de otras personas, basados en el hecho de que no puede crecer la confianza sobre la injusticia. Se relaciona con la fiabilidad de la información que va desde la dirección hacia los empleados, y con el nivel en que éstos expresen sus puntos. El origen de la falta de confianza tiene mucho que ver con experiencias previas relacionadas a justicia laboral, es decir con las prácticas de trato equitativo y la transparencia.

### **2.3 Definición De La Terminología**

La resiliencia es la habilidad del individuo o individuos para de recuperarse ante las adversidades y así continuar proyectando el futuro. A veces las circunstancias adversas o traumáticas permiten desarrollar habilidades que estaban latentes y que la persona desconocía hasta el momento.

La Resiliencia es permite resistir, tolerar la presión, las dificultades y pese a ello actuar de modo adecuado cuando la situación se pone en nuestra contra. Se entiende aplicada a la Psicología como la habilidad de una persona de poder realizar las cosas bien aun en condiciones adversas, a las frustraciones, el poder superarlas fortaleciendo o incluso transformado.( Wagnild y Young, 1993).

Llamamos Factores Psicosociales a todo aquello que signifique un riesgo para la salud originándose en la organización del trabajo lo cual genera respuestas de tipo fisiológico, emocional, cognitivo y conductual, las mismas que generalmente se conocen como “estrés” y podrían ser predecesoras de enfermedad en circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Las formas o maneras de intervención se relacionan con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que el quehacer del trabajador promueve o dificulta que éstos ejerzan sus habilidades, experimenten control e interactúen con el resto para ejecutar bien su desempeño, facilitando o dificultando la satisfacción de su bienestar.

Moncada S, y otros Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras VERSIÓN MEDIA Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud 2014)

## **CAPÍTULO III:**

### **MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo Y Diseño De La Investigación**

#### **Tipo de investigación:**

Es una investigación de tipo descriptivo – correlacional, y tiene como finalidad determinar e identificar la relación entre las variables Resiliencia y sus respectivas dimensiones (autosatisfacción, igualdad, no temerle a la soledad, autoconfianza, perseverancia) con Riesgos Psicosociales, y sus dimensiones presentadas integradas en grupos (exigencias psicológicas, conflicto trabajo-familia, control sobre el trabajo, apoyo social y calidad de liderazgo, compensaciones, capital social), en efectivos policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL – Callao -2015.

#### **Diseño de investigación**

##### **Leyenda:**

M : Efectivos policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL – Callao -2015.

0 : Escala de Resiliencia (E.R) Wagnild, G. & Young. H.

0 : CoPsoQ – istas21 (versión 2) para y prevención de riesgos psicosociales.

R : relación entre variables.

Según Hernández Fernández 5ta edición de 2006 “Metodología de la investigación”

### **3.2. Población Y Muestra**

#### **Población**

En este trabajo de investigación se eligió como población a los efectivos policiales que pertenecen a SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL – Callao - 2015, los cuales ascienden a un total de 200 efectivos forman parte de la base policial antes mencionada.

## Muestra

En el presente trabajo de investigación se trabajará con población muestra, es decir la totalidad de la población será asumida como muestra.

### 3.3 Hipótesis

#### General

Hay relación significativa entre Riesgos Psicosociales y Resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.

#### Específicas

Ha1: Hay relación significativa entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.

Ha2: Hay relación significativa entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y de Resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.

### 3.4. Operacionalización.

VARIABLES	DIMENSIONES		ÍTEMS	INSTRUMENTO
V1 RESILIENCIA	Autosatisfacción		16,21,22,25	Escala de Resiliencia (E.R) Walding, G. & Young. H.
	Igualdad		7,8,11,12	
	No temerle a la soledad		5,3,19	
	Autoconfianza		6,9,10,13,17,18,24	
	Perseverancia		1,2,4,14,15,20,23	
	Exigencias Psicológicas	Exigencias de cantidad	24 c), e), g),p)	
		Ritmo de trabajo	24 a), f), m)	
		Exigencias Emocionales	24 b), q), d), i)	
		Exigencia de esconder emociones	24 d), j), f), k)	
	Conflicto	Doble presencia	24 o), l), m), n)	

<b>V2</b> <b>RIESGOS PSICO SOCIALES</b>	<b>Trabajo-familia</b>			Método CoPsoQ – istas21 (versión 2) para y prevención de riesgos psicosociales.
	<b>Control sobre El trabajo</b>	Influencia	24 i), j), h), k)	
		Posibilidades de desarrollo	25 a), e), h), l)	
		Sentido de trabajo	25 b), c), g)	
	<b>Apoyo social y Calidad de Liderazgo</b>	Apoyo social de compañeros	27 a), b), c)	
		Apoyo social de superiores	27 g), h), i)	
		Calidad de liderazgo	29 k), l), m), n)	
		Sentimiento de grupo	27 d), e), f)	
		previsibilidad	26 a), e)	
		Claridad de rol	26 b), d), g), h)	
		Conflicto de rol	26 c), f), i), j)	
	<b>Compensaciones</b>	reconocimiento	29 a), b), c)	
		Inseguridad sobre el empleo	28 d), f)	
		Inseguridad sobre las condiciones de trabajo	28 a), b), c), e)	
	<b>Capital social</b>	Justicia	29 f), g), h), j)	
Confianza vertical		29 d), e), i)		

*Elaboración propia*

### 3.5. Métodos Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos

#### Método

Se utilizará el método cuantitativo según Hernández, S. et (2010), su fundamento se encuentra dentro del método hipotético deductivo, dicho método determina conceptos e interrogantes básicas de investigación las mismas que serán derivadas en hipótesis y son sometidas a prueba empleando diseños investigatorios adecuados. Cuantifica variables en un contexto establecido, analiza las mediciones determinando conclusiones. Si lo que resulta coinciden con las hipótesis existirá confianza en la teoría, caso contrario será rechazada buscando mejores. Se emplea medición numérica, conteo y estadística, encuestas, patrones de recolección de datos.

## **Técnica**

La técnica a usar será psicométrica según Anastasi, A. (1998) pues utilizará formatos estandarizados, con los cuales se obtiene información relacionada con las variables objeto de la investigación. Estos son la Escala de Resiliencia (E.R) Walding, G. & Young. H. y el Método CoPsoQ – istas21 (versión 2) para evaluación y prevención de riesgos psicosociales.

## **Descripción de los Instrumentos Utilizados**

### **FICHA TÉCNICA**

#### **INSTRUMENTO N° 1: Escala de Resiliencia (e.r) walding, g. & yonug, h.**

Nombre	: Escala de Resiliencia (E.R)
Autores	: Walding, G. & Young, H.
Procedencia	: Estados Unidos
Adaptación peruana	: Novella (2002)
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: Aproximadamente 25 a 30 minutos
Aplicación	: Adolescentes y adultos
Significación	: La escala evalúa las siguientes escalas de Resiliencia:
	- autosatisfacción
	- igualdad
	- no temerle a la soledad
	- autoconfianza
	- perseverancia

## **Confiabilidad**

Para la confiabilidad se realizó una prueba piloto; la misma que dio como resultado una calculada confianza bajo el método de la

consistencia interna con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89 (Novella, 2002). Wagnild y Young en sus estudios obtuvieron confiabilidades de 0.85 en una muestra de cuidadores de pacientes con Alzheimer; 0.86 y 0.85 en dos muestras de estudiantes femeninas graduadas; 0.90 en madres primerizas post parto; y 0.76 en residentes de alojamientos públicos. Utilizando el método test - retest la confiabilidad se valoró en un estudio longitudinal en mujeres embarazadas antes y después del parto, teniendo correlaciones de 0.67 a 0.84, las cuales son aceptables.

En el año se hizo nuevamente una adaptación de la Escala de Resiliencia por profesionales de la facultad de Psicología Educativa de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos realizada en una muestra de 400 estudiantes hombres y mujeres con edades de 13 a 18 años de tercer año de secundaria de la UGEL 03, resultando una confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.83.

### **Validez**

Aquí se demuestra la validez concurrente por altos índices de correlación de la ER cuyas mediciones fueron bien establecidas de constructos relacionados con la resiliencia. Según el criterio de Kaiser, se identifican 5 factores. La validez del contenido se da a priori, pues los ítems fueron seleccionados según lo reflejado en las definiciones de resiliencia, a cargo de los investigadores, dos psicometristas y dos enfermeras. Los ítems tienen una redacción positiva. La validez concurrente se da al relacionar de manera alta con mediciones bien establecidas de constructos vinculados con la resiliencia como: Depresión, con  $r = -0.36$ , autosatisfacción,  $r = 0.59$ ; moral,  $r = 0.54$ ; salud,  $r = 0.50$ ; autoestima,  $r = 0.57$ ; y percepción al estrés,  $r = -0.67$ . En cuanto a la validez, se usó el análisis factorial a fin de dar valor a la estructura interna de la encuesta, con la técnica de principales componentes y rotación oblicua, que nos mostró 5 factores los cuales no se encuentran correlacionados entre sí.

**INSTRUMENTO N° 2: Método CoPsoQ – istas21 (version2) para la evaluación y la prevención de riesgos psicosociales.**

**FICHA TÉCNICA**

Nombre	: Método CoPsoQ – istas21 (versión2) para evaluación y Prevención de riesgos psicosociales.
Autoría	: Moncada S, Llorens C y Andrés R (Centro de Referencia en Organización del Trabajo y Salud-ISTAS), Moreno N (CCOO de Catalunya) y Molinero E (Departament d'Empresa i Ocupació, Generalitat de Catalunya)Walding, G. & Young, H.
Procedencia	: Originario de Dinamarca. La primera versión hecha por un grupo de investigadores del National Research Centre for the Working Environment en el año 2000.
Adaptación peruana	: Adaptada para el Estado español de la Encuesta Psicosocial de Copenhague (CoPsoQ). Novella (2002)
Administración	: Individual y colectiva
Duración	: Aproximadamente 25 a 30 minutos
Aplicación	: Adultos
Significación	: Evalúa las siguientes dimensiones:

<b>Exigencias Psicológicas</b>	Exigencias cuantitativas
	Ritmo de trabajo
	Exigencias Emocionales
	Exigencia de esconder emociones
<b>Conflicto Trabajo-familia</b>	Doble presencia
<b>Control sobre El trabajo</b>	Influencia
	Posibilidades de desarrollo
	Sentido de trabajo
<b>Apoyo social y Calidad de Liderazgo</b>	Apoyo social de compañeros
	Apoyo social de superiores
	Calidad de liderazgo
	Sentimiento de grupo
	Previsibilidad
	Claridad de rol
	Conflicto de rol
<b>Compensaciones</b>	Reconocimiento
	Inseguridad sobre el empleo
	Inseguridad sobre las condiciones de trabajo
<b>Capital social</b>	Justicia
	Confianza vertical

*Elaboración propia*

### **Confiabilidad**

Consistencia interna de las escalas: la alfa de Chronbach titubeó entre 0,65 y 0,92 para la mayoría, a excepción de dos que mostraron un índice inferior debido al bajo número de ítems que tenía.

Concordancia entre versiones: el índice Kappa osciló entre 0,64 y 0,89.

Consistencia interna  $\alpha$  de Cronbach altas (de 0,66 a 0,92) • “Escalas” de dos ítems: correlaciones inter-ítems † Concordancia entre versiones larga y media z Índices de Kappa altos (de 0,64 a 0,77).

### **Validez**

Validez de constructo: Se reprodujeron las hipótesis más importantes de asociación entre 19 dimensiones psicosociales y las de salud y estrés. Para las dimensiones de exigencias psicológicas sensoriales e

influencia se determinaron menos asociaciones de las esperadas. Algunas de las OR ajustadas por edad y sexo más importantes fueron: exigencias emocionales y salud mental ORaj= 6,15 (IC 95%:3,85-9,84), Inseguridad y salud mental ORaj=2,28 (IC 95%=1,49- 3,48), Previsibilidad y síntomas cognitivos de estrés ORaj=3,02 (IC95%=1,81-5,04).

Validez de contenido z Integra las dimensiones de los modelos de Karasek-Theorell y Siegrist, y añade: • Exigencias psi. Emocionales, esconder emociones, sentido, integración, claridad y conflicto de rol, previsibilidad, refuerzo z Validez aparente (face validity) • En empresas y entre los profesionales que lo han usado validez de constructo z Correlaciones entre escalas z Reproducción asociaciones conocidas: bibliografía modelos Karasek-Theorell y Siegrist; y datos encuesta psicosocial danesa (CoPsoQ danés)

### **3.6 Procedimiento Para La Recolección De Datos**

Se procederá a solicitar mediante un documento al director el permiso para las evaluaciones en las fechas propuestas. Con el permiso habilitado se procederá a agenciarse del material requerido para luego mediante un comunicado citar por grupos a los efectivos policiales para las evaluaciones respectivas.

Posterior a ello se ejecutará las evaluaciones respecto a resiliencia y riesgos psicosociales, luego se procederá a la recepción de las evaluaciones.

Finalmente dichas evaluaciones serán calificadas para luego realizar el análisis estadístico.

### **3.7 Análisis Estadístico E Interpretación De Datos.**

El análisis estadístico se hizo en SPSS en versión 21, dando como resultados tablas bidimensionales expresadas en frecuencias y porcentajes. Para la correlación de la resiliencia y riesgos psicosociales se utilizará la fórmula estadística de Pearson, teniendo en cuenta las frecuencias, medias, y desvíos típicos a un nivel de significancia de  $\alpha=0.05$  (Hernández, Fernández y Baptista 2010). Los datos se procesan en el programa SPSS 19 y los gráficos se construirán por medio del procesador de gráficos de Excel.

Así mismo con los datos obtenidos anteriormente será posible comprobar la verdad de las hipótesis de la investigación con el objetivo de discutir los resultados hallados. Una vez conseguida la información se procederá a realizar la contrastación de hipótesis y comparar sus resultados usando el marco teórico y antecedentes, para finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones necesarias.

### **3.8 Criterios éticos**

Se solicitará el permiso al director mediante documento firmado y sellado. Los test se desarrollarán y calificarán cuidadosamente guardando privacidad respecto a la identificación de los participantes. El análisis de los resultados se establecerá con responsabilidad y veracidad.

En esta investigación serán considerados aspectos éticos estipulados en el código de ética del Psicólogo peruano, lo que indica que se evitará cualquier tipo de evento que ponga en riesgo la integridad de la población en estudio.

### **3.9 Criterios de rigor científico**

Para lograr este objetivo se requiere mirar en retroceso los resultados encontrados para entender el estatus científico de rigor con que se

desarrolló la investigación Guba (1981) sugiere al menos cuatro criterios fundamentales para ello:

- 1) La credibilidad o valor de verdad lo que involucra la valoración de las situaciones en las que pueda reconocerse como creíble, para ello usamos argumentos íntegros que demuestren en los resultados del estudio realizado, en coordinación con el proceso seguido en la investigación.
- 2) Confiabilidad que es la habilidad de un investigador de seguir la ruta del investigador original. Este criterio permitirá que otro investigador pueda usarlo, examinar los datos obtenidos llegando a conclusiones iguales o similares siempre y cuando se tengan perspectivas similares.
- 3) Aplicabilidad se plasmará adecuadamente los resultados obtenidos gracias a la veracidad de los datos para luego publicar nuestra investigación y así otros investigadores puedan acceder a ella.
- 4) Neutralidad puesto que los resultados no son manipulados para fines personales del investigador.

## **CAPÍTULO IV:**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### 4.1 Resultados en gráficas y tablas

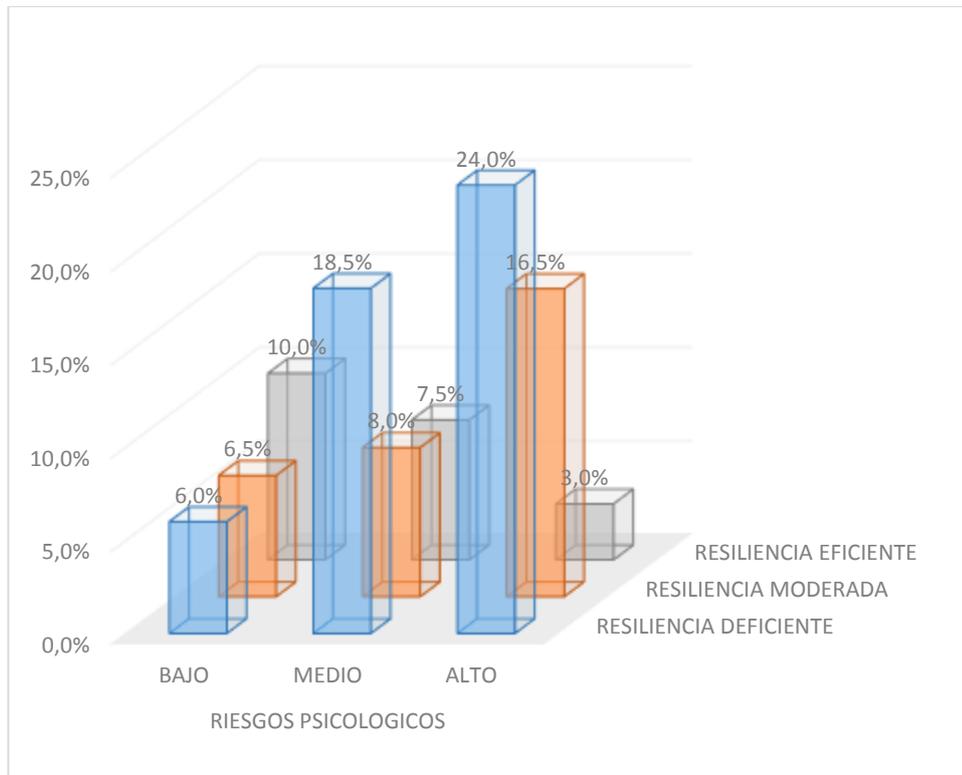
*Tabla N° 01*

*Relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015*

		RIESGOS_PSIC				
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
RESILIENCIA	DEFICIENTE	Recuento	12	37	48	97
		% del total	6,0%	18,5%	24,0%	48,5%
	MODERADA	Recuento	13	16	33	62
		% del total	6,5%	8,0%	16,5%	31,0%
	EFICIENTE	Recuento	20	15	6	41
		% del total	10,0%	7,5%	3,0%	20,5%
Total		Recuento	45	68	87	200
		% del total	22,5%	34,0%	43,5%	100,0%

		Error estándar			
		Valor	asintótico <sup>a</sup>	Aprox. S <sup>b</sup>	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Gamma	-,370	,086	-4,006	,000
N de casos válidos		200			

Fuente: aplicación de los cuestionarios a los policías



**Figura Nº 01:** Grafico sobre Relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015

Fuente: aplicación de los cuestionarios a los policías

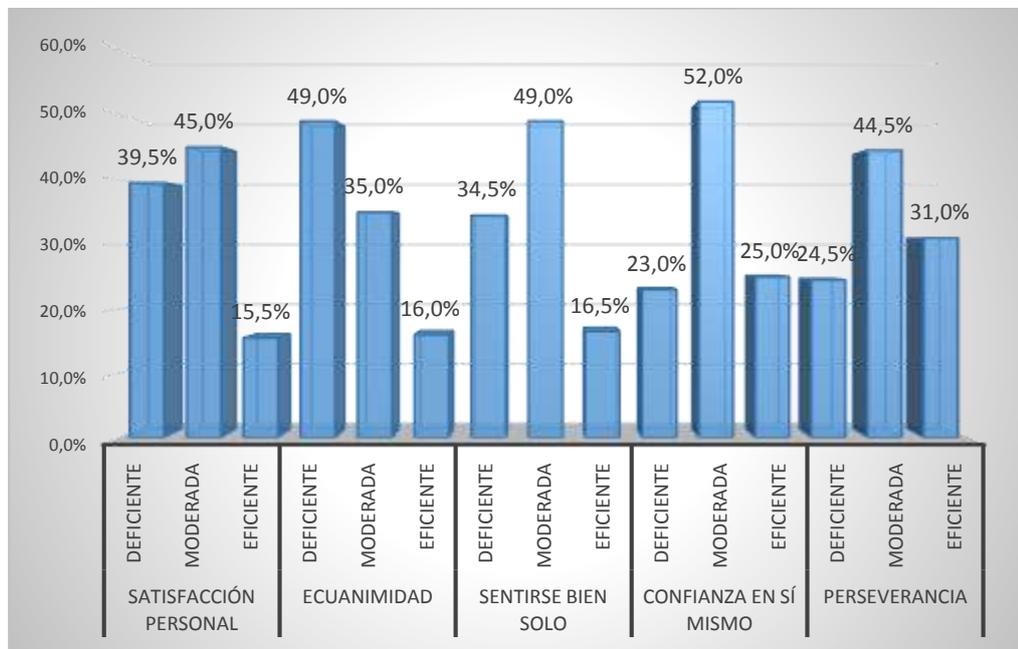
En la tabla 2; observamos que, el nivel que más predomina en la capacidad de resiliencia en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015 es el autosatisfacción (45%), no temerle a la soledad (49%), autoconfianza (52%) y perseverancia (44.5%).

**Tabla N° 02**

*Nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales del SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.*

CAPACIDAD DE RESILIENCIA		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción personal	Deficiente	79	39.5%
	Moderada	90	45.0%
	Eficiente	31	15.5%
Ecuanimidad	Deficiente	98	49.0%
	Moderada	70	35.0%
	Eficiente	32	16.0%
Sentirse bien solo	Deficiente	69	34.5%
	Moderada	98	49.0%
	Eficiente	33	16.5%
Confianza en sí mismo	Deficiente	46	23.0%
	Moderada	104	52.0%
	Eficiente	50	25.0%
Perseverancia	Deficiente	49	24.5%
	Moderada	89	44.5%
	Eficiente	62	31.0%

Fuente: aplicación de los cuestionarios a los policías



**Figura N° 02:** Gráfico sobre el nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015

Fuente: aplicación de los cuestionarios a los policías

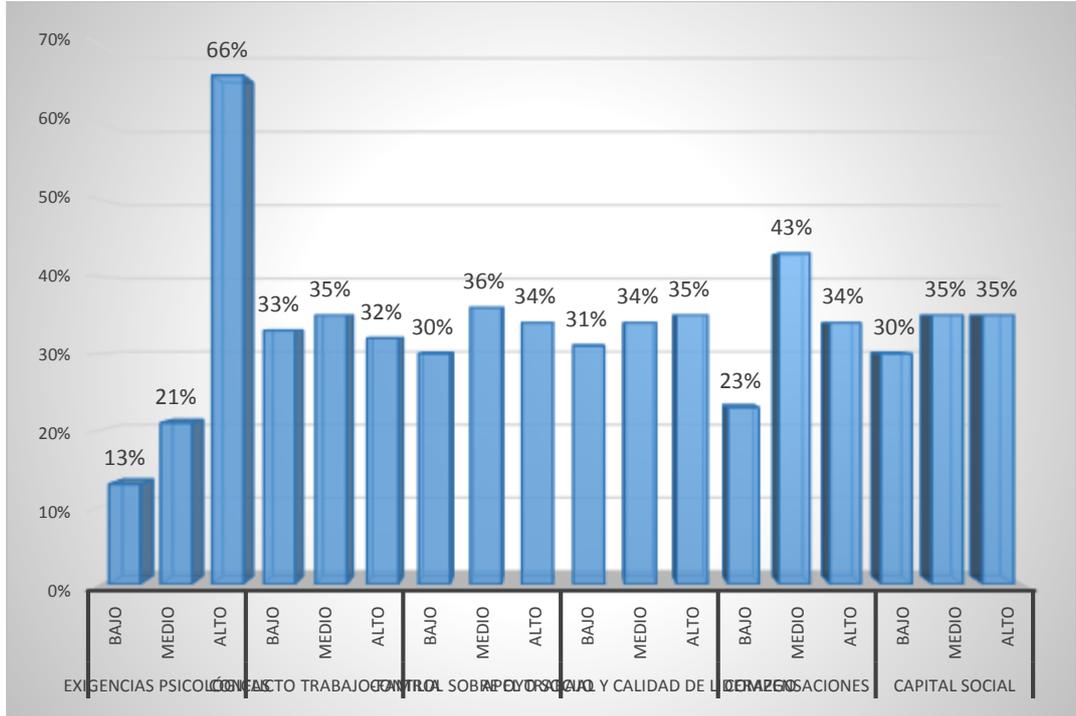
En la tabla 3; se aprecia que, el nivel que más predomina en los riesgos Psicosociales en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015 es el alto en exigencia psicológicas (66%), apoyo social, calidad de liderazgo (35%) y en mínima diferencia porcentual el nivel moderado en conflicto trabajo - familia (35%), control sobre el trabajo (36%), y compensaciones (43%).

**Tabla N° 03**

*Nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.*

RIESGOS PSICOSOCIALES		Frecuencia	Porcentaje
Exigencias Psicológicas	Bajo	26	13%
	Medio	42	21%
	Alto	132	66%
Conflicto trabajo-familia	Bajo	66	33%
	Medio	70	35%
	Alto	64	32%
Control sobre el trabajo	Bajo	60	30%
	Medio	72	36%
	Alto	68	34%
Apoyo social y calidad de liderazgo	Bajo	62	31%
	Medio	68	34%
	Alto	70	35%
Compensaciones	Bajo	46	23%
	Medio	86	43%
	Alto	68	34%
Capital social	Bajo	60	30%
	Medio	70	35%
	Alto	70	35%

Fuente: aplicación de los cuestionarios a los policías



*Figura N° 03:* Grafico sobre el nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015

Fuente: aplicación de los cuestionarios a los policías

En la tabla 4; se comprobó que, el valor del test del coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ( $p < 0,01$ ) y significativo ( $p < 0,05$ ). Indicando que entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y las dimensiones de resiliencia en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015 guardan relación.

**Tabla N° 04**

*Relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de resiliencia en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.*

DIMENSIONES DE RIESGOS PSICOSOCIALES		DIMENSIONES DE RESILIENCIA				
		SP	E	SB	CM	P
EP	Correlación de Spearman	-,316**	-,388**	-,309**	-,309**	-,337**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200
CTF	Correlación de Spearman	-,303**	-,350**	-,366**	,379**	,280*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,032
	N	200	200	200	200	200
CST	Correlación de Spearman	,318**	,349**	,276*	,272*	,256*
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,036	,045	,042
	N	200	200	200	200	200
ASC	Correlación de Spearman	,279*	,319**	,145	,301**	-,302
	Sig. (bilateral)	,032	,000	,084	,000	,000
	N	200	200	200	200	200
C	Correlación de Spearman	,277*	,344**	,278*	,334**	,169
	Sig. (bilateral)	,033	,000	,049	,000	,070
	N	200	200	200	200	200
CS	Correlación de Spearman	,302**	-,359**	,315**	,354**	-,379
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
	N	200	200	200	200	200

Fuente: aplicación de los cuestionarios a los policías

#### **4.1.4 Contratación de Hipótesis**

Ha1: Hay relación significativa entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.

En la contratación de hipótesis se obtuvo una significancia bilateral (0.00), a un nivel de ( $P < 0.01$ ); esto indica de que existe relación inversa de grado débil entre las variables; por lo tanto existe relación entre las variables.

Ha2: Hay relación significativa entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y de Resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.

En la contratación de hipótesis se obtuvo una significancia bilateral que oscila entre (0.00), a un nivel de ( $P < 0,01$ ) y ( $P < 0,05$ ); indicando la relación existente entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y las de Resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.

#### **4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La investigación, “Resiliencia y Riesgos Psicosociales en efectivos policiales de Secesver del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao-2015” se encontró que existe relación inversa de grado débil significativa al 1% del nivel de significancia entre el Resiliencia y Riesgos psicosociales, dato que se asemeja con los resultados encontrados por Delgado, J. (2010). En la provincia de Huelva, realizó una investigación respecto a la evaluación de los Riesgos Psicosociales de la Policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva; encontrándose que la dimensión psicosocial de esconder emociones, con un 89,71% de fuerzas policiales a nivel local en una situación menos favorable. El 83,58% de la muestra de fuerzas policiales locales, se encuentran en una peor situación respecto a la dimensión Exigencias Psicológicas Cognitivas. La dimensión calidad de liderazgo, considerando un 42,19 % de la muestra de estudio,

Un 38,81% de los policías que forman parte del estudio, denotaban falta de previsibilidad en actividades que hacen difícil la adecuación a los cambios que pueden perturbar a sus vidas, incrementando los niveles de estrés, todas estas dimensiones pertenecientes a Riesgos Psicosociales evidenciando elevada la exposición a los mismos. En este sentido Anzola (2003), citado por Br. Bravo, José (2011), (“Resiliencia en

Obreros y Empleados Administrativos de la Universidad de Oriente Núcleo Sucre- Carúpano”) ejecutó una investigación en la Universidad de Los Andes Mérida Venezuela, con el objetivo de conocer la resiliencia como un factor de protección, en dicha investigación indica que la resiliencia es un escudo capaz de proteger al individuo y que este no decaiga ante ninguna dificultad. Al contrario asimilar un modus optimista lo cual le ayudará para profundizar sus experiencias de vida.

Así mismo estos datos guardan relación con los resultados obtenidos por Luceño, L. y otros (2010). Universidad de Complutense de Madrid, realizaron una investigación respecto a la Percepción de Riesgos Psicosociales en diferentes muestras de trabajadores españoles; la población muestral lo constituyen 168 empleados de 6 áreas laborales distintas: Administrativos, Consultores, Periodistas, Policías Municipales, Políticos, y Militares. Los resultados evidencian que los participantes del estudio que están en mayor riesgo psicosocial serían las fuerzas policiales municipales, a continuación los militares.

Siendo esto así, son los policías municipales y los militares quienes poseen una visión con mayor hostilidad del riesgo psicosocial debido a la naturaleza de su labor, pues su actividad usual puede ser perjudicial para su salud física y psicológica por exponerse al peligro y a la violencia, siendo esto así, si se hace una comparación con el resto de los puestos, el índice global del riesgo (IGR) del grupo de policías tuvo un puntuación muy alta: 69,73, la mayor cantidad de toda la muestra, lo que pone de manifiesto que este grupo se expone a un alto riesgo psicosocial. No obstante los resultados de dicha investigación difieren de aquellos obtenidos por David Sánchez-Teruel y Ma Auxiliadora Robles-Bello (2014), en la Policía nacional de España; realizó una investigación denominada Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España. Los resultados evidencian que se discute la prioridad de algunas variables socio-demográficas y diferencias únicas como entes que determinan el nivel de resiliencia en profesionales

especializados de las fuerzas policiales y se apertura algunas líneas de trabajo para el estudio de la resiliencia en otros grupos expuestos constantemente a situaciones muy adversas.

Por otro lado se encontró que, el nivel que más predomina en la capacidad de resiliencia en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015 es el deficiente en ecuanimidad (49%) y el moderado en autosatisfacción (45%), no temerle a la soledad (49%), autoconfianza (52%) y perseverancia (44.5%) dato que guarda relación con las respuestas encontradas por Prado, R. y Del Águila, M. (2010) Universidad Nacional Federico Villareal – Lima, realizaron una investigación denominada “Diferencia en la resiliencia según género y nivel socioeconómico en adolescentes”; cuyos resultados evidencian que respecto a los niveles socioeconómicos no se muestra diferencias de significancia en las puntuaciones totales; no obstante es posible apreciar diferencias significativas en las áreas de Interacción y Creatividad a favor del estrato bajo, así como iniciativa al nivel alto.

En relación a las resultantes en el nivel que más predomina en los riesgos Psicosociales en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015 es el alto en exigencia psicológicas (66%), apoyo social, calidad de liderazgo (35%) y en mínima diferencia porcentual el nivel moderado en conflicto trabajo - familia (35%), control sobre el trabajo (36%), y compensaciones (43%) estos resultados guardan relación con los obtenidos por Luceño, L. y otros (2010). Universidad de Complutense de Madrid, realizaron una investigación respecto a la Percepción de Riesgos Psicosociales en distintas muestras de trabajadores españoles; la muestra estuvo constituida por 168 trabajadores de 6 áreas laborales diferentes: Administrativos, Consultores, Periodistas, Policías Municipales, Políticos, y Militares. Los resultados obtenidos hacen evidente que los trabajadores expuestos a un riesgo mayor psicosocial serían los policías

de la municipalidad, luego de los militares en este sentido; son éstos dos los que tienen una percepción mucho menos favorable del riesgo psicosocial debido, a las características de la labor que desempeñan, ya que su actividad acostumbrada puede ser nociva para su salud física y psicológica debido a lo expuestos que se encuentran al peligro y a la violencia, en tal sentido si se compara con los demás puestos, el índice global del riesgo (IGR) del grupo de policías tuvo el mayor puntaje de la muestra: 69,73, lo que pone de manifiesto que este grupo se expone a un elevado riesgo psicosocial.

Así mismo estos datos se asemejan con los resultados obtenidos por Delgado, J. (2010). En la provincia de Huelva, realizó una investigación respecto a la evaluación de los Riesgos Psicosociales de la Policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva; encontró que la dimensión psicosocial de esconder emociones, con un 89,71% de las fuerzas policiales locales están en una situación más perjudicial. El 83,58% de la muestra de fuerzas policiales locales, se encuentran en la peor situación respecto a la dimensión Exigencias Psicológicas Cognitivas un 38,81% de las fuerzas policiales locales estudiados, demuestran falta de previsibilidad aumentando así los niveles de estrés; estos datos guardan relación con los obtenidos por Rodríguez, M. y Peláez, P.(2008) quienes realizaron una investigación denominada Riesgos ocupacionales y accidentes laborales en trabajadores de distritos de la región Amazonas; la muestra estuvo formada por 273 trabajadores de mercados, establecimientos de salud, municipalidad y policía nacional de los distritos de la región Amazonas (Luya, Rodríguez de Mendoza, Pedro Ruiz Gallo y Chachapoyas), los resultados indican que en el distrito de Luya 100% de los trabajadores administrativos y de la Policía Nacional del Perú serían quienes se exponen a riesgos físico-psicosociales y 66,7% de policías se exponen a riesgo por un tiempo de siete días a la semana.

Del mismo modo los resultados hallados en nuestra investigación entre las dimensiones de Resiliencia y Riesgos Psicosociales se encontró que existe relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de resiliencia en los efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015 dato que guarda relación con los resultados obtenidos por Delgado, J. (2010). En la provincia de Huelva, realizó una investigación respecto a la evaluación de los Riesgos Psicosociales de la Policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva; encontró que la dimensión psicosocial de esconder emociones, con un 89,71% de policías locales en un contexto más negativo. El 83,58% de la muestra de fuerzas policiales locales, se encontrarían en situación más perjudicial en lo que concierne a la dimensión Exigencias Psicológicas Cognitivas. Un 70,59% de las fuerzas policiales locales, se preocupan por falta de previsibilidad circunstancias que intervienen en la productividad y el rendimiento, obstaculizan su adecuación a los cambios que afectarían a sus vidas, acrecentando así los niveles de estrés. Así mismo Luceño, L. y otros (2010). Universidad de Complutense de Madrid, realizaron una investigación respecto a la Percepción de Riesgos Psicosociales en distintas muestras de trabajadores españoles; la muestra estuvo constituida por 168 trabajadores de 6 contextos laborales diferentes: Administrativos, Consultores, Periodistas, Policías Municipales, Políticos, y Militares. Los resultados obtenidos muestran que los empleados que están inseguros a un mayor riesgo psicosocial serían los policías municipales, posterior a los militares. En este contexto, son los policías municipales y los militares los que tienen una apreciación más contraproducente del riesgo psicosocial debido a sus realidades laborales, ya que su quehacer frecuente puede ser pernicioso para su salud física y psicológica por la exposición al peligro y a la violencia; si se compara con el resto de los lugares, el índice global del riesgo (IGR) del grupo de policías tuvo una puntuación muy alta: 69,73, la mayoría de la muestra, lo que dice que este grupo se expone a un dominante riesgo psicosocial.

## CONCLUSIONES

Existe relación inversa de grado débil entre Resiliencia y Riesgos psicosociales

En lo que respecta a la capacidad de Resiliencia predomina un nivel de categoría DEFICIENTE en ecuanimidad, MODERADO en autosatisfacción, no temerle a la soledad, autoconfianza y perseverancia.

En lo que respecta a la exposición a Riesgos psicosociales predomina un nivel de categoría ALTO en exigencias psicológicas, apoyo social, calidad de liderazgo y en mínima diferencia porcentual el nivel MODERADO en conflicto trabajo – familia, control sobre el trabajo, y compensaciones.

Existe relación SIGNIFICATIVA y ALTAMENTE SIGNIFICATIVA entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de resiliencia.

<b><u>CUADRO RESUMEN DE CONCLUSIONES.</u></b>	
Existe relación inversa de grado débil entre Resiliencia y Riesgos psicosociales	
Resiliencia	<ul style="list-style-type: none"><li>- categoría DEFICIENTE en ecuanimidad.</li><li>- categoría MODERADO en autosatisfacción, no temerle a la soledad, autoconfianza y perseverancia.</li></ul>
Riesgos psicosociales	<ul style="list-style-type: none"><li>- categoría ALTO en exigencias psicológicas, apoyo social, calidad de liderazgo.</li><li>- Categoría MODERADO en conflicto trabajo – familia, control sobre el trabajo, y compensaciones.</li></ul>
Existe relación SIGNIFICATIVA y ALTAMENTE SIGNIFICATIVA entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de resiliencia	

## RECOMENDACIONES

Aumentar las horas de atención en el departamento psicológico ya que servir como apoyo y guía en las orientaciones a los efectivos policiales respecto a manejo de estrés, fomentar actitudes que mejoren la capacidad de Resiliencia.

Realizar capacitaciones a los, responsables de las áreas correspondientes dirigidas a fomentar temas relacionados con mejorar la capacidad de Resiliencia, de tal modo, que puedan orientar a los efectivos policiales y así contribuir a su óptimo desarrollo.

Emprender un programa de intervención en la población identificada, con una capacidad de Resiliencia inadecuado, dirigidas por las instancias correspondientes de la institución policial, como programas, y actividades, que permitan desarrollar e incentivar actitudes que propicien un mejor manejo de la exposición a Riesgos Psicosociales que viven diariamente los efectivos policiales.

Elaborar programas de intervención en la población identificada, con niveles altos de exposición a Riesgos Psicosociales dirigidas por un equipo mancomunado de tutores y psicólogo, en dichos programas se trataran temas sobre control de impulsos, inteligencia emocional y habilidades sociales.

Promover actividades grupales entre los efectivos policiales de la institución policial anteriormente mencionada a fin de mejorar sus relaciones interpersonales.

Realizar evaluaciones por parte del departamento psicológico sobre Resiliencia y riesgos Psicosociales a los nuevos alumnos ingresantes a la unidad policial con el fin de identificar la predominancia de las variables en estudio y por consiguiente brindarles el apoyo necesario según sea el caso.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(Schnall, Landsbergis y Baker, 1994. Citado por Miguel. A. Serrano y otros, 2000) “*Estrés laboral y salud: indicadores cardiovasculares y endocrinos*”..

<http://revistas.um.es/analesps/article/viewFile/71611/69091>

Ander, E. (2003). *Técnicas de investigación social*. (1era. Ed.). Argentina: Editorial Humanistas.

Anzola, (2003), citado por Br. Bravo, José, (2011). *Resiliencia en Obreros y Empleados Administrativos de la Universidad de Oriente Núcleo Sucre- Carúpano*. Recuperado de [http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3653/1/TRABAJO%20ODE%20GRADO%20\(Jose%20Bravo\).pdf](http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3653/1/TRABAJO%20ODE%20GRADO%20(Jose%20Bravo).pdf)

Bulnes, M. y otros (2008). *Resiliencia y estilos de socialización parental en escolares de 4to y 5to año de secundaria de Lima Metropolitana*. publicada en la revista de investigación en psicología Vol. 11 Núm. 2 2008. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3840>

Burke, Pole, 2006. “*Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España, 2014*”. Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622014000200005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622014000200005)

Burke, Shakespeare-Finch, Paton y Ryan, (2006); Hennig-Fast et al., (2009). *Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España (2014)*. David Sánchez-Teruel y M. Auxiliadora Robles-Bello. Recuperado de:

<http://jwop.elsevier.es/es/personalidad-resiliencia-un-cuerpo-especial/articulo/S1576596214000048/#.VzPjZtLhDIV>

Cooper y Dewe, (2004); Selye, (1956); Everly, (1989); Rabin, (1999); Sandin, (2001); McEwen, (2002); Martínez Plaza, (2007); Selye, (1975); González Maestre, (2003); Llana, (2003); Rick y Briner, (2000); Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008); Engel, (1977); Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, (1998); Quick, Quick, Nelson, Hurrell, (1997); Rick y Briner, (2000); Levy, (1981). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Citado por Carmen Baéz León, (2014) <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Costello y Agnold, (1995); Munist, Santos, Kotliarenco, Suárez, Infante y Grotberg, (1988); Seifer y Sameroff, (19887); Masten y Reed, (2002); Kotliarenco, Cáceres y Fontecilla, (1997); Zielinsky y Bradshaw, (2006); Werner, (1993). *Resiliencia como disposición Psicológica*. Recuperado de <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21348/Capitulo1.pdf>

Cox & Griffiths (1995); *Estrés laboral y cáncer*. Revista Seguridad y Salud en el Trabajo, (2008) edición número 46. Recuperado de <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnnextoid=93bd99d366802210VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=9f164a7f8a651110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

David Sánchez-Teruel y Ma Auxiliadora Robles-Bello, (2014). *Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España*. Recuperado de <http://jwop.elsevier.es/es/personalidad-resiliencia-un-cuerpo-especial/articulo/S1576596214000048/#.VzPzDNLhDIX>

Delgado, J. (2010). *Evaluación de los Riesgos Psicosociales de la Policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva*. Tesis de diplomado, Universidad de Huelva. Recuperado de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion\\_riesgos\\_psicosociales\\_policia\\_local.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion_riesgos_psicosociales_policia_local.pdf?sequence=2)

Edwards, (1988), citado por José. M, 2005. “*El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva*”. [http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev\\_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf](http://www.oect.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/Rev_INSHT/2001/13/seccionTecTextCompl2.pdf)

El Sahili, (2010); Munist, Santos, Kotliarenco, Suárez, Infante y Grotberg, (1998). “*resiliencia como disposición psicológica*”. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21348/Capitulo1.pdf>

EU-OSHA, (2002); Leka y Houdmont, (2010); Näswall, Hellgren, Sverke, (2008). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Citado por Carmen Báez, (2015). Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psic.pdf>

French y Kahn, (1962, 1964, 1981); Lofquist y Davis, (1969); “*Psicología del trabajo y salud laboral*”. Recuperado de <http://ocw.um.es/cc-sociales/psicologia-del-trabajo/material-de-clase-1/bloque-3-tema-10.pdf>

Friedman y Rosenman, (1974). *Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas*. Francisco .C. Recuperado de [http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL20\\_3\\_5.pdf](http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL20_3_5.pdf)

- Garbarino, Chiorri, y otros 2007, 2010; y De la Fuente, Aguayo 2013; *Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España*. Recuperado de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622014000200005](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622014000200005)
- Grimaldo, M. (2013). *Afectos en un grupo de policías de Tránsito de la ciudad de Lima*. Universidad San Martín de Porres. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev\\_psicologia\\_cv/v10\\_2008/pdf/a03.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/rev_psicologia_cv/v10_2008/pdf/a03.pdf)
- Grotberg (2006) y Rosero (2007). *Medición de las características resilientes, un estudio comparativo en personas entre 15 y 65 años en la universidad católica Maule – Chile, (2008)*. Eugenio Saavedra Guajardo y Marco Villalta Paucar. (Tesis, Universidad Maule – Chile). Recuperado de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v14n14/a05v14n14.pdf>
- Grotberg, (1995). *El concepto de resiliencia. Aplicaciones en la intervención social Departamento de Trabajo Social y Ciencias Sociales*. Universidad Pablo de Olvide. Sevilla, (2004). Citado por Cristina Villalba Quesada (2004), recuperado de <http://www.addima.org/Documentos/Articulos/Articulo%20Cristina%20Villalba%20Quesada.pdf>
- Infante, (2002). *Fuentes de resiliencia en estudiantes de Lima y Arequipa* Universidad de San Martín de Porres, (2009), citado por Naomi Erika Peña Flores (2012). Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272009000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100007)
- ISTAS, (2002). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. España. Recuperado de: [http://www.istas.ccoo.es/descargas/m\\_metodo\\_istas21.pdf](http://www.istas.ccoo.es/descargas/m_metodo_istas21.pdf)

- Kalimo, El-Batawi y Cooper, (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud*. Editado por OMS, (2013). Recuperado de [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/37881/1/9243561022_spa.pdf)
- Karasek, (1979), Citado por Lourdes, L. y otros, 1998); *Factores psicosociales en el entorno laboral, estrés y enfermedad desarrollado en la Facultad de Psicología*. Universidad Complutense de Madrid. <file:///C:/Users/HOUSE/Downloads/Dialnet-FactoresPsicosocialesEnElEntornoLaboralEstrésYEnfermedad1071126.pdf>
- King y Cols, Johannes Siegrist (1990). “*Guía empresarial de prevención de riesgos laborales*”. Recuperado de [http://intranet.oit.org.pe/WDMS/bib/virtual/coleccion\\_tem/seg\\_trab/guia\\_empresa\\_preven\\_riesgo.pdf](http://intranet.oit.org.pe/WDMS/bib/virtual/coleccion_tem/seg_trab/guia_empresa_preven_riesgo.pdf)
- Lahera y Góngora, (2002). *Factores Psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo*. Instituto Navarro de Salud Laboral. Gobierno de Navarra. Citado por Fernando mansilla Izquierdo, (2004). Recuperado de <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/anexo8.shtml>
- Liberman, 2002; Maia, (2007); (citado por David Sánchez-Teruel y M. Auxiliadora Robles-Bello; 2014). *Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España*. Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de Jaén – España. Recuperado de <http://jwop.elsevier.es/es/personalidad-resiliencia-un-cuerpo-especial/articulo/S1576596214000048/#.VzPYbNLhDIW>

- Lösel, Blieneser y Köferl, (1989). “*la resiliencia en la educación: transformación para el siglo XXI*” pag. 25. citado por Limary Hernández Sepúlveda, (2008). (Tesis de Maestría, Universidad Metropolitana – Pto. Rico). Recuperado de [http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis\\_Educacion/LHernandezSepulveda1512.pdf](http://www.suagm.edu/umet/biblioteca/UMTESIS/Tesis_Educacion/LHernandezSepulveda1512.pdf)
- Luceño, L. y otros, (2010). *Percepción de Riesgos Psicosociales en distintas muestras de trabajadores españoles (2012)*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3268875>
- Luthar & Cushing, (1999). *Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas: Una revisión analítica*. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, citado por García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v11n1/v11n1a04>
- Marmar et al, (2006); Paton et al., (2008); Pole et al., (2006). *Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España (2014)*. David Sánchez-Teruel y M. Auxiliadora Robles-Bello en la investigación titulada. Recuperado de <http://jwop.elsevier.es/es/personalidad-resiliencia-un-cuerpo-especial/articulo/S1576596214000048/#.VzPISdLhDIU>
- Martin, Marchand, Boyer y Martin, (2009). *Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España. (2014)*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 30, núm. 2. Citado por Sánchez Teruel, David; Robles Bello, María Auxiliadora. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231331497006.pdf>
- Meliá, (2006). *Principios comunes para la evaluación de riesgos psicosociales en la empresa*. Recuperado de <http://www.uv.es/~meliajl/Papers/2006FTNCap1.pdf>

- Mendirsan & Milstein, (2003); Suárez, (1993); Krauskopf, (1995); Vanistendael, (1994). *Fuentes de resiliencia en estudiantes de Lima y Arequipa Universidad de San Martín*, (2009). Citados por Naomi Erika Peña Flores. Recuperado de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272009000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100007)
- Miralles y Cano, (2009); -Manrique y Valderrama-Zurián, (2012). “*Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España*” Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de Jaén – España. <http://jwop.elsevier.es/es/personalidad-resiliencia-un-cuerpo-especial/articulo/S1576596214000048/#.VzPgu9LhDIV>
- O.I.T. (1986), (citada por Juan Damián Delgado Pérez, 2014). *Evaluación de riesgos psicosociales de la policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva*. Recuperado de: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion\\_riesgos\\_psicosociales\\_policia\\_local.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion_riesgos_psicosociales_policia_local.pdf?sequence=2)
- Paul A. Bouvier Bassegoda, (2001) “*La resiliencia, una mirada que abre horizontes*” realizado en el Servicio de Salud de la Juventud, Ginebra, Suiza. Recuperado de <http://www.uv.es/~colomerj/fundacion/resilienciahorizontes.htm>
- Prado, R. y Del Águila, M. (2010). “*Diferencia en la resiliencia según género y nivel socioeconómico en adolescentes*” Universidad Nacional Federico Villareal (2008) – Lima. Recuperado de <file:///C:/Users/HOUSE/Downloads/Dialnet-DiferenciaEnLaResilienciaSegunGeneroYNivelSocioeco-2879576.pdf>
- Pratt y Barling, (1988). “*La hoguera de las ansiedades aspectos psicosociales del estar quemado*”. Citado por Carmen .B.

Recuperado de file:///C:/Users/HOUSE/Downloads/Dialnet-LaHogueraDeLasAnsiedades-170265.pdf

Rodríguez, M. y Peláez, P, (2008). *Riesgos ocupacionales y accidentes laborales en trabajadores de distritos de la región Amazonas*. Universidad Peruana Cayetano Heredia. Recuperado de [http://www.upch.edu.pe/faenf/images/pdf/Revistas/2008/febrero/Riesgos\\_ocupacionales.pdf](http://www.upch.edu.pe/faenf/images/pdf/Revistas/2008/febrero/Riesgos_ocupacionales.pdf)

Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, (2008); (Mintzberg, (1993); Cox, Griffiths y Rial-Gonzalez, (2000); Cooper, (1998); Cooper, Dewe y Driscoll, (2001); Crandall y Perrewé, (1995); Kahn, Wolfe, Snoeke y Rosenthal, 1964; French, Rogers y Cobb, (1974); Karasek, (1979); Siegrist, (1996). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Citado por Carmen Baéz León, (2014). Recuperado de <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Rubio y otros, (2003); Sánchez y otros, (2000); *evaluación de riesgos psicosociales de la policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva*. Tesis para obtener el grado de diplomado en la universidad de huelva – España. Recuperado de [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion\\_riesgos\\_psicosociales\\_policia\\_local.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion_riesgos_psicosociales_policia_local.pdf?sequence=2)

Rutter (1992). *Desarrollo teórico de la Resiliencia y su aplicación en situaciones adversas*. Una revisión analítica. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, citado por García-Vesga, M. C. & Domínguez-de la Ossa, E. (2013). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v11n1/v11n1a04>

Torres, (2002); Rubio y otros, (2003). *Evaluación de riesgos psicosociales de la policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva*.

Tesis de diplomado, Universidad de Huelva – España.  
Recuperado de  
[http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion\\_riesgos\\_psicosociales\\_policia\\_local.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4847/evaluacion_riesgos_psicosociales_policia_local.pdf?sequence=2)

Uriarte, (2005); Fernández, (2010); Garmezy, (1981); Luthar, Cicchetti y Becker; (2000); Rutter, (1985). “*resiliencia como disposición psicológica*”. Recuperado de  
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/21348/Capitulo1.pdf>

Villalobos, F y Gloria, H, (1997). *Vigilancia Epidemiológica de los Factores Psicosociales. Aproximación Conceptual y Valorativa* universidad javeriana Bogotá. Recuperado de  
[http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS\\_SSA/VIGILANCIA\\_EPIDEMIOLOGICA\\_DE\\_LOS\\_FACTORES\\_PSICOSOCIALES.PDF](http://www.cpzulia.org/ARCHIVOS_SSA/VIGILANCIA_EPIDEMIOLOGICA_DE_LOS_FACTORES_PSICOSOCIALES.PDF)

Wagnild y Young, (1993). *Manual de la Escala de Resiliencia*. Recuperado de: <http://es.slideshare.net/ipsiasinstitutopsiquiatrico/39013071-escaladeresilienciadewagnildyyoung>

Wang. (2010). *Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España, 2014*. Tesis para obtener el grado de Magister, Universidad de Jaén – España.  
<http://jwop.elsevier.es/es/personalidad-resiliencia-un-cuerpo-especial/articulo/S1576596214000048/#.VzPgu9LhDIV>

Wolin & Wolin, (1993). *Fuentes de resiliencia en estudiantes de Lima y Arequipa*. Universidad de San Martín de Porres citado por Naomi Erika Peña Flores, (2009). Recuperado de  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272009000100007](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272009000100007)

## **ANEXOS**

**ANEXO Nº 01**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>RESILIENCIA Y RIESGOS PSICOSOCIALES EN EFECTIVOS POLICIALES DE SECESVER DEL DISTRITO DE VENTANILLA – REGPOL CALLAO -2015</b>				
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b><u>GENERAL</u></b> ¿Existe relación entre riesgos psicosociales y resiliencia en los efectivos <i>policiales</i> de SECESVER del distrito de Ventanilla-REGPOL-CALLAO – 2015?.</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de <i>SECESVER</i> del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.</p>	<p><b><u>GENERAL</u></b> Existe relación significativa entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.</p>	<p><b>V1: RESILIENCIA</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción Personal</li> <li>• Ecuanimidad</li> <li>• Sentirse bien solo</li> <li>• Confianza en sí mismo</li> <li>• Perseverancia</li> </ul>	<p><b>Método</b> Se utilizará el método cuantitativo. se fundamenta en el método hipotético deductivo.</p> <p><b>Técnica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La Escala de Resiliencia (E.R) Walding, G. &amp; Young. H.</li> <li>• Método CoPsoQ – istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de riesgos psicosociales.</li> </ul>

<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y las dimensiones de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015</li> </ul>	<p><b><u>ESPECÍFICOS</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de la capacidad de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015</li> <li>• Identificar el nivel de exposición a riesgos psicosociales en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015</li> <li>• Identificar la relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y las dimensiones de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015</li> </ul>	<p><b><u>ESPECÍFICAS</u></b></p> <p>Ha1: Existe relación significativa entre Riesgos Psicosociales y resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.</p> <p>Ha2: Existe relación significativa entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales y las dimensiones de resiliencia en Efectivos Policiales de SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL Callao – 2015.</p>	<p><b>V2: RIESGOS PSICO SOCIALES</b></p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exigencias</li> <li>• Psicológicas</li> <li>• Conflicto</li> <li>• Trabajo-familia</li> <li>• Control sobre</li> <li>• El trabajo</li> <li>• Apoyo social y</li> <li>• Calidad de</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Compensaciones</li> <li>• Capital social</li> </ul>	<p><b>Población</b> Efectivos policiales que pertenecen a SECESVER del distrito de Ventanilla – REGPOL – Callao - 2015, (200 efectivos).</p> <p><b>Muestra</b> La totalidad de la población.</p>
--	---	--	--	--

**ANEXO Nº 02**  
**ESCALA DE RESILIENCIA DE AGNILD Y YOUNG**

ÍTEMS	EN DESACUERDO							DE ACUERDO						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. Cuando planteo algo lo realizo	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. Generalmente me las arreglo de una manera u otra	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. Dependo más de mí mismo que de otras personas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. Es importante para mí mantenerme interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. Puedo estar solo si tengo que hacerlo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. Me siento orgullosos de haber logrado cosas en mi vida	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. Usualmente veo las cosas a largo plazo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. Soy amigo de mi mismo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9. Siento que puedo manejar varias cosas al mismo tiempo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. Soy decidida (o).	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. Rara vez me pregunto cuál es la finalidad de todo.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. Tomo las cosas una por una.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. Puedo enfrentar las dificultades porque las eh experimentado anteriormente.	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

14. Tengo autodisciplina.	1	2	3	4	5	6	7
15. Me mantengo interesado en las cosas.	1	2	3	4	5	6	7
16. Por lo general encuentro algo de que reírme.	1	2	3	4	5	6	7
17. El creer en mí mismo me permite atravesar tiempos difíciles.	1	2	3	4	5	6	7
18. En una emergencia soy una persona en quien se puede confiar.	1	2	3	4	5	6	7
19. Generalmente puedo ver una situación de varias maneras.	1	2	3	4	5	6	7
20. Algunas veces me obligo a hacer cosas aunque no quiero.	1	2	3	4	5	6	7
21. Mi vida tiene significado.	1	2	3	4	5	6	7
22. No me lamento de las cosas por las que no puedo hacer nada.	1	2	3	4	5	6	7
23. Cuando estoy en una situación difícil generalmente encuentro una salida.	1	2	3	4	5	6	7
24. Tengo la energía suficiente para hacer lo que debo hacer.	1	2	3	4	5	6	7
25. Acepto que hay personas a las que yo no les agrado.	1	2	3	4	5	6	7

**ANEXO Nº 03**  
**BAREMOS PERCENTILARES DE RESILIENCIA**

	SP	E	SB	CM	P	RESILIENCIA
Media	13,89	13,53	10,39	24,10	23,47	85,38
Desviación estándar	4,253	4,419	3,247	6,646	6,932	21,891
Mínimo	4	5	3	10	9	36
Máximo	22	25	17	36	36	126
Percentiles						
1	5,01	5,00	3,01	10,00	9,00	38,00
4	6,04	6,00	4,00	11,00	10,00	41,00
8	7,00	6,00	5,00	12,00	11,00	43,08
12	8,00	7,00	6,00	13,00	13,00	46,00
16	9,00	8,00	6,00	14,16	13,00	48,00
20	9,20	9,00	7,00	18,20	15,40	58,20
24	11,00	10,00	8,00	20,00	19,00	76,72
28	11,00	11,00	9,00	22,00	21,00	89,00
32	12,00	12,00	9,00	23,00	22,32	91,00
36	13,00	12,00	10,00	24,00	23,00	92,00
40	13,00	13,00	10,00	24,00	24,00	93,00
44	14,00	14,00	11,00	25,00	24,44	93,00
48	14,00	14,00	11,00	26,00	25,00	94,00
52	14,00	14,00	11,00	26,00	25,00	95,00
56	15,00	15,00	11,00	26,00	26,00	96,00
60	16,00	15,00	12,00	27,00	26,00	97,00
64	16,00	16,00	12,00	27,00	26,64	97,00
68	16,00	16,00	12,00	28,00	27,00	98,00
72	17,00	16,00	13,00	29,00	28,00	98,00
76	17,00	17,00	13,00	29,00	29,00	99,00
80	18,00	17,80	13,00	29,00	29,00	100,00
84	19,00	18,00	14,00	30,00	30,00	100,84
88	19,00	19,00	14,00	31,00	31,00	102,00
92	20,00	19,00	14,00	32,00	32,00	103,92
96	20,96	20,00	15,00	34,00	33,00	106,00
99	21,00	23,98	16,99	35,00	35,00	121,86

## TABLA DE PUNTUACIÓN

RESILIENCIA	DEFICIENTE	MODERADO	EFICIENTE
Satisfacción personal	5 – 9	10 – 15	16 – 24
Ecuanimidad	5 – 9	10 – 15	16 – 24
Sentirse bien solo	3 – 7	8 – 12	13 – 17
Confianza en sí mismo	10 – 20	21 – 28	29 – 36
Perseverancia	9 – 18	19 – 27	28 – 36
Resiliencia	38 – 52	53 – 90	91 – 124

**ANEXO Nº 04**  
**BAREMOS PERCENTILARES DE RIESGOS PSICOLÓGICOS**

	EP	CTF	CST	ASC	C	CS	RIESGOS_ PSIC
Media	39,26	12,30	33,83	71,36	27,87	21,91	206,52
Desviación estándar	3,502	1,984	3,803	5,423	3,068	2,932	11,507
Mínimo	30	7	24	56	19	15	183
Máximo	48	18	46	86	35	30	238
Percentiles							
1	31,01	8,00	24,02	59,01	21,01	16,00	184,00
4	33,00	9,00	27,04	62,00	22,00	17,00	186,00
8	35,00	9,08	29,00	64,00	23,00	18,00	192,00
12	35,00	10,00	30,00	65,00	24,00	18,00	194,00
16	36,00	10,00	30,00	66,00	25,00	19,00	195,00
20	36,00	10,20	31,00	67,00	25,00	19,00	196,00
24	37,00	11,00	31,00	68,00	26,00	20,00	197,00
28	37,00	11,00	31,00	68,00	26,00	20,00	199,00
32	37,00	11,00	32,00	69,00	26,00	20,32	200,00
36	38,00	12,00	32,00	69,00	27,00	21,00	202,00
40	38,40	12,00	33,00	70,00	27,00	21,00	203,00
44	39,00	12,00	33,00	70,00	28,00	21,44	203,44
48	39,00	12,00	33,00	71,00	28,00	22,00	205,00
52	39,00	12,00	34,00	71,00	28,00	22,00	206,00
56	40,00	13,00	34,00	72,00	28,00	22,00	207,56
60	40,00	13,00	35,00	72,60	29,00	23,00	209,00
64	41,00	13,00	35,00	73,00	29,00	23,00	211,00
68	41,00	13,00	36,00	74,00	30,00	23,00	212,68
72	41,00	13,00	36,00	75,00	30,00	24,00	214,00
76	42,00	14,00	36,00	75,00	30,00	24,00	214,76
80	42,00	14,00	37,00	76,00	31,00	24,00	216,00
84	43,00	14,00	37,00	77,00	31,00	25,00	217,00
88	43,00	15,00	39,00	77,88	31,00	25,00	220,88
92	44,00	15,00	40,00	79,92	32,00	26,00	224,00
96	45,00	16,00	40,96	81,00	33,00	27,00	227,96
99	48,00	17,00	43,00	84,00	34,99	29,00	234,99

## TABLA DE PUNTUACIONES

	BAJA	MEDIA	REGULAR
Exigencias psicológicas	31 – 36	37 – 42	43 – 48
Conflicto trabajo – familia	8 – 11	12 – 15	16 – 18
Control sobre el trabajo	24 – 29	30 – 36	37 – 43
Apoyo social y calidad de liderazgo	59 – 67	68 – 76	77 – 85
Compensaciones	21 – 26	27 – 31	32 – 35
Capital social	16 – 20	21 – 25	26 – 30
Riesgos psicosociales	184 – 199	200 – 217	218 - 235

### Validez y confiabilidad

#### Resiliencia

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,812	25

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SP	156,86	1639,347	,753	,791
E	157,22	1615,620	,793	,786
SB	160,36	1686,423	,825	,799
CM	146,65	1446,249	,844	,753
P	147,29	1420,104	,859	,747

### ANOVA

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos	63575,250	199	319,474		
Intra sujetos					
Entre elementos	808998,307	5	161799,661	2695,651	,000
Residuo	59722,360	995	60,022		
Total	868720,667	1000	868,721		
Total	932295,917	1199	777,561		

Media global = 28,46

El cuestionario que mide resiliencia es válido dado que el valor de la prueba de ANOVA (análisis de varianza) es altamente significativo.

El cuestionario que mide resiliencia es confiable dado que el valor de consistencia interna alfa de cronbach es superior a 0,70.

### Riesgos Psicológicos

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,703	69

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EP	373,78	447,743	,470	,669
CTF	400,74	500,246	,286	,705
CST	379,20	443,538	,447	,670
ASC	341,68	383,527	,549	,633
C	385,16	482,487	,280	,700
CS	391,12	468,568	,413	,683

### ANOVA

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig
Inter sujetos		15055,974	199	75,658		
Intra sujetos	Entre elementos	5492563,414	6	915427,236	40740,877	,000
	Residuo	26828,586	1194	22,470		
	Total	5519392,000	1200	4599,493		
Total		5534447,974	1399	3956,003		

Media global = 59,00

El cuestionario que mide Riesgos Psicológicos es válido dado que el valor de la prueba de ANOVA (análisis de varianza) es altamente significativo.

El cuestionario que mide Riesgos Psicológicos es confiable dado que el valor de consistencia interna alfa de cronbach es superior a 0,70.

### Prueba de normalidad

### Resiliencia

#### Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		SP	E	SB	CM	P
N		200	200	200	200	200
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	13,89	13,53	10,39	24,10	23,47
	Desviación estándar	4,253	4,419	3,247	6,646	6,932
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,105	,107	,145	,144	,153
	Positivo	,075	,075	,087	,096	,109
	Negativo	-,105	-,107	-,145	-,144	-,153
Estadístico de prueba		,105	,107	,145	,144	,153
Sig. asintótica (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000

## Riesgos psicosociales

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		EP	CTF	CST	ASC	C	CS
N		200	200	200	200	200	200
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	39,26	12,30	33,83	71,36	27,87	21,91
	Desviación estándar	3,502	1,984	3,803	5,423	3,068	2,932
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,075	,114	,081	,063	,087	,072
	Positivo	,075	,091	,081	,063	,073	,070
	Negativo	-,071	-,114	-,057	-,046	-,087	-,072
Estadístico de prueba		,075	,114	,081	,063	,087	,072
Sig. asintótica (bilateral)		,008	,000	,003	,052	,001	,013

Como los valores de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra son altamente significativos ( $p < 0,01$ ) y significativos ( $p < 0,05$ ) tanto para resiliencia y riesgos psicosociales, significa que los puntajes de ambos cuestionarios no tienden a una distribución normal por lo tanto las correlaciones que se utilizaron en las dimensiones de ambas variables fue el coeficiente de correlación de Spearman.

**ANEXO Nº 05**  
**CUADRO RESUMEN DE LAS CORRELACIONES Y LA**  
**CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.**

CUADRO RESUMEN DE LAS CORRELACIONES Y LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.
Existe relación inversa de grado débil ( $r = -0.370$ ) entre Resiliencia y Riesgos Psicosociales en Efectivos
El coeficiente de correlación de Spearman es altamente significativo ( $p < 0,01$ ) y significativo ( $p < 0,05$ ). Esto indica que existe relación entre las dimensiones de Riesgos Psicosociales con las dimensiones de resiliencia.
En la contratación de hipótesis se obtuvo una significancia bilateral (0.00), a un nivel de ( $P < 0.01$ ); esto indica de que existe relación inversa de grado débil entre las variables; por lo tanto existe relación entre las variables.
CONCLUSIONES.
se encontró que existe relación inversa de grado débil significativa al 1% del nivel de significancia entre el Resiliencia y Riesgos psicosociales

**ANEXO Nº 06**  
**ORGANIGRAMA**

