



UNIVERSIDAD CENTRAL

VICERRECTORÍA ACADÉMICA

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN COGNITIVO-
CONDUCTUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS REFERIDO
POR UN GRUPO DE POLICÍAS MUNICIPALES DE LA
MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO, CARTAGO, EN EL
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS MESES DE
SETIEMBRE DEL 2024 A ABRIL DEL 2025**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
CON ÉNFASIS EN MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

ESTUDIANTE:
Ruth Mora Román

TUTORA:
MPs. Nancy Román González
SEDE CENTRAL

ABRIL, 2025

Contenido

Tribunal Examinador	2
Declaración Jurada	3
Carta de Corrección Filológica	5
Carta de Aprobación Lector/A	6
Contenido	7
Índice de Tablas.....	9
Índice de Figuras	10
Dedicatoria y agradecimiento	12
Resumen Ejecutivo.....	13
Derechos de Propiedad Intelectual	14
Capítulo I: Problema	15
1.1. Planteamiento del Problema	15
1.2. Objetivos	17
1.2.1. Objetivo General	17
1.2.2. Objetivos específicos	17
1.3. Justificación.....	17
1.4. Antecedentes.....	18
1.4.1. Antecedentes Internacionales	18
1.4.2. Antecedentes Nacionales	21
1.5. Proyecciones	24
1.6. Limitaciones	24
Capítulo II: Marco Teórico	25
2.1. Historia del Concepto de Estrés.....	25
2.2. Concepto de Estrés	26
2.3. Síntomas del Estrés.....	28
2.4. Tipos de Estrés	28
2.5. Componentes del Estrés	30
2.6. Fases del Estrés	31
2.7. Mecanismos Fisiológicos de la Respuesta del Estrés.....	32

2.8.	Respuesta Cognitiva	33
2.9.	Respuesta de Comportamiento.....	34
2.10.	Modelo Biopsicosocial del Estrés.....	35
2.11.	Factores Asociados al Estrés Laboral	36
2.12.	Estrés en el Trabajo.....	40
2.13.	Síntomas Cognitivos y Conductuales del Estrés Laboral en la Salud de la Persona	41
2.14.	El Síndrome Burnout.....	46
2.15.	Técnicas Cognitivo - Conductual para el manejo del estrés	48
2.16.	Técnicas Cognitivas	48
2.17.	Técnicas Conductuales	49
2.18.	Municipalidad de El Guarco.....	51
2.18.1.	<i>Visión Municipalidad de El Guarco</i>	52
2.18.2.	<i>Misión Municipalidad de El Guarco</i>	52
2.18.3.	<i>Valores</i>	52
Capítulo III: Marco Metodológico.....		54
3.1.	Enfoque de la Investigación	54
3.2.	Método de la Investigación.....	54
3.3.	Fuentes de Información.....	56
3.3.1.	<i>Fuentes primarias</i>	56
3.3.2.	<i>Fuentes secundarias</i>	56
3.4.	Población	57
3.4.1.	<i>Criterios de inclusión</i>	58
3.4.2.	<i>Criterios de exclusión</i>	58
3.5.	Variables.....	58
3.6.	Instrumentos	61
3.6.1.	<i>Definición de cuestionario</i>	61
3.7.	Proceso para la Recolección y Análisis de Datos.....	63
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		64
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones		92
5.1	Conclusiones	92
5.2	Recomendaciones	100
Referencias.....		103
Apéndices		108

Índice de Tablas

Tabla 1 Estructura Organizacional de la Municipalidad de El Guarco.	53
Tabla 2 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés.	59
Tabla 3 Variable 2. Síntomas cognitivos y conductuales del estrés laboral.	60
Tabla 4 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Dimensión: Sobrecarga laboral	64
Tabla 5 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Relaciones interpersonales	67
Tabla 6 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Comunicación inadecuada.	70
Tabla 7 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Rumiación.	73
Tabla 8 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Miedos irracionales.	76
Tabla 9 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Pérdida de memoria.	79
Tabla 10 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Insomnio.	82
Tabla 11 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Aumento de errores.	85
Tabla 12 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Cambios en el apetito.	88

Índice de Figuras

Figura 1 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Sobrecarga laboral.	
Pregunta 1	65
Figura 2 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Sobrecarga laboral.	
Pregunta 6	66
Figura 3 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Relaciones interpersonales.	
Pregunta 7	68
Figura 4 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Relaciones interpersonales.	
Pregunta 14	69
Figura 5 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Comunicación inadecuada.	
Pregunta 2	71
Figura 6 Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Comunicación inadecuada.	
Pregunta 9	72
Figura 7 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Rumiación. Pregunta 3	74
Figura 8 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Rumiación. Pregunta 10	75
Figura 9 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Miedos irracionales.	
Pregunta 8	77
Figura 10 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Miedos irracionales.	
Pregunta 17	78
Figura 11 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Pérdida de memoria.	
Pregunta 4	80

Figura 12 Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Pérdida de memoria.	
Pregunta 18.....	81
Figura 13 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Insomnio. Pregunta 5.....	83
Figura 14 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Insomnio. Pregunta 11...	84
Figura 15 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Aumento de errores.	
Pregunta 13	86
Figura 16 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Aumento de errores.	
Pregunta 15	87
Figura 17 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Cambios en el apetito.	
Pregunta 12.....	89
Figura 18 Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Cambios en el apetito. ...	90

Dedicatoria y agradecimiento

Dedico mi tesis, principalmente, a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mi familia... a mis hijos, por todo su amor, comprensión y por motivarme a seguir hacia adelante.

Agradezco a mi compañerita Ingrid, Luisito, Michell, porque entre nosotros nos brindamos mucho apoyo emocional en esas largas noches que tocaba investigar.

Agradezco, sin lugar a duda, a la Municipalidad de El Guarco, por permitir servir de puente para poder lograr esta investigación, así también, a los compañeros y compañeras de la policía municipal, por su apertura y apoyo en mi trabajo.

A mi tutora Nancy, agradezco su acompañamiento, su entrega y profesionalismo, desde principio a fin, así como a todos los profesores que aportaron sus conocimientos en mi proceso de formación.

Y, finalmente, a todos los que creyeron en mí, ya que, con eso, hicieron posible que tomara más impulso.

Ruth

Resumen Ejecutivo

Esta investigación tiene como tema: “Programa de intervención cognitivo conductual para manejar el estrés referido por policías municipales de la Municipalidad de El Guarco, Cartago, entre los meses de setiembre del 2024 a abril del 2025”.

La investigación pretende proponer un programa de intervención cognitivo conductual, que permita a los policías de la Municipalidad del Guarco de Cartago manejar eficazmente el estrés laboral. Es un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y de corte transversal. La población y muestra está conformada por nueve personas. El instrumento construido fue un cuestionario de 18 preguntas cerradas.

La principal conclusión, se encuentra que dentro de los factores generadores de estrés es la sobrecarga laboral, en donde el faltante de personal en el área de la policía municipal es un factor de riesgo importante, dentro de los síntomas a nivel cognitivo se tiene la rumiación que están presentando los policías, con pensamientos repetitivos y recurrentes, incluso en ausencia de las exigencias ambientales que requieran de esos pensamientos, para el fin adaptativo de sus labores. A nivel de síntomas conductuales, como un factor importante que se está experimentando en los policías municipales es el insomnio.

Finalmente, la principal recomendación es la realización de análisis de cargas de trabajo, así como la integración dentro de los planes anuales de capacitación, los temas relevantes en la mejora de la salud mental de los trabajadores de la policía municipal.

Palabras Claves: estrés laboral, cognitivo- conductual, factores de estrés laboral, síntomas de estrés laboral.

Derechos de Propiedad Intelectual

La información compilada en este estudio puede ser utilizada como referencia para otros estudios, actividades académicas, o de acción social-laboral, tomando la autoría de la persona estudiante Ruth Mora Román, con el uso correcto de la cita bibliográfica. Por tanto, se recomienda utilizar:

Mora, R. (2025). *Programa de intervención cognitivo-conductual para el manejo del estrés referido por un grupo de policías municipales de la Municipalidad de El Guarco, Cartago, en el periodo comprendido entre los meses de setiembre del 2024 a abril del 2025*. [Tesis Licenciatura en Psicología con énfasis en Modificación de la Conducta]. Universidad Central de Costa Rica.

Capítulo I: Problema

1.1. Planteamiento del Problema

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, define el estrés; “Es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (OMS, 2017, párr.1)

Por la acumulación de las tensiones que produce el afrontamiento constante a ciertas situaciones difíciles en las diversas áreas de la vida de cada sujeto; este experimenta síntomas aversivos, que son importantes intervenirlos o canalizarlos de forma adecuada.

El impacto a nivel emocional de la actuación policial a corto, mediano o largo plazos puede influir significativamente a nivel psicológico, y provoca cambios aversivos a estos. “La respuesta no específica del cuerpo a cualquier demanda que sobre él se ejerce y lo característico del estrés es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica” (Miranda, 2023, p.3).

La función policial pretende mantener la seguridad y el orden en lugares públicos; hacer respetar las leyes y proteger a los ciudadanos y sus bienes de peligros y actos delictivos, por eso se maneja un alto grado de alerta, ya que no se sabe, a qué se deben enfrentar en sus labores, por eso, se considera que las funciones ejecutadas en el ámbito policial inciden en aumento del estrés laboral, lo cual afecta la salud mental, las relaciones familiares, el desempeño laboral y el bienestar de los policías.

Se considera la relevancia y beneficios a la salud mental que puede atender la prevención del estrés laboral en cuerpos policiales, ya que, la repetición continua de

episodios estresantes provoca fatiga, disminución del rendimiento y accidentes con consecuencias trágicas.

Se reitera la importancia de una debida atención al estrés laboral y poder brindar primeros auxilios psicológicos a los miembros de los departamentos de cuerpos policiales, y bajar los niveles de estrés a los que están expuestos, y prevenir que, con el tiempo, aparezcan patologías o enfermedades por estrés crónico.

El estrés laboral, sin duda, es un problema que se está convirtiendo en una problemática cada vez mayor en la salud pública del país y entre las personas en general, y aún lo es más en el caso específico de los policías municipales, en donde durante los años 2023 y 2024, las cifras de violencia, hurtos, vandalismos, venta de drogas han aumentado, convirtiéndose el cantón de El Guarco en una zona de calor peligrosa, a la que constantemente los policías deben enfrentar. Durante este periodo se ha experimentado quejas y síntomas de estrés laboral, tanto dentro del departamento como fuera de él, en la atención de las diversas problemáticas, lo que es preocupante y requiere abordarse adecuadamente, ya que del total de los nueve policías, incluida la jefatura, indican presentar un aumento de estrés desde hace alrededor de un año, esta cifra es significativa y señala un problema serio, que requiere ser atendido con urgencia, en especial, por el tema del manejo de armas que ellos utilizan para sus labores diarias.

El estrés laboral, sin duda, puede tener un impacto significativo en los trabajadores, e incidir en la salud, integridad y bienestar de los policías, como en la seguridad de los habitantes del cantón (Fankuchen, E. Comunicación personal, 12 de setiembre del 2024).

En el caso de este trabajo se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo debe ser el Programa de Intervención Cognitivo Conductual en el manejo del estrés de los policías de la Municipalidad de El Guarco de Cartago, durante el periodo de setiembre 2024 al mes de abril del 2025?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo General

Diseñar un programa de intervención cognitivo conductual que permita a los policías de la Municipalidad de El Guarco, de Cartago, manejar el estrés laboral. Estudio entre setiembre 2024 y abril 2025.

1.2.2. Objetivos específicos

- Describir los factores laborales que generan estrés en los colaboradores de la policía municipal de la Municipalidad de El Guarco de Cartago.
- Identificar los síntomas cognitivos y conductuales asociados al estrés laboral de los policías municipales de la Municipalidad de El Guarco.
- Elaborar una propuesta de intervención cognitiva-conductual, que disminuya los indicadores de estrés para el grupo de policías de la Municipalidad de El Guarco de Cartago.

1.3. Justificación

Aragonés (2016), precisa el término así:

El estrés se define como la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas, estas respuestas a las demandas no siempre tienen un carácter negativo, ya que son necesarias para la supervivencia, en principio actúan de forma efectiva para enfrentar ciertas situaciones de la vida. (p.6)

Según lo anterior, el ser humano requiere de ciertos niveles de estrés para enfrentar decisiones y situaciones que cada día se pueden presentar en los diversos roles que el ser humano desempeña, pero lo importante es conocer que se puede aprender las técnicas adecuadas para manejar los factores que producen el estrés, es vital para mantener un equilibrio saludable, social, profesional, familiar, entre otros.

Por otro lado, este sistema de alerta constante en el cerebro hace que se genere un estrés crónico, ya que este se encontrará sintiendo que existe un peligro en donde realmente no lo hay, tal y como podría ser el caso de los policías; el cual, de acuerdo con sus actividades en la prevención de delitos y constantes exposiciones a sistemas de violencia, podría repercutir, a nivel físico, en ciertos problemas de salud.

Por lo anterior, las policías se enfrentan constantemente a diferentes peligros, para proteger a la ciudadanía y cumplir con sus actividades, esto conlleva un gran riesgo psicosocial e, incluso, el peligro de muerte. Como consecuencia, se puede generar altos niveles de estrés laboral, que afectan el desempeño en el trabajo y la calidad de vida personal, familiar, social y laboral.

1.4. Antecedentes

En la sección se presentará los trabajos de investigación o tesis que anteceden al estudio propuesto. En este apartado, se expone algunos trabajos realizados por otros autores que han desarrollado y abordado el mismo objeto de estudio, o aspectos planteados en el presente trabajo, para reforzar las variables de la investigación.

1.4.1. Antecedentes Internacionales

Según la investigación hecha por Canto (2021), realizó un estudio titulado “Terapia Cognitivo Conductual y Estrés”, para optar por el grado de Tesis de Grado, de la Facultad

de Psicología del Campus de Quetzaltenango, cuyo trabajo de investigación explica el estrés como el estado de cansancio mental provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal; provoca consecuencias físicas y mentales. Así mismo, la terapia cognitivo conductual ayuda a cambiar la forma de pensar y actuar de la persona, centrándose en el aquí y ahora, ante las dificultades de la vida, además de buscar interpretar los beneficios documentados que tiene la terapia cognitivo conductual en el manejo de estrés de los colaboradores que trabajan para diferentes entidades laborales, a nivel internacional, evaluados en diferentes estudios realizados.

Se refleja resultados que concluyen que la terapia cognitivo conductual aporta grandes beneficios en el estrés laboral, ya que se centra en modificar esquemas mentales y conductas sobre situaciones estresantes, que surgen en el ámbito laboral, y repercuten en el desempeño de los colaboradores.

Dicho antecedente dará aportes a la investigación sobre lo atinada que es la terapia cognitivo conductual en los procesos de modificación de los esquemas mentales con ciertos desequilibrios, que impiden el desempeño adecuado en el sujeto en ámbitos, tanto laborales, como psicosociales.

Así mismo, Bardales (2021), realizó un estudio titulado “Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la Dirección contra Trata de Personas de Lima”, para optar por el grado académico de Maestría Clínica y de la Salud en la Universidad Ricardo Palma ciudad de Perú, el cual tiene como objetivo: Determinar la relación entre el estrés laboral y los estilos de afrontamiento en el personal policial de la Dirección contra la Trata de Personas y Tráfico Ilícito de Migrantes de Lima. La metodología utilizada se caracteriza

por ser de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, emplea el método descriptivo correlacional y un diseño no experimental-transversal.

El Cuestionario de Estrés Laboral OIT–OMS y el Cuestionario de Modos de Afrontamiento de Estrés–Forma disposicional, aplicados a una muestra no probabilística de 100 policías entre oficiales y suboficiales a los que se accedía. Los principales resultados determinan que, de manera general, no existe relación significativa entre las variables de estudio estrés laboral y estilos de afrontamiento.

Sin embargo, en un análisis específico entre el estrés laboral y cada uno de los tres estilos de afrontamiento, se halló que existe una relación positiva ($r=200$) y significativa ($p.46$), entre el estrés laboral y la dimensión de otros estilos de afrontamiento, cuyo indicador son las “conductas inadecuadas”, es decir, que los efectivos policiales ante un nivel bajo, el 91 % de estrés laboral, utilizan muy pocas veces, en un 89 % “conductas inadecuadas”, lo cual indica que se puede dejar de lado sus metas, cuando se enfrenta hacia situaciones de estrés, siempre y cuando, dependa de las circunstancias.

Según el antecedente, se puede tomar los aportes de los instrumentos que pueden utilizarse para recopilar la información y conocer los distintos tipos de afrontamiento y la relación con el estrés laboral.

Al mismo tiempo, Cabezas (2023), llevó a cabo un estudio titulado “El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud”, para optar por la Tesis de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador, en donde se realizó un caso de estudio en un hospital de segundo nivel, sobre el estrés laboral y su

relación con el desempeño del personal de salud, ya que el estrés laboral se ha considerado como un problema de salud pública, que influye en el desempeño del personal de salud.

El propósito de esta investigación fue analizar el estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud de un centro hospitalario. Respecto al marco metodológico, la investigación fue cuantitativa, no experimental de corte transversal, documental y de campo y el nivel de investigación descriptiva. Para la recopilación de datos se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario.

Se aplicó un cuestionario para evaluar el estrés laboral y determinar el desempeño de los profesionales de salud (médicos residentes y personal de enfermería), cuya población fue de 25 personas. Mediante los resultados se identificó que el estrés laboral se relaciona negativamente con el desempeño del personal, pero no se puede afirmar con un alto nivel de confianza, que esta correlación realmente exista. La propuesta se conformó de varias estrategias de prevención y disminución del estrés laboral y un plan de mejora continua para optimizar el desempeño del personal de salud.

Según la anterior investigación, se desarrolla un plan para la mejora del desempeño laboral, proceso que se considera importante poder desarrollarlo en la presente investigación, como parte de los aportes de las estrategias de prevención que se trabajará con los policías municipales.

1.4.2. Antecedentes Nacionales

A propósito, Solano (2021), llevó a cabo un estudio titulado “Propuesta y validación de una Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la

reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada”, proyecto de graduación para optar por el grado de licenciatura en psicología de la Facultad de Ciencias Sociales de la escuela de Psicología de la Universidad de Costa Rica, cuyo trabajo de investigación explica cuáles serían los conocimientos teóricos y las estrategias que incidirían a nivel del estrés, así como las situaciones laborales estresantes en las conductas y emociones de los oficiales de seguridad.

El método de la investigación es un diseño no experimental transeccional, seleccionaron 12 oficiales, que cumplían con los requisitos de inclusión, sobre los resultados se evaluó el nivel general del estrés de las personas participantes y proporcionar las herramientas necesarias para su manejo. Entre los aportes dados se realizó una guía, que consistía en plasmar actividades que buscarán instrumentalizar la reducción del estrés laboral de forma concreta y accesible.

De dicho trabajo se tomará como apoyo las referencias sobre las estrategias utilizadas en el proceso, para determinar las principales incidencias estresantes en las conductas y emociones de los oficiales de seguridad.

Por otro lado, Jiménez (2024), llevó a cabo el estudio titulado “Estrés laboral en policías de la Delegación Policial El Carmen en Costa Rica. Una propuesta psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos”, para optar por el grado académico de licenciatura en psicología de la Universidad Fidélitas. El estudio desarrolló una guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos para los policías de la Delegación El Carmen en Costa Rica, enfocada en el manejo del estrés laboral.

Utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, se aplicó un cuestionario cerrado, que reveló que el 100 % de los policías encuestados reconoce la relación entre el estrés laboral y sus funciones. El análisis mostró que el estrés está significativamente asociado con ser hombre, ocupar el puesto de Agente I, y tener cinco años de servicio en la delegación. Los hallazgos indicaron que el estrés laboral afecta la salud mental, las relaciones familiares, el desempeño laboral y el bienestar de los policías. Con base en estos resultados y una revisión bibliográfica, se creó y validó una guía psicoeducativa para ayudar a manejar el estrés laboral en esta población.

Este antecedente se tomará como referencia o apoyo para elaborar el material educativo importante para la relación del estrés con el desarrollo de sus funciones como policías municipales, como parte de la importancia de generar información psicológica al personal de este estudio.

De igual manera, Chacón (2023), realizó el estudio titulado “Análisis de indicadores conductuales y cognitivos, asociados al estrés laboral del personal docente del centro educativo de primaria San Andrés de León Cortés de San José, durante el periodo de mayo a diciembre 2023”. Tesis para optar por el grado de licenciatura en psicología de la Universidad Central, cuyo trabajo realizado se basa en analizar los indicadores conductuales y cognitivos asociados al estrés laboral, referido por los docentes de primaria de la escuela San Andrés de León Cortés de San José. La línea teórica se desarrolla desde la perspectiva conductual. En relación con el enfoque empleado, en este caso, se basó en el cuantitativo, paradigma positivista. Se utilizó como método de investigación el diseño no experimental, y como instrumento, un cuestionario, el cual contempló diecisiete preguntas, permitiendo luego realizar la triangulación de las respuestas dadas por la muestra.

Las causas que generan mayor estrés, en cuanto a factores cognitivos, las constituyen: la rumiación constante de pensamientos de índole laboral, fuera de horario de trabajo y los problemas relacionados con la memoria. Al no recordar datos de uso frecuente, en los factores conductuales se presenta la dificultad para conciliar el sueño y la disminución en la productividad, en cuanto a las condiciones laborales, la mayor procedencia es la sobrecarga, por ende, se recomienda para atender estos síntomas, capacitarse en el manejo del estrés laboral y priorizar su trabajo.

Con este antecedente, se tomará como referencia la importancia de la relación de lo establecido en el perfil de sus funciones y de las recomendaciones de la no sobrecarga de actividades por realizar, y de las estrategias de abordaje de los síntomas del estrés laboral.

1.5. Proyecciones

- Se espera poder brindar los insumos necesarios en materia de estrés laboral y las repercusiones en la salud de los colaboradores.
- Se pretende visibilizar la importancia de aprender a manejar el estrés y sus causas de forma adecuada.
- Se busca concienciar a las autoridades administrativas sobre el esfuerzo de un trabajo continuo en la reducción de factores causantes de estrés laboral.

1.6. Limitaciones

Con respecto a las limitaciones, se tiene:

- Complejidad en la planificación de reuniones por las jornadas laborales del cuerpo policial.
- Situaciones de atención de emergencias propias de la naturaleza de las funciones.
- Temas de incapacidades, vacaciones, permisos, entre otros.

Capítulo II: Marco Teórico

De acuerdo con el departamento de investigación de la Universidad Central, este apartado corresponde al sustento teórico de la investigación, en donde, según Hernández et al. (2014, p. 60), el objetivo de este capítulo es exponer y analizar las teorías y las conceptualizaciones que se consideren válidas para encuadrar el estudio. El marco teórico no es lo mismo que la teoría; los contenidos que se selecciona para desarrollar el capítulo deben estar hilados entre sí, es decir, tener una secuencia lógica y conformar un engranaje en su totalidad.

2.1. Historia del Concepto de Estrés

Moscoso (1998), menciona sobre la historia del estrés lo siguiente:

El término estrés proviene del latín y fue bautizado por primera vez en el idioma inglés durante el siglo XIV con el propósito de describir opresión, adversidad, y dificultad, de acuerdo con el Diccionario Oxford de la lengua inglesa (1933), aún mucho antes de que se le diera una definición científica en el campo de la física y la ingeniería. Durante el siglo pasado, su uso común varió para connotar presión, fuerza, tirantez, o sobreesfuerzo (strain), aplicado sobre un objeto material o persona. Este último concepto, el cual implica «un organismo u objeto bajo estado de presión por fuerzas externas, tratando de mantener su unidad y retornar a su estado original» fue llevado más tarde al campo de las ciencias biológicas y médicas (Hinkle, 1973). Los estudios del fisiólogo Francés Claude Bernard en la segunda parte del siglo XIX tuvieron un impacto significativo en la evolución del concepto de estrés. Bernard (1927), consideró que la autorregulación es una característica innata de todo organismo viviente, debido a su habilidad de mantener un nivel de estabilidad de su medio ambiente interno (internal milieu), a pesar de los constantes

cambios externos a los cuales está expuesto. En base a (sic) especulaciones acerca de los efectos del estrés sobre la salud a inicios del presente siglo, Sir William Osler, conocido médico británico, generalizó equivalencias entre «estrés» y sobre «esfuerzo» (strain), así como también «trabajo fuerte» y «preocupación», indicando a la vez, que estas condiciones facilitaban el desarrollo de enfermedades cardiovasculares. Según sus observaciones en 20 médicos que sufrían de angina pectoral, Osler concluyó que estos médicos estaban absorbidos. En la rueda de la práctica médica, y que en cada hombre había un factor adicional de preocupación. (p. 24).

Por otra parte, se puede mencionar que el estrés en el organismo humano es importante, sin embargo, existen desequilibrios endógenos y exógenos que llevan al límite la capacidad bioquímica y emocional del ser humano para poder enfrentar esa sobre preocupación o sobreesfuerzo, a la que se está expuesto por un periodo determinado, de forma cíclica y constante.

2.2. Concepto de Estrés

Sobre el concepto del estrés, Barrio et al. (2006), indican:

El estrés es una reacción de lucha (afrontamiento) o de huida del organismo como respuesta a una amenaza para la supervivencia o la autoestima personal. Se refiere a las consecuencias de las demandas que nos solicita el ambiente. En consecuencia, se produce tanto en condiciones positivas como negativas: la vida cotidiana conlleva indefectiblemente estrés. (p.40)

El estrés se puede catalogar como una composición bioquímica innata en el ser humano, ya que reacciona al sujeto en momentos de lucha o huida, y para lograr objetivos de éxito o supervivencia en el ambiente social en el que se esté inmerso.

Para ilustrar, Aragonés (2016), expresa lo siguiente acerca del concepto del estrés:

El estrés se define como la “respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas”, estas respuestas a las demandas no siempre tienen un carácter negativo, ya que son necesarias para la supervivencia, en principio actúan de forma efectiva para enfrentar ciertas situaciones de la vida. El estrés puede mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre y cuando no se dé en forma excesiva e intensa y que supere la capacidad de adaptación. Por otra parte, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. (p.6).

Por esto, el estrés no es el problema de las diversas afecciones de la salud, tanto física como emocional, el problema radica en los altos niveles de descontrol, producto de la preocupación o la tensión, por la carencia de herramientas que puedan apoyar al manejo equilibrado de este.

En complemento, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), indica sobre el concepto de estrés:

Desde el punto de vista de bienestar laboral, la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud han definido conocimientos que hacen énfasis a la terminología del estrés y los factores psicosociales, en la que se

presenta como aquellas interacciones que tiene: el trabajo, el ambiente laboral, los niveles de satisfacción, la organización como tal, las competencias del trabajador, la cultura organizacional; y como todos estos elementos pueden influir en la salud y en el rendimiento de determinado individuo que desempeña una actividad laboral” (OIT, 1984).

En consecuencia, se puede determinar que los factores relacionados con el estrés son múltiples y variados, y que, además, convergen en síntomas directos a la salud del sujeto, e incidir en los niveles de productividad.

2.3. Síntomas del Estrés

Robbins y Judge (2009, como se citó en Lucio, 2023), señalan que los síntomas generados por el estrés son:

- Fisiológicos: dolor de cabeza, alta presión sanguínea y enfermedades del corazón.
- Psicológicos: ansiedad, depresión e infelicidad en general.
- Comportamiento: reducción de la concentración, irresponsabilidad, pérdida de la memoria (p.17).

Si bien es cierto, lo mencionado obedece a síntomas generales del estrés, es importante no generalizarlos, ya que, en sí, no es el acontecimiento como tal lo que los provoca, sino la reacción del sujeto ante dicha situación, lo que promueve dichos síntomas.

2.4. Tipos de Estrés

El estrés es necesario para el organismo, ya que estimula la producción de energía extra para que los seres humanos puedan llevar a cabo sus labores con éxito, por lo que se tiene los siguientes tipos:

- Eustrés: el término eustrés define el escenario en el cual la adecuada salud física y el bienestar mental facilitan al organismo que en su conjunto genere y desarrolle su máximo potencial. La etapa de eustrés se relaciona con claridad mental y condiciones físicas óptimas que incrementan el rendimiento y prepara al individuo para enfrentar situaciones nuevas, difíciles o exigentes.
- Distrés: un estrés excesivo, debido a un estímulo exagerado puede generar angustia, es decir, distrés. En este tipo de estrés se altera la armonía entre el organismo y la mente, impidiendo responder de forma adecuada a circunstancias habituales. Una persona que presenta este tipo de estrés suele estar malhumorado, ansioso o sentirse fracasado, lo que lleva al agotamiento psíquico y físico. Robbins y Judge (2009, como se citó en Lucio, 2023,p.32).

Así, y en análisis con el tipo de funciones y el ambiente al que se exponen los policías, por la naturaleza de sus funciones, hace que sea más importante la concienciación de las consecuencias de un distrés en su actuación policial y la importancia de mantener el organismo en equilibrio.

De igual forma, González (2023), menciona:

Todas las personas estamos sujetos a cierto nivel mínimo de estrés que, en situaciones específicas, estas pueden aumentar y, dependiendo de nuestra capacidad de reacción que tenga vuestro organismo estas llegan o, puede producir, efectos positivos (eustrés o estrés positivo), efectos negativos (distrés o estrés negativo) (p.23).

Aquí se empieza a introducir la visión adversa que el estrés genera en la sociedad, por lo tanto, un nivel de estrés moderado, que envía cuando este estímulo finalice, puede defender al organismo a alcanzar sus objetivos, pero si el nivel de estrés no disminuye y este se mantiene en el tiempo y permanece durante un período de duración prolongado, empiezan a surgir síntomas negativos.

2.5. Componentes del Estrés

Gómez, V. y Guadalupe, K. (2009, como se citó en Rodríguez, 2019), indican que el estrés se manifiesta en el organismo como un conjunto de reacciones a nivel fisiológico y psicológico ante alguna circunstancia fuerte. En este momento, se presenta dos componentes básicos:

- Los agentes estresantes o estresores: Son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno de las personas y producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.
- La respuesta al estrés: La respuesta al estrés es la reacción de un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante. Ante la presencia de estrés, el organismo reacciona tanto a nivel fisiológico como psicológico, en respuesta a la existencia de alguna situación fuerte que lo propicie. (p.22)

Así, cada sujeto, según su capacidad de respuesta y de afrontamiento, tendrá diferentes reacciones o comportamientos ante los efectos que se encuentre experimentando producto del estrés, pero también se debe analizar el comportamiento grupal y la influencia hacia actuar individual, principalmente en operativos de la policía, junto con otras unidades especializadas.

2.6. Fases del Estrés

Avila (2014), argumenta sobre las fases del estrés lo siguiente:

- Fase de alarma o huida, en esta fase el cuerpo se prepara para producir el máximo de energía que se da cuando enfrentamos una situación difícil, con los consecuentes cambios químicos. El cerebro, entonces, envía señales que activan la secreción de hormonas, que mediante una reacción en cadena provocan diferentes reacciones en el organismo, como tensión muscular, agudización de los sentidos, aumento en la frecuencia e intensidad de los latidos del corazón, elevación del flujo sanguíneo.
- Fase de resistencia, que es cuando se mantiene la situación de alerta, sin que exista relajación. El organismo intenta retornar a su estado normal, y se vuelve a producir una nueva respuesta fisiológica, manteniendo las hormonas en situación de alerta permanente.
- Fase de agotamiento, sucede cuando el estrés se convierte en crónico, y se mantiene durante un período de tiempo (sic) que varía en función de cada individuo. Esta última fase es la que más problemas ocasiona, pues si la activación, la tensión, los estímulos y demandas estresantes no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, apareciendo de nuevo la alarma y en consecuencia los problemas, tanto físicos como psicológicos. Esta fase provoca debilidad, se descansa mal, aparece sensación de angustia y deseo de huida.
(p.25).

Se podría decir, entonces, que la fase de alarma ocurre cuando el individuo enfrenta una situación complicada o nueva ante la que el organismo reacciona, considerándola como

una amenaza y se prepara para afrontarla con energía, manifestándose una reacción fisiológica. En la fase de resistencia no se logra tener una relajación, sino que se sigue en la fase de alerta, el organismo, por tanto, se resiste o se opone a regresar a su estado normal.

Por otro lado, la fase de agotamiento sucede cuando el estrés se convierte en crónico y es constante durante un periodo, pero difiere de acuerdo con cada individuo. Si en esta fase no disminuyen los niveles de resistencia, se originan o producen consecuencias, tanto psicológicas como físicas.

2.7. Mecanismos Fisiológicos de la Respuesta del Estrés

Nogareda (2024), habla sobre las respuestas fisiológicas del estrés, lo siguiente:

La respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo. El eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula. El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente. Ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos. (p.1)

Así, se podría explicar parte de los síntomas que el sujeto experimenta en sus mayores niveles de estrés, ya que la segregación de sustancias químicas o neurotransmisores que se generan, son en cantidades mayores, produciendo alteraciones cognitivas y físicas.

2.8. Respuesta Cognitiva

El sistema límbico también juega un papel en las respuestas a los estresores, ya que influye en la regulación de la vigilancia y de la atención, al inervar las estructuras que determinan emociones y motivaciones. Tiene un papel principal en la memoria y la afectividad, ya que el sistema límbico trata la información sensorial en función del almacén de memoria ya constituido, y lo integra con un contenido afectivo específico, relacionado con el sentimiento de placer-displacer, implicando a los sentimientos sociales (agresión, emoción), a los comportamientos alimentarios y a los comportamientos sexuales. Este sistema juega, pues, un papel importante en las motivaciones sociales y en la modulación de las respuestas a las situaciones estresantes. Pero no solamente se da una respuesta puramente fisiológica y bioquímica, sino que se interrelaciona con las respuestas cognitivas, en las que los estímulos no son susceptibles de causar en sí mismos la aparición de los síntomas de estrés, sino que su actuación estará en función de la percepción y la vivencia del individuo, y dependerá de su pasado y de su estado actual. (Del Hoyo, M,1997, como se citó en Rodríguez, 2019, p. 28)

El sistema límbico se convierte en uno de los principales centros de apoyo o de impulso para la generación del placer o displacer, por lo que da participación a los estados emocionales, a la memoria y a la afectividad del sujeto, así realiza una interrelación

cognitiva con estos, produciendo respuestas, según la percepción y las experiencias del individuo.

2.9. Respuesta de Comportamiento

Las conductas no solo dependen de las características de la persona y de las estrategias de afrontamiento. Sino también de otros factores, por ejemplo, si ha habido posibilidad de aprender las conductas adecuadas o si la emisión de estas conductas ha sido reforzada, es decir, si se ha obtenido una recompensa. (Del Hoyo, M,1997, como se citó en Rodríguez, 2019, pp.30-31)

Deja que las respuestas que se den por parte del individuo también estarán sujetas al aprendizaje de conductas reforzadas bajo estímulos recibidos.

Por otro lado, Naranjo (2019), se refiere a la respuesta del estrés, de acuerdo con el área conductual (actitudes y comportamientos), de la siguiente manera:

En el lenguaje se presenta una incapacidad para dirigirse oralmente a un grupo de personas de forma satisfactoria, puede darse tartamudez y un descenso de fluidez verbal. La persona experimenta falta de entusiasmo por las aficiones preferidas, así como por sus pasatiempos favoritos. Es frecuente el ausentismo laboral y escolar, así como un aumento del consumo de alcohol, tabaco, café u otras drogas. El nivel de energía disponible fluctúa de un día para otro. Los patrones de sueño se alteran. Generalmente se sufre de insomnio y se llega a veces a una extremada necesidad de dormir. En cuanto a las relaciones interpersonales, aumenta la tendencia a la sospecha, se tiende a culpar a las otras personas o a atribuirles responsabilidades propias. También hay cambios en la conducta, tales como reacciones extrañas y la

aparición de tics, o sea, actitudes que no sean propias de la persona. Incluso pueden manifestarse ideas suicidas e intentos de llevarlas a cabo. (p.24)

Esta información revela la importancia de poseer las estrategias correctas de afrontamiento al estrés, para identificar el aumento de pensamientos estresores y que conllevan a conductas o comportamientos que refuerzan el malestar en el individuo.

2.10. Modelo Biopsicosocial del Estrés

Continuando con el mismo autor, señala sobre el modelo biopsicosocial del estrés lo siguiente:

Este modelo relaciona una situación determinada y la vivencia de esta situación, con las consecuencias fisiológicas expuestas hasta ahora y nos proporciona una estrategia para localizar factores ambientales estresantes y analizar sus consecuencias en el aspecto individual. Hemos visto que cualquier situación que reconocemos (proceso cognitivo) da señales de la corteza cerebral al hipotálamo y, vía el sistema nervioso vegetativo (automático), a la médula de las glándulas suprarrenales, que responden liberando adrenalina y noradrenalina, que son las llamadas hormonas del estrés; estas hormonas movilizan nuestro cuerpo y nos hacen luchar o abandonar (fight or flight). Cuando la situación produce sentimientos de distrés o desamparo, el cerebro envía también mensajes al córtex de los suprarrenales, que segrega otra hormona del estrés: el cortisol, que juega un papel importante en el sistema inmunológico. Esto es más complejo e incluye la liberación de ACTH de la glándula pituitaria. Según la percepción que se tenga de las demandas de trabajo, la respuesta del organismo será diferente; ya Selye distinguía entre reacciones agradables o eutress y desagradables o distress. Las

reacciones fisiológicas dependerán de la percepción que se tenga de las demandas de trabajo, la respuesta del organismo será diferente en cada caso; por ejemplo, las tareas exigentes pero controlables inducirían esfuerzo, pero sin distrés. A nivel fisiológico se traduce en un aumento de las catecolaminas y la supresión activa de la secreción de cortisol. Los estudios actuales se centran en dos dimensiones que son, por un lado, el nivel de actividad o pasividad que implica la tarea, y por otro, la dimensión afectiva, según el estado de humor sea positivo o negativo; en cada caso, se producen una serie de reacciones cuyo resultado es el afrontamiento (coping) de la situación no deseada o el vencimiento ante la misma (sic). Los estudios experimentales basados en esta teoría han permitido identificar dos características específicas de los procesos de trabajo, en función de la percepción que se tenga del trabajo o de la actitud ante el mismo (sic): positiva (eutrés) o negativa (distrés) y con relación al (sic) contenido de la tarea: actividad o pasividad. La combinación de ambas variables conduce a la identificación de algunas de las características específicas de los procesos de trabajo que promueven determinadas actitudes y que se relacionan con las respuestas neuroendocrinas. (p.4).

Aunado a lo anterior, se explica mejor las razones por las que el ser humano se considera biopsicosocial, por cuanto se integran factores endógenos y exógenos en las respuestas de cada individuo para el afrontamiento de cada situación en específico.

2.11. Factores Asociados al Estrés Laboral

Las bases generadoras de estrés laboral más relacionadas son sobrecarga laboral, falta de apoyo organizacional, desorganización (en aspectos como carencia de recursos, comunicación inadecuada, relaciones sociales, dinámicas

de trabajo, estilos de gestión, así como falta de claridad del rol), clima organizacional, horarios de trabajo extensos, poco personal y condiciones físicas (ruido, temperatura, entorno, etc.) donde se realizan las actividades laborales. Tales factores están presentes en el sector terciario, principalmente, donde ejerce el personal de salud, ejecutivos, docentes, trabajadores administrativos, entre otros. (Buitrago, et al., 2021, p.7).

Sin duda, el ser humano experimentará signos de estrés, en el tanto exista un desequilibrio entre lo que se le exige desempeñar en el trabajo y los recursos con los que cuentan y les han sido asignados para lograr satisfacer dichas exigencias, aunado a otros factores que influyen en el entorno laboral.

Es importante señalar la sobrecarga laboral como uno de los factores generadores de estrés laboral:

El conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral, es decir, el conjunto de exigencias psíquicas y físicas que requiere el desarrollo de la actividad laboral. Por lo tanto, la carga de trabajo es un factor de riesgo presente en todos los trabajos y en cualquier organización. Toda carga de trabajo conlleva siempre dos componentes, un componente de carga física y otro componente de carga mental. (Beltrán, 2014, p.3)

Se debe tomar en cuenta, que no de forma constante se evalúa este tipo de aspectos que influyen de una manera significativa en las personas, y que, además, tampoco los mismos trabajadores toman en cuenta los signos o señales que se van presentando en el organismo, ante la sobrecarga laboral que se está dando.

A nivel mundial, se ha informado que las largas horas de trabajo afectan negativamente, tanto a la salud mental como a la física. Un análisis sistemático reciente de las estimaciones conjuntas de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre la carga de enfermedades y lesiones encontró que en 2016, alrededor de 488 millones de personas, o el 8,9 % de la población mundial, estaba expuesta a trabajar muchas horas . Este factor de riesgo ocupacional y su asociación con la salud mental y física han sido el foco de la literatura reciente sobre salud ocupacional. Una posible vía para explicar este vínculo es a través de las respuestas conductuales al estrés, relacionadas con las largas horas de trabajo, que son factores de riesgo cardiovascular establecidos, incluyendo la inactividad física, el uso nocivo de alcohol y tabaco, la dieta poco saludable y el sueño deficiente. (Kwaku et al., 2023, párr.6)

De esta forma, se puede realizar el análisis comparativo de cuánto podrían afectar las extensas jornadas laborales en el individuo, incidiendo considerablemente en su estado físico y emocional.

Sobre las relaciones interpersonales, Chiavenato (2007), indica “cómo se relacionan entre sí las personas dentro de la organización y el grado de libertad en esas relaciones humanas; si las personas trabajan aisladas o en equipos de trabajo mediante una intensa interacción humana” (p.109).

Por lo tanto, la formación de grupos de trabajo es importante en las relaciones de las personas, y que, a la vez, estas generen seguridad, estimulando el compromiso y la

confianza en lo que desarrollen, para que la reacción ante algún estímulo grupal sea afrontado de la mejor manera posible.

Chiavenato (2007), menciona sobre la comunicación inadecuada y las barreras de la comunicación:

El proceso de la comunicación está sujeto a muchas vicisitudes. Existen barreras que funcionan como obstáculos o resistencias a la comunicación. Algunas variables del proceso lo afectan profundamente, lo que causa que el mensaje, tal como se envía, sea diferente al mensaje que se recibe. Existen tres tipos de barreras para la comunicación humana: personales, físicas y semánticas.

1. Barreras personales: son interferencias que provienen de las limitaciones, emociones y valores humanos de cada persona. Las barreras más comunes en el trabajo son los malos hábitos al escuchar, las emociones, motivaciones, sentimientos personales. Las barreras personales pueden limitar o distorsionar la comunicación con los demás.
2. Barreras físicas: son las interferencias en el ambiente en el que se efectúa el proceso de comunicación. Ejemplos de ellas son: un trabajo que distraiga, una puerta que se abre en el transcurso de una clase, la distancia física, un canal saturado, paredes entre la fuente y el destino, ruidos estáticos en la línea del teléfono, etcétera.
3. Barreras semánticas: son las limitaciones o distorsiones que se deben a los símbolos a través de los cuales se efectúa la comunicación. Las palabras u otras formas de comunicación; gestos, señales, símbolos, etc. pueden tener significados

diferentes para quienes participan en el proceso comunicativo, y llegar a distorsionar su significado. (p.72)

Por tal razón, la comunicación inadecuada se convierte en un factor importante por tomar en cuenta en la promoción del estrés laboral, y es así como la comunicación se ve dañada o alterada y, por ende, incide de forma directa en el desarrollo de un desempeño adecuado en el sujeto, así como causar distorsiones emocionales que propicien los canales que conducen a síntomas de estrés.

2.12. Estrés en el Trabajo

Aragonés (2016), explica lo siguiente sobre el concepto del estrés en el trabajo:

El estrés en el trabajo ha sido definido como un conjunto de reacciones psicológicas, emocionales, cognitivas y conductuales de la persona trabajadora, ante ciertos aspectos extremadamente exigentes en el contenido de la tarea, la organización y el ambiente de trabajo, ante los cuales no puede responder. Esta sensación de no poder hacer frente a una situación de trabajo genera un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, que, si se prolonga en el tiempo, puede provocar efectos perjudiciales de índole física y psíquica. El estrés en el trabajo supone, el desequilibrio entre las demandas internas y externas que afronta el individuo y los recursos personales y del entorno con los que cuenta para satisfacerlas. (p.6)

La importancia de un análisis ocupacional en las organizaciones es vital hoy, ya que por medio de este se puede identificar en los perfiles de puestos las sobrecargas laborales que puedan tener los trabajadores y, por ende, ser los causantes de bajos índices de

rendimiento laboral entre otras afecciones clínicas, que se puedan estar presentando entre la población laboral.

2.13. Síntomas Cognitivos y Conductuales del Estrés Laboral en la Salud de la Persona

2.13.1. Síntomas Cognitivos

Los síntomas o las reacciones de estrés cognitivas se integran en tres tipos de respuestas principales: la preocupación, la pérdida de control y la negación, las cuales se presentan acompañadas de bloqueos mentales, pérdida de memoria, sensación de irrealidad, procesos disociativos de la mente, entre otros. Estos síntomas afectan el rendimiento de la persona y la relación que establezca con los demás. (Cassaretto et al., 2003, p.5)

Sin ninguna duda, los síntomas cognitivos del estrés afectan, en gran medida, la calidad de vida de las personas, al punto de interferir en el desarrollo laboral como a nivel social, lamentablemente, dejando secuelas que, en muchos casos, podrían tomar tiempo en ser corregidos.

Rosa (2017), describe la rumiación: “como una amplia clase de pensamientos repetitivos y recurrentes, que giran en torno de un tema instrumental común y que se repiten en ausencia de exigencias ambientales que requieran de dichos pensamientos para fines adaptativos inmediatos”(p.7).

De esta manera, la rumiación se convierte en pensamientos constantes recurrentes, que invaden de forma repetitiva al sujeto, el cual se encuentra en busca de una razón adaptativa en su ambiente.

Continuando con el mismo autor, indica:

La rumiación no solo incluye contenido de tipo verbal, sino también cualquier tipo de contenido emocional, imaginario o respuesta fisiológica que implica un tema común, recurrente, de proporción excesiva a las demandas inmediatas del medio ambiente, se plantea la Teoría de Progreso Objetivo, según la cual la rumiación no sería una reacción a un estado de ánimo per se, sino una respuesta a la falta de progreso satisfactorio hacia un objetivo. La teoría propone que la rumiación y la depresión están impulsadas por la experiencia de fracaso. Es decir, la rumiación está en relación con objetivos incumplidos y esto ocurre cuando los individuos se encuentran lejos de alcanzar una meta pautada. (p.3)

Ante esta situación, una insatisfacción de realización personal o el carecer de las técnicas y habilidades idóneas para desempeñarse en un puesto, como lo es, en este caso, el policial, así como no contar con la capacitación adecuada, podría hacer que el sujeto no elabore correctamente sus funciones y sienta fracaso, y ante esto, se produzcan los pensamientos rumiantes.

Estevez (2024), menciona sobre los miedos irracionales:

Provocan un miedo extremo hacia un objeto o situación específicos, incluso sin riesgo de peligro. Quienes experimentan miedos irracionales pueden evitar pensamientos, imágenes o conversaciones sobre estos desencadenantes, a veces en detrimento de su vida laboral, social o familiar. Algunos ejemplos comunes son los espacios pequeños, los insectos o las alturas. (párr.1)

Es importante identificar si se presenta algún miedo irracional, que se podría experimentar en el sujeto, para conocer el desencadenante principal que lo genera, y así lo pueda trabajar para mejorar su malestar.

El estrés puede afectar la formación de los recuerdos. Cuando se está estresado, a las personas les resulta más difícil crear recuerdos a corto plazo y convertirlos en recuerdos a largo plazo. Esto significa que es más difícil aprender cuando se está estresado. El estrés también puede afectar el tipo de recuerdos que formamos. Si estamos estresados durante un acontecimiento, es posible que tengamos más dificultades para recordar con precisión los detalles del acontecimiento más adelante. El estrés influye en nuestra percepción, así como en nuestra capacidad para recordar lo que percibimos. (Scott, 2024, párr.4)

En la función policial, como parte de sus actividades, se está en constante interacción con diferentes temas de delitos, hurtos, asaltos, entre otros, situaciones que los hacen estar en alerta de estrés constante y, en muchas ocasiones, el levantamiento de actas, de rendir testimonios en la fiscalía, etc., podrían verse alterados por la falta de memoria que puedan estar experimentando, situación que se puede considerar grave en afectación a terceros.

2.13.2. Síntomas Conductuales

Los síntomas conductuales pueden incluir el aumento del consumo de alcohol o drogas, cambios en los hábitos alimentarios, problemas de sueño, evitación de situaciones estresantes y disminución del rendimiento en el trabajo o en la escuela (Rodríguez, María, 2023, p 2).

Sin embargo, el ser humano en un contexto o entorno expuesto a una alteración ambiental. producto del estrés. podría llegar a alterar su conducta significativamente.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud. existen algunos síntomas conductuales importantes:

- Inquietud
- Insomnio
- Cambios en el apetito
- Aumento de errores

Sobre el insomnio, Gómez (2024), menciona: “El insomnio se trata de una dificultad para iniciar y/o mantener el sueño, o la sensación de no haber dormido un sueño reparador. Así pues, se trata de un problema de disminución de la cantidad y/o calidad del sueño” (párr.2).

Además, se podría decir que el insomnio puede producir en el sujeto otras afecciones más como la falta de energía, disminución de concentración, como también alteraciones en su comportamiento, que de forma directa afectarían su esfera social, entre otras. Sobre el aumento de errores, otro factor cognitivo, Hurtado (2024), indica:

El estrés puede disminuir notablemente la productividad de los empleados. Las personas pueden experimentar dificultades para concentrarse, lo que lleva a un aumento en los errores laborales. Además, este estrés se traduce en fatiga crónica, haciendo que los trabajadores se sientan agotados. Esta falta de energía afecta su capacidad para cumplir con las tareas a tiempo. (párr.21)

Así, el tema de fatiga crónica podría generar dificultades para concentrarse en uno o varios miembros del cuerpo policial, lo que sería perjudicial dada las funciones que estos realizan, en especial, por el manejo de armas y la exposición al peligro, por lo que un aumento de sus errores inclusive podría cobrar vidas.

El estrés laboral podría también causar modificaciones en los hábitos alimenticios, generando cambios en el apetito, a lo que (Díaz, 2007), indica:

El estrés laboral puede alterar el apetito y el hambre y, como consecuencia, la correcta alimentación y nutrición; lo que equivale a decir que una fuente nada desdeñable de estrés lo constituye la manera en que nos alimentamos. Modelos erróneos de vida y de alimentación conducen a formas diversas de enfermedad. Nos encontramos enfermos o disfrutamos de buena salud, según la química de nuestras células. Cuando nuestras células soportan algunos estados carenciales y no reciben los elementos nutritivos indispensables, se produce en el organismo una carga de estrés muy importante. En ausencia de encuestas determinantes (un informe sobre "Alimentación en España, 2007" de MERCASA, apuntaba que el consumo fuera del hogar representa el 30 % del gasto total en alimentación), contamos con evidencias suficientes como para afirmar que, un gran porcentaje de quienes comen habitualmente fuera de su casa (y aquí se incluiría una representación muy entitativa de la sociedad trabajadora), se encuentran relativamente mal nutridos, y por ello, podrían considerarse como relativamente enfermos, tanto mental como físicamente. Quienes logran eliminar en alto grado sus errores alimentarios son los más sanos, puesto que evitan la generación de un estrés inducido por un bombardeo negativo de estímulos internos. Podría añadirse aquí que, en lo que afecta a la parte

psíquica, algunas conductas masoquistas, que todos practicamos a mayor o menor escala en algún momento, presa de sentimientos de inferioridad o de inadaptación, causan estragos en nuestro organismo. Entre los modos más sutiles de dañarnos, por su difusión social, está el de seguir un mal régimen alimentario, con exceso de calorías inadecuadas procedentes de los hidratos de carbono refinados (azúcares y harinas blancas), de las bebidas alcohólicas y de las grasas inconvenientes (grasas saturadas de origen animal). Por tanto, hay alimentos que generan estrés, que suscitan una reacción biológica excesiva para corregir el desequilibrio bioquímico y metabólico provocado por la composición del alimento ingerido y la cantidad absorbida. Elementos que causan estrés son la sal sódica, las salsas y los alimentos pobres en nutrientes esenciales (aminoácidos, principios minerales y vitaminas) indispensables para nuestro metabolismo. (párr.6)

En otro orden de ideas, una inadecuada alimentación, sin duda produce una sobrecarga bioquímica, que influiría en la modificación de las conductas, desatando reacciones nocivas para el ser humano, ya que no se tiene los nutrientes que aportan la vitalidad para el correcto funcionamiento.

2.14. El Síndrome Burnout

Sobre el tema del burnout, González (2023), menciona:

El síndrome burnout en el trabajo es una reacción al estrés laboral crónico, este se manifiesta cuando las condiciones de estas no son las adecuadas y estas fallan como son las estrategias de afrontamiento frecuentemente del usuario para poder manejar los estresores laborales. Estos síntomas lo manifiestan principalmente en profesionales de las organizaciones de servicios (médicos, maestros, funcionarios de

prisiones, policías, trabajadores sociales, etc.), los cuales trabajan en contacto directo con los pacientes de tales organizaciones. No obstante, el síndrome burnout no está necesariamente exclusivo a los profesionales de los servicios humanos. Maslach y Schaufeli (Londoño, 2016), señalan que el fenómeno ha sido puntualizado en otro nivel de profesionales como directivos y mandos intermedios de cualquier nivel de organizaciones, como entrenadores y deportistas, e inclusive. ha sido estudiado afuera de su ámbito laboral (activistas políticos y amas de casa). El síndrome burnout se especifica como un conjunto de reacciones emocionales, actitudinales y cognitivo aptitudinales a ciertos elementos laborales e institucionales, y que está integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia los usuarios con los que se trabaja, como efecto del estrés crónico.

En el caso de que se experimente el burnout, en primer lugar, se afecta a la salud de los trabajadores y se da un deterioro importante en la prestación de los servicios que se deben brindar con calidad a la ciudadanía.

Continuando con el mismo autor, señala que existen tres componentes en el tema de burnout, que se detalla de la siguiente manera:

- Agotamiento emocional fruto de la inestabilidad entre las demandas y los recursos. Por agotamiento emocional se comprende aquellas circunstancias en la que los trabajadores sienten no pueden alcanzar más de sí mismos a nivel afectivo de manera debida, por el contacto diario y conservando con usuarios a las que hay que atender.
- Despersonalización o desarrollo de actitudes y sentimientos negativos, como la impudicia, hacia los usuarios destinatarios del trabajo. Estos usuarios son muy

vistos por los profesionales de cierto modo deshumanizados, precisamente a un endurecimiento afectivo, lo que implica que les reprendan de sus problemas.

- Falta de realización personal, como consecuencia del conflicto entre las estrategias de afrontamiento y el compromiso que se demanda. Se determina como la preferencia de los profesionales a evaluarse negativamente, y de manera especial esa reevaluación negativa reduce la capacidad en la realización del trabajo y a la relación con los usuarios a los que atienden.

Es relevante destacar cómo indudablemente, el tema del estrés laboral peligra pasar a niveles de presión más altos en los que el sujeto sobre pasa su capacidad de afrontamiento a las situaciones diarias, exponiéndolo a enfermedades graves.

2.15. Técnicas Cognitivo - Conductual para el manejo del estrés

Los conceptos aportados a partir del inicio de las terapias breves, la psicología integrativa y más que todo de la Terapia Cognitiva Conductual, apuntan a un tratamiento psicológico breve y focalizado siempre en el presente y el futuro que en el pasado. Estas técnicas son de tipo intervención psicológica que están enfocadas en la búsqueda de un cambio. (González, 2023, p.2)

Este enfoque se centra en brindar una solución a la conducta problema de forma más expedita, para que el paciente mejore su malestar significativamente y en un menor tiempo posible, procurando cambios breves y específicos hacia esas conductas disruptivas.

2.16. Técnicas Cognitivas

González (2023), señala sobre algunas técnicas enfocadas principalmente a modificar las ideas disfuncionales:

- **Reestructuración cognitiva:** Se aplicará esta técnica con la finalidad de modificar las ideas perturbadoras que mantienen al paciente en constante preocupación, mediante la refutación de aquellas ideas disfuncionales.
- **Terapia de resolución de problemas:** Mediante esta técnica el paciente podrá identificar con claridad situaciones que le están ocasionando malestar, además de plantearse alternativas viables para la solución de estas.
- **Técnicas de autocontrol:** El objetivo de estas técnicas es conseguir que el individuo adquiera control de la propia conducta a través del adiestramiento de su capacidad para regular las circunstancias que la acompañan (tanto las que anteceden a su conducta como las derivadas de esta). Estos procedimientos son muy útiles en el manejo y control de las conductas implicadas en situaciones de estrés, no solo para mejorar aquellas que ya han causado problemas sino también para prevenir la posible aparición de conductas problemáticas. (p.2)

Con dichas técnicas, el sujeto podrá adquirir las estrategias de afrontamiento adecuadas que los puedan hacer capaces de llevar con éxito cada situación que se presente, tanto a nivel laboral como personal.

2.17. Técnicas Conductuales

Con la finalidad de realizar actividades que fomenten la activación funcional y coadyuven a despejar la mente, se puede mencionar las siguientes técnicas:

- **Inoculación del estrés:** Esta es una técnica de carácter cognitivo y comportamental. La metodología es parecida a la de la desensibilización sistemática. Desde el aprendizaje de técnicas de respiración y relajación para lograr relajar la tensión en situación de estrés, se crea por el individuo una lista

en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Empezando por las menos estresantes, el individuo irá imaginando aquellas situaciones y relajándose. Luego el individuo deberá desarrollar una secuencia de pensamientos para encarar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes; finalmente, el individuo usará en vivo dichos pensamientos de afrontamiento y aquellas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes.

- Relajación muscular progresiva: Con esta técnica se ayudará a que el paciente reduzca la tensión muscular, básicamente consiste en tensar los diferentes músculos del cuerpo aproximadamente por diez segundos, para después relajarlos durante aproximadamente 30 segundos, obteniendo una sensación de relajación placentera.
- Respiración profunda diafragmática: Se entrenará al paciente en respiración profunda diafragmática, debido a que este tipo de respiración facilita que el oxígeno llegue a todos los rincones del organismo de manera adecuada y, por ende, las funciones orgánicas reduzcan su actividad, disminuyendo la ansiedad.
(Machin, et al., 2022, p.3)

Con dichas técnicas conductuales, no solo podrán ayudar a mejorar las conductas que han causado malestares, sino también van a contribuir a prevenir en el futuro la aparición de conductas problema.

2.18. Municipalidad de El Guarco

En la época precolombina el territorio que actualmente corresponde al cantón de El Guarco estuvo habitado por indígenas del llamado reino Huetar de Oriente que eran dominios del cacique Guarco, quien murió antes o a principios de la Conquista asumiendo el cacicazgo su hijo Correque. El pueblo Tobosi es anterior a la llegada de los españoles.

Don Juan de Cavallón, en 1561, envió una expedición al mando de don Ignacio de Cota, quien descubrió el valle de El Guarco. El conquistador don Juan Vázquez de Coronado, en junio de 1563, efectuó un reconocimiento de este valle con el propósito de comprobar las referencias favorables que le había suministrado don Juan de Illanes de Castro sobre el sitio y escoger el lugar para trasladar la población de Garcimuñoz, que se había fundado en el valle de Santa Ana. Fue así como trazó los linderos para el nuevo asentamiento, que se ubicó entre los ríos Coris y Purires y que denominó Ciudad de Cartago, por llamarse esta provincia, en esa época, Nuevo Cartago y Costa Rica. En marzo del año siguiente, los habitantes de Garcimuñoz, dada las condiciones desfavorables de ese sitio se trasladaron al nuevo lugar. Este poblado luego se llamó Ciudad de Lodo, debido al terreno arcilloso y a las constantes inundaciones que originaban grandes lodazales. El Cantón de El Guarco fue creado por la ley 195 de 26 de julio de 1939, como número ocho de la provincia de Cartago, con cuatro distritos. Se designó como cabecera el barrio El Tejar. El Guarco procede del cantón de Cartago, establecido este último en ley N°36 de 7 de diciembre de 1848. Posteriormente, mediante Ley 19880-C del 9 de mayo de 1990, El Guarco fue declarado cantón de interés histórico cultural.

(Municipalidad de El Guarco, 2024, p.40)

Es importante mencionar que la Municipalidad de El Guarco es una entidad de derecho público, representativa, de carácter nacional, con personería jurídica otorgada por ley y conformada por Municipalidades y Federaciones Municipales del país. Asimismo, promueve y desarrolla acciones de apoyo tendientes a lograr una mejor gestión municipal de creciente equidad, eficiencia y transparencia, por medio de sus diferentes proyectos y actividades y entre uno de sus recientes proyectos fue en el año 2019, con la creación de la policía municipal.

2.18.1. Visión Municipalidad de El Guarco

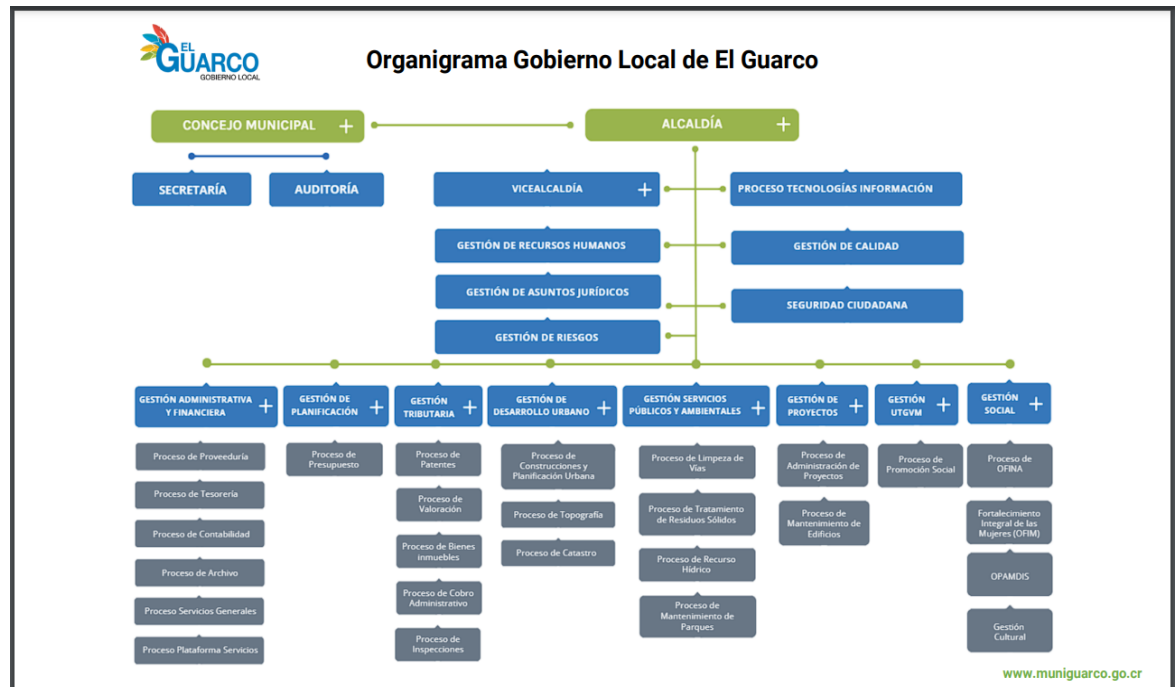
Una institución interactuando con la ciudadanía a través de tecnologías de información y comunicación, fortalecida y eficiente, promoviendo el desarrollo integral humano, la inclusión social, promoviendo espacios de participación transparente y con un liderazgo demostrado a nivel regional. (Municipalidad de El Guarco, 2024, p.40)

2.18.2. Misión Municipalidad de El Guarco

Somos una institución amparada en el Régimen Municipal, que brinda servicios de calidad con continuidad, de forma democrática y participativa, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida y al desarrollo humano local de los y las habitantes del cantón de El Guarco. (Municipalidad de El Guarco, 2024, p.40)

2.18.3. Valores

Responsabilidad, Excelencia en Servicio al Cliente, Respeto, disciplina, compromiso, lealtad.

Tabla 1*Estructura Organizacional de la Municipalidad de El Guarco*

Nota: La ubicación jerárquica de la policía municipal directamente a la máxima autoridad administrativa, el alcalde municipal. Tomado de (Municipalidad de El Guarco, 2024).

Actualmente, la estructura organizacional de la Municipalidad de El Guarco cuenta con Gestiones que se subdividen en procesos o departamentos y dentro del área *Staff* se encuentra ubicada la Seguridad Ciudadana, la cual la integran los policías municipales, quienes también tienen a cargo el sistema de monitoreo y vigilancia en gran parte del cantón de El Guarco.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1. Enfoque de la Investigación

De acuerdo con Novoa (2017):

La investigación cuantitativa surge en las ciencias naturales y posteriormente es transferida a los estudios sociales; se caracteriza por ser objetiva y deductiva, producto de los diferentes procesos experimentales que pueden ser medibles, su objeto de estudio permite realizar proyecciones, generalizaciones o relaciones en una población o entre poblaciones a través de inferencias estadísticas establecidas en una muestra. (p.35)

De tal manera, el enfoque de la presente investigación es cuantitativa, por cuanto permite realizar análisis de las proyecciones producto de los insumos estadísticos que se obtenga. La investigación se desarrolla desde el paradigma positivista. Desde el positivismo se entiende que el conocimiento de algo se alcanza desde la observación y medición o localización de los fenómenos observados empíricamente. (Ramos, 2015, p.9)

Así, se podrá asociar los resultados obtenidos y estudios directamente con la observación y medición, para conocer las variables en estudio, acción que se desarrollará en el presente trabajo.

3.2. Método de la Investigación

Arias 2020, indica sobre el diseño no experimental lo siguiente:

En este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son estudiados en su contexto natural

sin alterar ninguna situación, así mismo, no se manipulan las variables de estudio. Dentro de este diseño existen dos tipos: Transversal y longitudinal y la diferencia entre ambos es la época o el tiempo en que se realizan. (p.51)

Este trabajo de investigación presenta un diseño no experimental, donde se observa fenómenos para su descripción y análisis. Los datos por reunir se obtienen de la muestra de la investigación y se clasifica como no experimentales, ya que no es posible manipular las variables. El diseño del proyecto investigativo es transversal, debido a que la recopilación de datos se realiza en un solo periodo.

El estudio es de alcance descriptivo, ya que como lo indican Hernández et al. (2014):

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas. (s.p.)

Según lo supra mencionado, la investigación se basará en las características reales que se experimenta día a día en los miembros del cuerpo policial, para obtener resultados veraces en las variables sometidas a estudio.

3.3. Fuentes de Información

Las fuentes de información son los recursos de los que se extrae la información para la elaboración de todo tipo de trabajos académicos, bien sean: TFG, TFM, ensayos, etc. Estas fuentes pueden ser diversas, incluyendo libros, revistas, artículos, sitios web, bases de datos, entrevistas, entre otros (Suárez, 2024, párr.4).

Para este trabajo de investigación se utilizó fuentes de información, tanto primarias, personas funcionarias de la Municipalidad, así como secundarias, libros de diversos autores, así como revistas científicas, TFG, entre otros.

3.3.1. Fuentes primarias

De acuerdo con Calvo (2023):

En el ámbito de la investigación, las principales fuentes primarias empleadas para construir marcos teóricos incluyen libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares. Esto se debe a que estas fuentes destacan por su capacidad para organizar de manera sistemática la información, explorar en profundidad los temas que abordan y ofrecer especialización. Además, su accesibilidad a través de Internet las convierte en recursos fundamentales. (p.60)

Para la presente investigación, las fuentes primarias son los policías municipales de la Municipalidad de El Guarco Cartago quienes participan en el estudio.

3.3.2. Fuentes secundarias

Suárez (2024), indica sobre las fuentes secundarias:

Las fuentes secundarias son aquellas que recogen, sintetizan y analizan información de las fuentes primarias. Son una compilación de información que otros han recogido y publicado previamente. Los libros de texto, los artículos de revistas y los informes de investigación son ejemplos de fuentes secundarias. Estas fuentes son útiles para contextualizar los eventos o para obtener una visión más general sobre un tema (párr.7).

De acuerdo con lo mencionado, las fuentes secundarias utilizadas son:

- Libros
- Revistas
- TFG
- Páginas gubernamentales, entre otros.

3.4. Población

López (2004), indica sobre población lo siguiente:

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales, entre otros. En nuestro campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas. (párr.4)

En este proyecto, la población en estudio está compuesta por nueve funcionarios de la Municipalidad de El Guarco, Cartago, Costa Rica, miembros de la policía municipal, por eso, al trabajar con todos los policías municipales, en el estudio no se realiza muestreo.

3.4.1. Criterios de inclusión

- Funcionarios nombrados en propiedad en la Municipalidad de El Guarco.
- Funcionarios nombrados como policías municipales.
- Funcionarios con un tiempo de nombramiento mayor a un año en la policía municipal.
- Funcionarios que se encuentren de acuerdo con participar en la investigación.

3.4.2. Criterios de exclusión

- Funcionarios no nombrados en propiedad en la Municipalidad de El Guarco.
- Funcionarios no nombrados en la policía municipal.
- Funcionarios con un tiempo de nombramiento menor a un año en la policía municipal.
- Funcionarios que no se encuentren de acuerdo con participar en la investigación.

3.5. Variables

De acuerdo con Castillo (2023), la variable es una característica, cualidad o propiedad observada que puede adquirir diferentes valores y es susceptible de ser cuantificada o medida en una investigación. Las variables que se utiliza en este trabajo son de carácter cuantitativo. (p.46)

Para los efectos del presente trabajo, se consigna y operacionaliza las siguientes variables:

Tabla 2*Variable 1. Factores laborales generadores de estrés*

Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
<p>“...terminología del estrés y los factores psicosociales, en la que se presenta como aquellas interacciones que tiene: el trabajo, el ambiente laboral, los niveles de satisfacción, la organización como tal, las competencias del trabajador, la cultura organizacional; y cómo todos estos elementos pueden influir en la salud y en el rendimiento de determinado individuo que desempeña una actividad laboral”.</p> <p>(OIT, 1984)</p>	Sobrecarga laboral.	Pregunta 1 y 6 del cuestionario.
	Relaciones interpersonales.	Pregunta 7 y 14 del cuestionario.
	Comunicación inadecuada.	Pregunta 2 y 9 del cuestionario.

Tabla 3*Variable 2. Síntomas cognitivos y conductuales del estrés laboral*

Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
<p>Los síntomas o las reacciones de estrés cognitivas se integran en tres tipos de respuestas principales: la preocupación, la pérdida de control y la negación, las cuales se presentan acompañadas de bloqueos mentales, pérdida de memoria, sensación de irrealidad, procesos disociativos de la mente, entre otros. Estos síntomas afectan el rendimiento de la persona y la relación que establezca con los demás.</p> <p>(Cassaretto et al, 2003,p.5)</p>	<p>Rumiación.</p> <p>Miedos irracionales.</p> <p>Pérdida de memoria.</p>	<p>Pregunta 3 y 10 del cuestionario.</p> <p>Pregunta 8 y 17 del cuestionario.</p> <p>Pregunta 4 y 18 del cuestionario.</p>

"Los síntomas conductuales pueden incluir el aumento del consumo de alcohol o drogas, cambios en los hábitos alimentarios, problemas de sueño, evitación de situaciones estresantes y disminución del rendimiento en el trabajo o en la escuela" (Rodríguez, María, 2023,p 2).	Insomnio	Pregunta 5 y 11 del cuestionario
	Aumento de errores	Pregunta 13 y 15 del cuestionario
	Cambios en el apetito	Pregunta 12 y 16 del cuestionario.

3.6. Instrumentos

Romero et al. (2023), afirma que: "Un instrumento de investigación es una herramienta específica utilizada para recopilar y analizar información en el proceso de investigación" (p.13).

Al respecto se debe mencionar que para la presente investigación se trabajará el cuestionario, el cual, sin duda, ayudará a obtener la información precisa y confiable sobre el tema en estudio.

3.6.1. Definición de cuestionario

En este caso, se trabajará con dicho instrumento. "Un cuestionario es una herramienta valiosa en la recopilación de información y se utiliza ampliamente en diversos

campos, incluyendo la investigación, la evaluación, la educación y la evaluación del desempeño” (Romero et al., 2023, p.40).

La correcta elaboración del cuestionario es crucial para obtener la información precisa requerida en la investigación, así como el orden de cada pregunta. En este caso, el cuestionario estará conformado por 18 preguntas, que estarán ordenadas y secuenciadas, según cada variable por analizar.

Para cumplir satisfactoriamente con el instrumento, se empleará la técnica de la entrevista:

La encuesta es una técnica de investigación que se utiliza para recopilar información de un gran número de personas. Se trata de una herramienta versátil y accesible que permite a los investigadores obtener información sobre comportamientos, actitudes, opiniones y demografía de una población objetivo. (Romero et al., 2023, p.2)

Se pretende realizar una entrevista estructurada con preguntas específicas, claras y concisas, con el fin de generar confianza entre el entrevistador y el entrevistado asegurando generar el impacto deseado para la obtención satisfactoria y veraz de la información.

Al respecto, es importante tener en cuenta que la validez y fiabilidad son cruciales para su utilidad y aplicabilidad. “La validez se refiere a la medida en que un test mide lo que se supone que debe medir, mientras que la fiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de las puntuaciones obtenidas en un test” (Romero et al., 2023, p.33).

En relación con el método de validación del instrumento, se da mediante juicio criterios de tres expertos, que proceden a la revisión, análisis y corrección del documento. Estos expertos (as) son: Dra. Alejandra Berrocal Zumbado, Psicóloga Clínica, Cód. Prof.

9615, cuenta con una maestría de Psicología Clínica y de la Salud Mental de la Universidad Fidélitas, y el Lic. Erick Badilla Monge, licenciado en Administración de Empresas con énfasis en Recursos Humanos, Cód. Prof. 1575, de la Universidad Santa Lucía. Y la MPs. Nancy Román González, Cód. Prof. 4320, psicóloga, administradora de recursos humanos, con una Maestría profesional en Psicología Laboral de la Universidad Autónoma Monterrey.

3.7. Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

El proceso para recolectar datos se aplicará un cuestionario estructurado cerrado, cuyo análisis se realizará mediante estadística descriptiva básica. De igual manera, Rodríguez (2023), la define así:

La estadística descriptiva es una rama fundamental de la estadística que se centra en la recopilación, ordenación, representación y síntesis de información numérica con el objetivo de comprender y transmitir de forma clara y eficaz sus características fundamentales. Esta disciplina proporciona las herramientas y técnicas necesarias para analizar grandes conjuntos de datos de manera significativa, lo que es esencial en una variedad de campos, desde la investigación científica hasta los estudios de mercado y la toma de decisiones empresariales. (párr.2)

Así se brindará información numérica, mediante tablas de frecuencia y gráficos, siendo esto más comprensible, según los datos obtenidos en este trabajo.

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADOS

El estudio muestra en este apartado, los resultados cuantitativos, los cuales se realiza mediante el análisis y la presentación de los datos obtenidos del cuestionario integrado con un total de 18 preguntas cerradas. Se presentan mediante tablas de frecuencia y figuras, como se menciona en el apartado anterior, el cual fue aplicado a la población total de la Policía Municipal de la Municipalidad de El Guarco, a un total de nueve policías municipales, a quienes se les garantiza la confidencialidad de sus identidades, para ello, se les asigna una clave identificativa, iniciando con “Policía 1 y finalizando en secuencia con policía 9”. Durante la recolección de datos, realizada el 20 y 24 de enero del 2025. Es importante indicar que de antemano a la aplicación del instrumento se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, asegurando, de esta forma, el cumplimiento la normativa ética de la investigación.

A continuación, se presenta los resultados en forma de tablas que detallan la frecuencia de las respuestas, organizadas según las variables y dimensiones del estudio.

Tabla 4

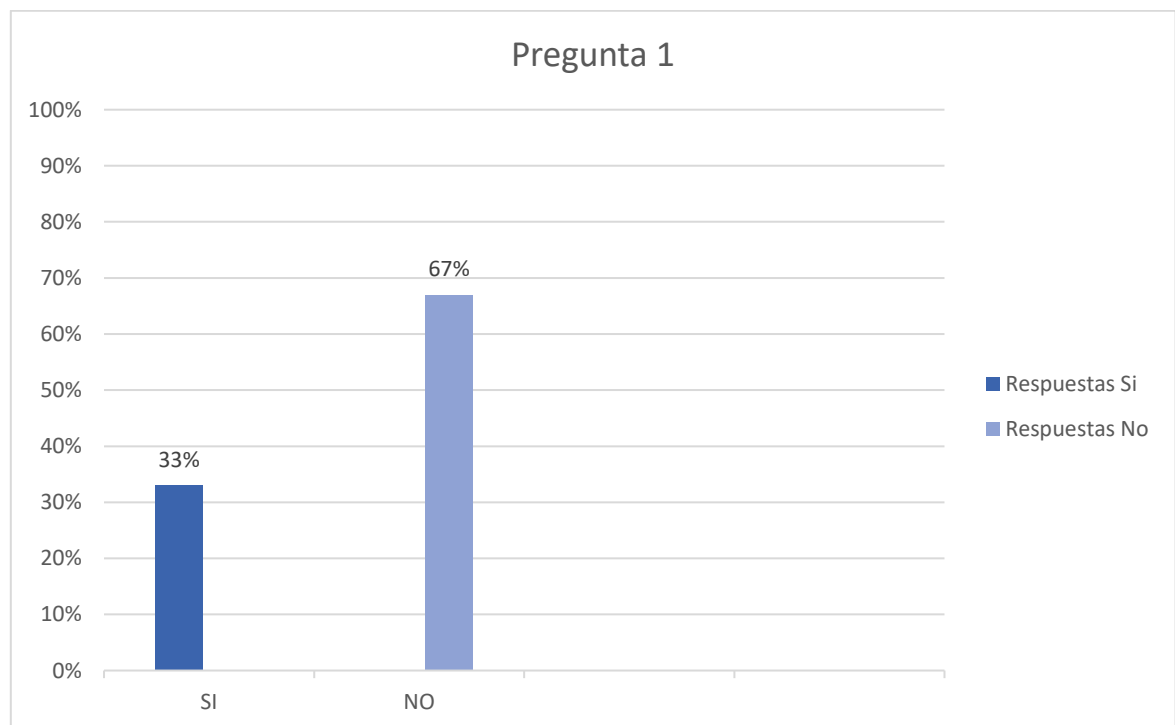
Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Dimensión: Sobrecarga laboral

Preguntas	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 1: ¿Considera que su jornada laboral en la Municipalidad de El Guarco es agotadora, en relación con las funciones propias del puesto de trabajo?	3	6	33 %	67 %
	0	9	0 %	100%

<p>Pregunta 6: ¿Considera que el área de la Policía Municipal en la Municipalidad de El Guarco cuenta con la cantidad de personal adecuada para cubrir las demandas laborales del cantón?</p>				
--	--	--	--	--

Figura 1

Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Sobrecarga laboral. Pregunta 1: ¿Considera que su jornada laboral en la Municipalidad de El Guarco es agotadora, en relación con las funciones propias del puesto de trabajo?

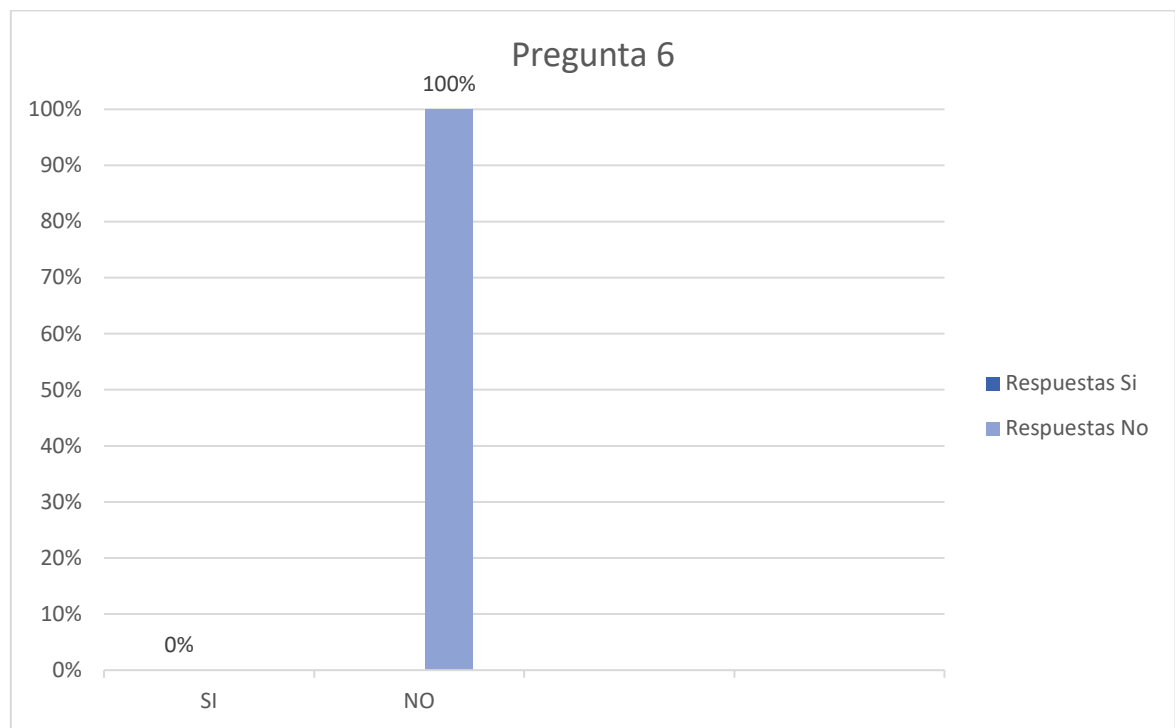


La figura 1 corresponde a la pregunta 1. La cual se relaciona con el factor generador de estrés denominado: "Sobrecarga laboral". Los resultados obtenidos indican que un 67 %

de los policías encuestados respondieron, que “NO” considera que su jornada laboral sea agotadora, sin embargo, un 33 % respondió que sí.

Figura 2

Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Sobrecarga laboral. Pregunta 6: ¿Considera que el área de la Policía Municipal en la Municipalidad de El Guarco cuenta con la cantidad de personal adecuada para cubrir las demandas laborales del cantón?



La figura 2 corresponde a la pregunta 6. Esta se relaciona con el factor generador de estrés denominado: “Sobrecarga laboral”. Los resultados obtenidos indican que un 100 % de los policías encuestados respondieron que “NO” cuentan con la cantidad suficiente de personal para dar atención a las demandas laborales del cantón.

De acuerdo con lo mencionado en la literatura consultada, sobre el tema de carga laboral:

Es el conjunto de requerimientos psicofísicos a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada de trabajo, es decir, el conjunto de exigencias psíquicas y físicas que requiere el desarrollo de la actividad laboral. En este sentido, la carga de trabajo es un factor de riesgo presente en todos los trabajos y en cualquier organización. Toda carga de trabajo conlleva siempre dos componentes, un componente de carga física y otro componente de carga mental. (Beltrán, 2014, p.3)

Por lo tanto, y en razón de los resultados obtenidos, se visualiza que el faltante de personal en el área de la policía municipal, puede influir en las exigencias psíquicas y físicas de los trabajadores, factor de riesgo importante que debe ser valorado, ya que las largas horas de trabajo como factores potenciales de riesgo podrían hacer que se desarrollen problemas a nivel cardiovascular, incluyendo la inactividad física, el uso nocivo de alcohol y tabaco, la dieta poco saludable y el sueño deficiente.

Tabla 5

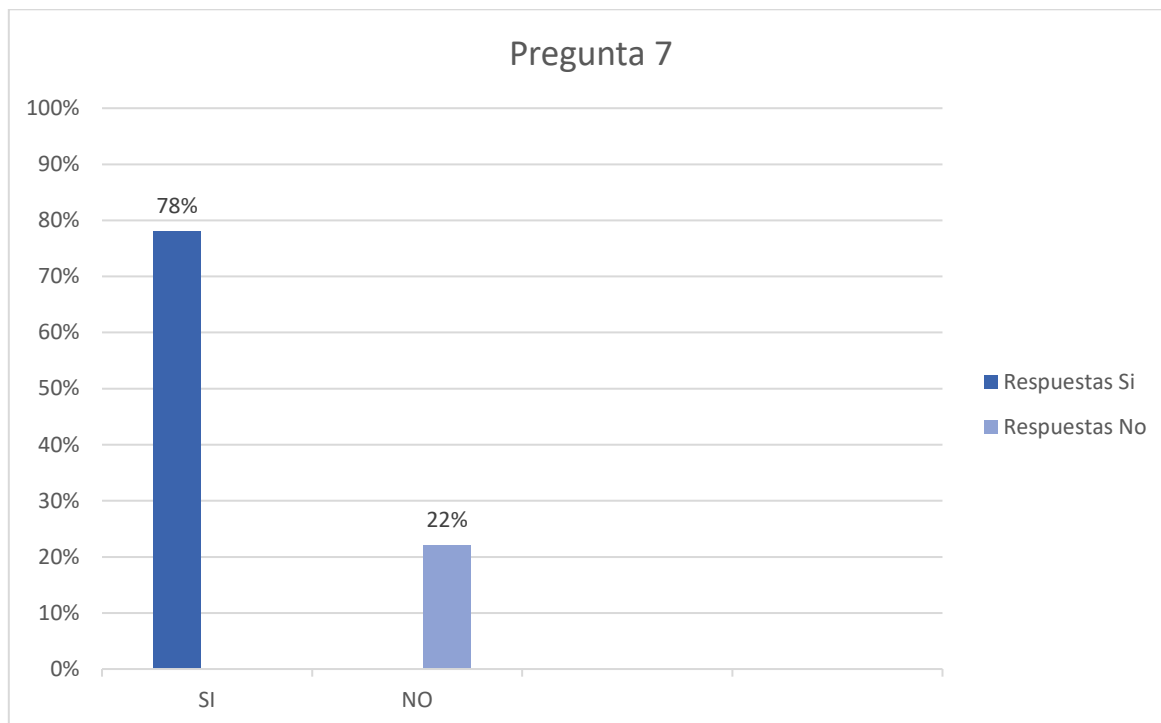
Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Relaciones interpersonales

Preguntas.	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 7: ¿Siente la confianza y seguridad para poder expresar sus opiniones y observaciones del quehacer diario laboral, en su grupo de trabajo?	7	2	78%	22 %
Pregunta 14: ¿Se da el trabajo en equipo, apoyo y cooperación entre los compañeros(as) de su departamento?	7	2	78%	22 %

Figura 3

Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Relaciones interpersonales.

Pregunta 7: ¿Siente la confianza y seguridad para poder expresar sus opiniones y observaciones del quehacer diario laboral, en su grupo de trabajo?

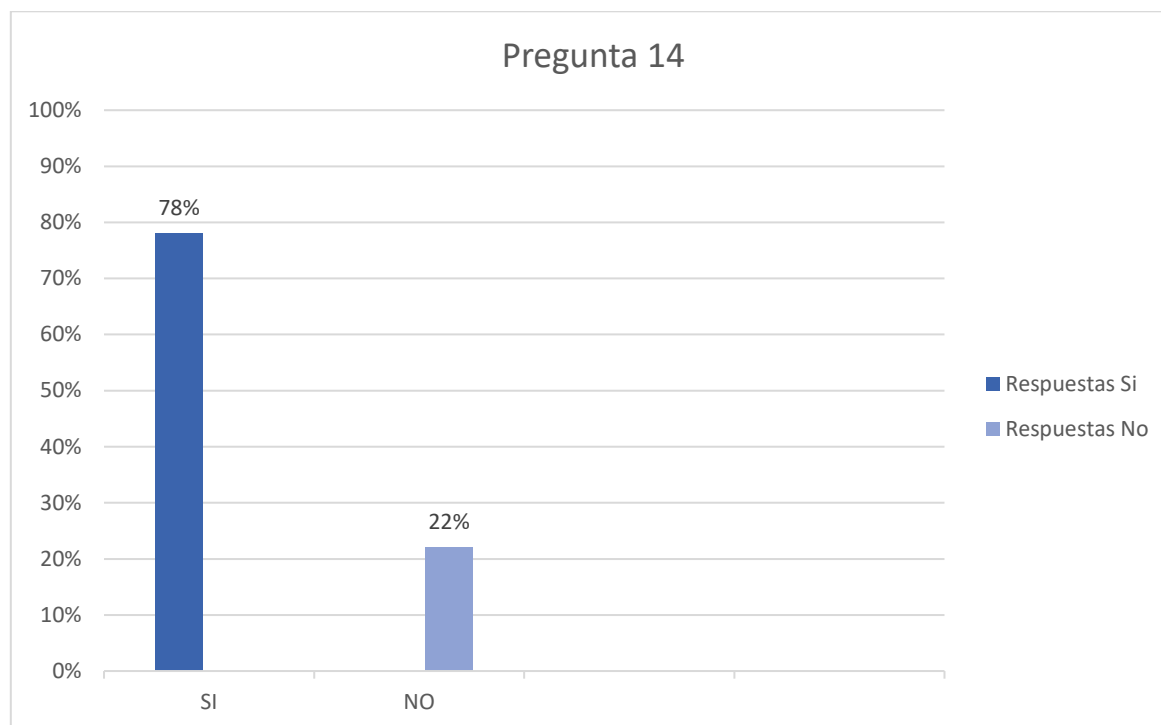


La figura 3 corresponde a la pregunta 7. Esta se relaciona con el factor generador de estrés denominado “Relaciones interpersonales”. Los resultados obtenidos indican que un 78 % de los policías encuestados respondieron que “SÍ” cuentan con la seguridad y confianza para poder expresar sus opiniones y observaciones en su grupo de trabajo.

Figura 4

Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Relaciones interpersonales.

Pregunta 14: ¿Se da el trabajo en equipo, apoyo y cooperación entre los compañeros(as) de su departamento?



La figura 4 corresponde a la pregunta 14. Se relaciona con el factor generador de estrés denominado: “Relaciones interpersonales”. Los resultados obtenidos indican que un 78 % de los policías encuestados respondieron que “SÍ” se desarrolla el trabajo en equipo, el apoyo y la cooperación entre los compañeros de la policía municipal.

Según la literatura sobre las relaciones interpersonales, Chiavenato (2007), indica; “cómo se relacionan entre sí las personas dentro de la organización y el grado de libertad en esas relaciones humanas; si las personas trabajan aisladas o en equipos de trabajo mediante una intensa interacción humana” (p.109). Es importante visibilizar que los resultados señalan que sí existe una relación de equipo y cooperación entre los miembros del grupo de trabajo

de los policías, aspecto que se valora como favorable para el desarrollo de sus actividades, tanto dentro de la oficina, como fuera de ella, para conservar el resguardo de la integridad física y emocional, teniendo, sin embargo, áreas de mejora que se debe trabajar.

Tabla 6

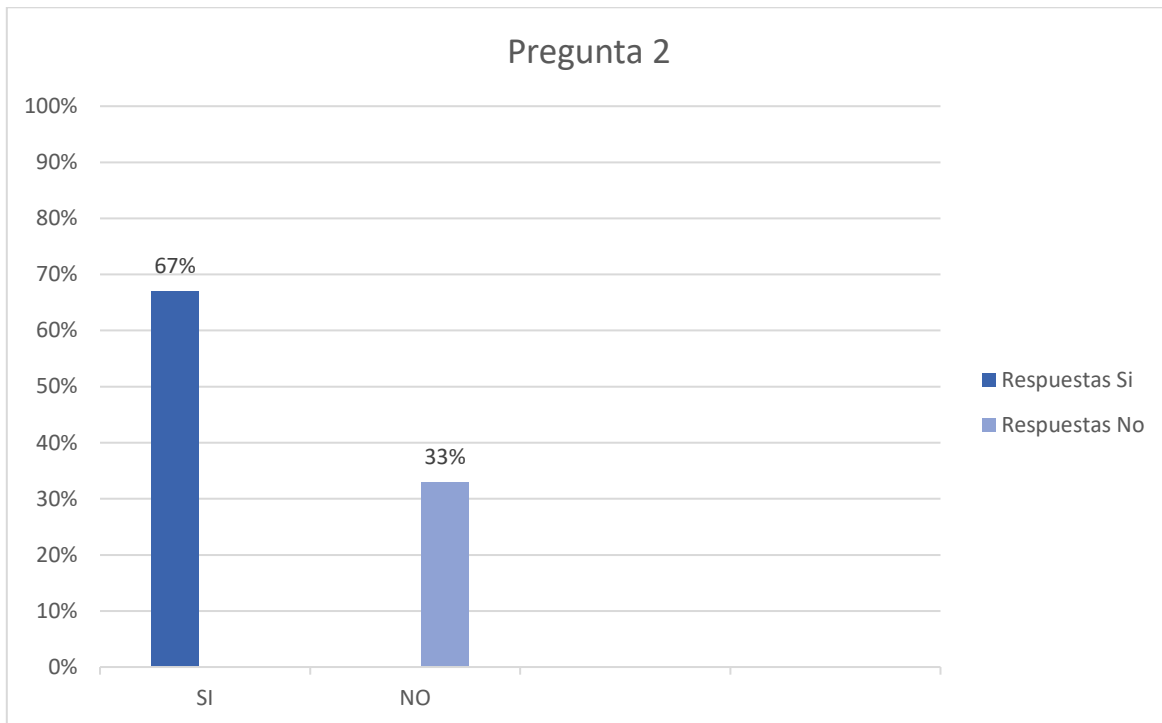
Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Comunicación inadecuada

Preguntas.	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 2 ¿Recibe por parte de la Municipalidad de El Guarco, toda la información que necesita para poder realizar de manera eficiente su trabajo?	6	3	67%	33 %
Pregunta 9: ¿Considera que la comunicación entre sus compañeros se da de manera abierta y respetuosa?	1	8	11%	89 %

Figura 5

Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Comunicación inadecuada.

Pregunta 2: ¿Recibe por parte de la Municipalidad de El Guarco, toda la información que necesita para poder realizar de manera eficiente su trabajo?

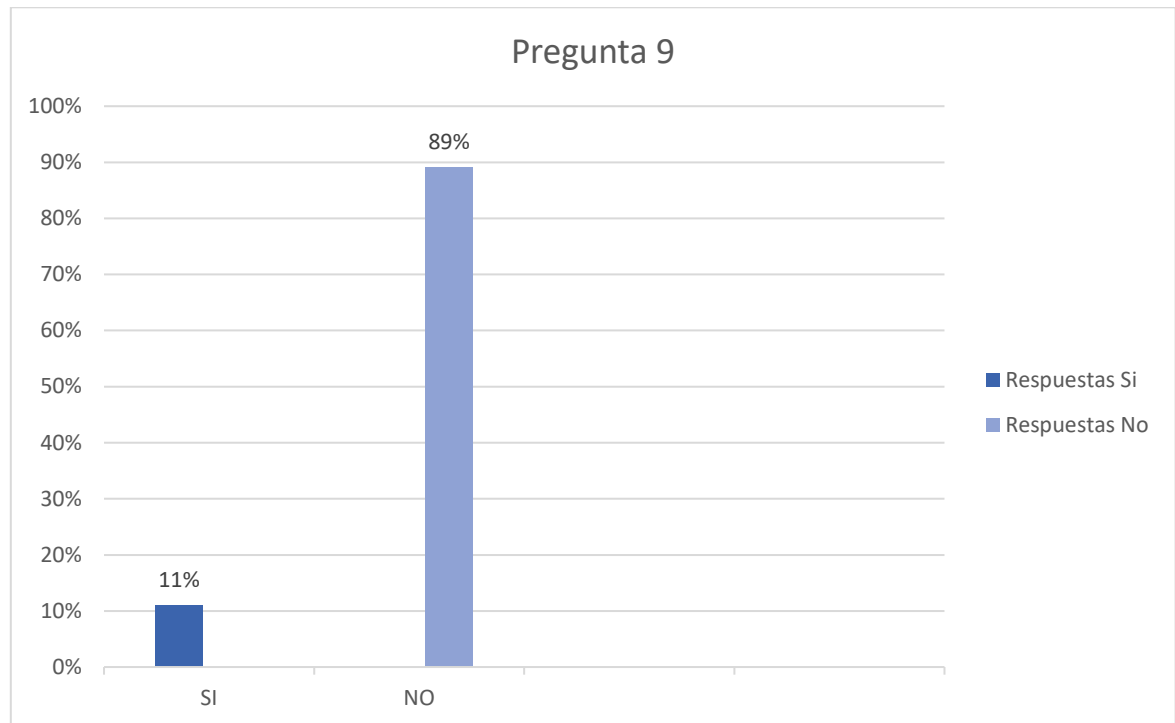


La figura 5 corresponde a la pregunta 2. Esta se relaciona con el factor generador de estrés denominado: “Comunicación inadecuada”. Los resultados obtenidos indican que un 67 % de los policías encuestados respondieron que “SÍ” reciben la información que necesitan para poder realizar su trabajo de forma eficiente.

Figura 6

Variable 1. Factores laborales generadores de estrés. Comunicación inadecuada.

Pregunta 9: ¿Considera que la comunicación entre sus compañeros se da de manera abierta y respetuosa?



La figura 6 corresponde a la pregunta 9. Esta se relaciona con el factor generador de estrés denominado “Comunicación inadecuada”. Los resultados obtenidos indican que un 89 % de los policías encuestados respondieron que “NO” se da una comunicación abierta y respetuosa.

Como se indicó supra, en el marco teórico, Chiavenato (2007), menciona sobre la comunicación inadecuada y las barreras de la comunicación, que el proceso de la comunicación está sujeto a muchas vicisitudes. Existen barreras que funcionan como obstáculos o resistencias a la comunicación. Algunas variables del proceso lo afectan profundamente, lo que causa que el mensaje tal como se envía, sea diferente al mensaje que

se recibe. Existen tres tipos de barreras para la comunicación humana: personales, físicas y semánticas. Como se determina en los resultados, alineado con la teoría, existen barreras en el proceso de la comunicación a lo interno, entre los miembros del departamento de la policía municipal, situación que podría dañar o afectar los procesos internos y demás variables de los factores detonantes de estrés.

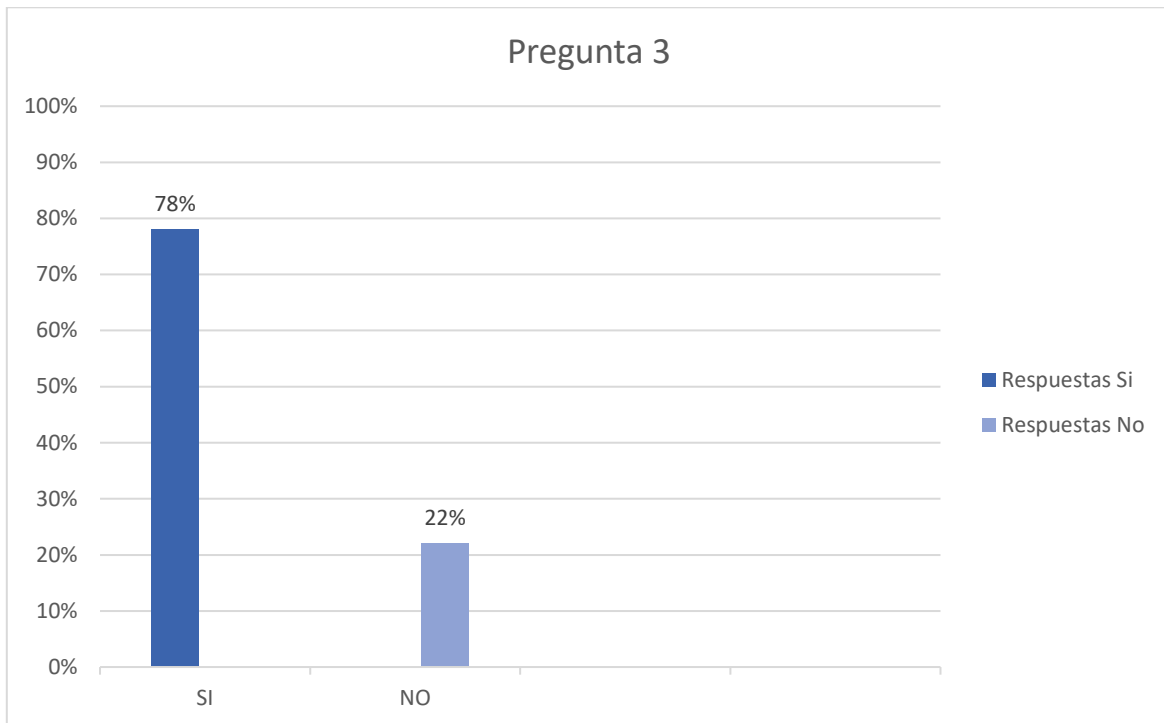
Tabla 7

Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Rumiación

Preguntas	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 3: ¿Cuándo se encuentra en sus días libres, vacaciones o en días de incapacidad, presenta constantes pensamientos relacionados con temas laborales o de índole de su acción policial?	7	2	78%	22 %
Pregunta 10: ¿Presenta pensamientos desagradables imaginarios o irracionales que le producen respuestas fisiológicas (temblor, sudoración), cuando se expone al peligro en su quehacer como policial municipal?	2	7	22%	78 %

Figura 7

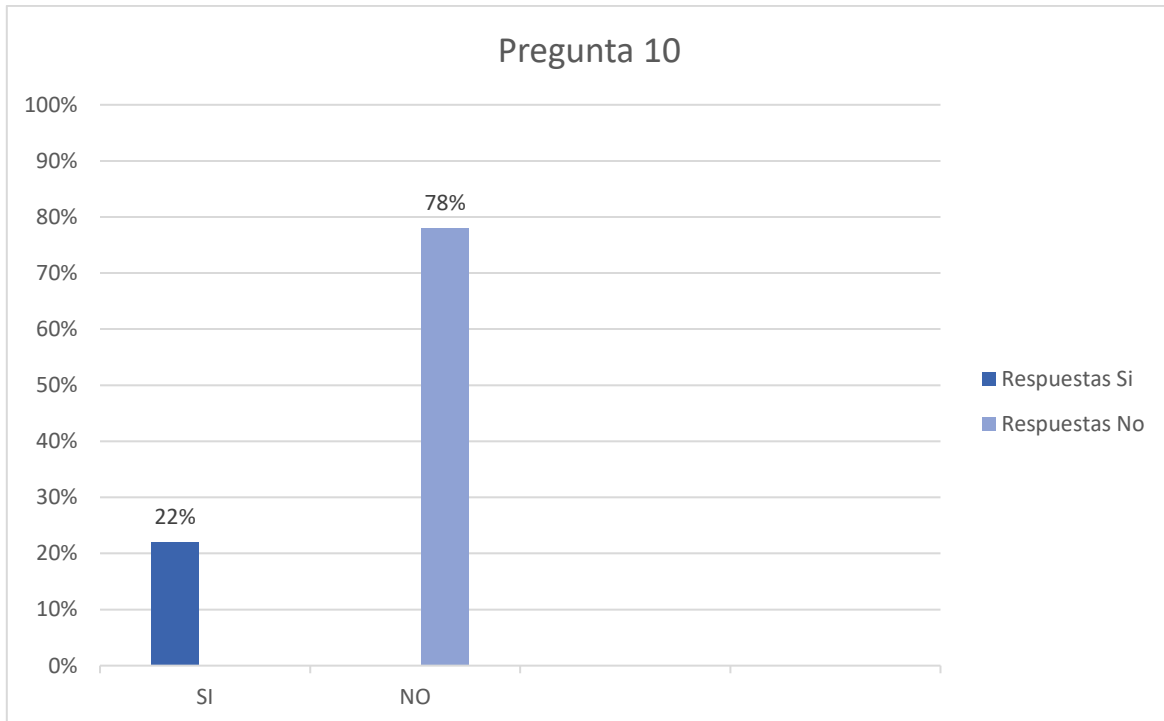
Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Rumiación. Pregunta 3: ¿Cuándo se encuentra en sus días libres, vacaciones o en días de incapacidad, presenta constantes pensamientos relacionados con temas laborales o de índole de su acción policial?



La figura 7 corresponde a la pregunta 3. Se encuentra relacionada con el síntoma cognitivo denominado “Rumiación”. Los resultados obtenidos indican que un 78 % de los policías encuestados respondieron que “SÍ” presentan constantes pensamientos relacionados con temas laborales en sus días de descanso o incapacidades.

Figura 8

Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Rumiación. Pregunta 10: ¿Presenta pensamientos desagradables imaginarios o irracionales que le producen respuestas fisiológicas (temblor, sudoración) cuando se expone al peligro en su quehacer como policial municipal?



La figura 8 corresponde a la pregunta 10. Esta pregunta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Rumiación”. Los resultados obtenidos indican que un 78 % de los policías encuestados respondieron que “NO” presentan pensamientos desagradables imaginarios o irracionales que les produzcan respuestas fisiológicas.

Según la literatura, Rosa (2017), describe la rumiación: “como una amplia clase de pensamientos repetitivos y recurrentes, que giran en torno de un tema instrumental común y que se repiten en ausencia de exigencias ambientales que requieran de dichos pensamientos para fines adaptativos inmediatos”(p.7). Es importante tener en cuenta que los resultados

indican que la presión y las demandas laborales de los policías los acompañan inclusive en sus días de descanso y días de vacaciones, por consiguiente, no se está teniendo por parte de los policías el tiempo de reposición adecuado para el buen funcionamiento de sus actividades policiales.

Tabla 8

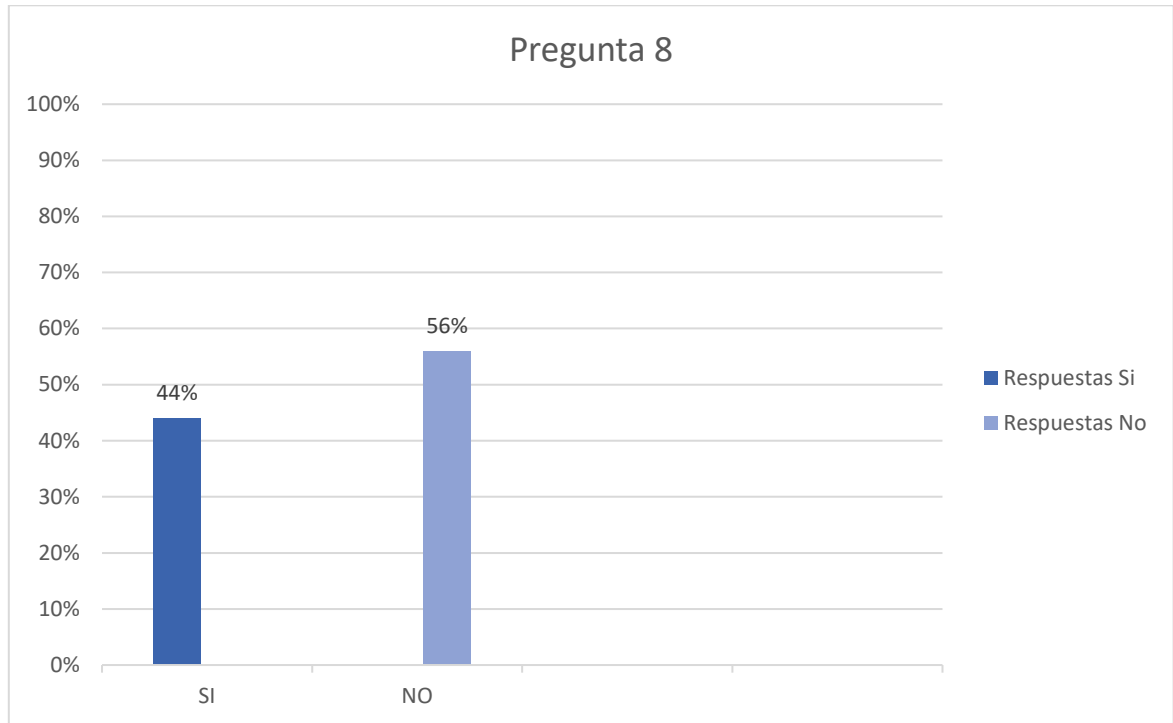
Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Miedos irracionales

Preguntas.	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 8: ¿Suele experimentar temor ante alguna amenaza real o imaginaria en su quehacer laboral en la policía municipal de la Municipalidad de El Guarco?	4	5	44%	56 %
Pregunta 17: ¿En los últimos seis meses ha presentado miedos irracionales o pensamientos negativos sobre algún tema a nivel laboral?	1	8	11%	89%

Figura 9

Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Miedos irracionales. Pregunta

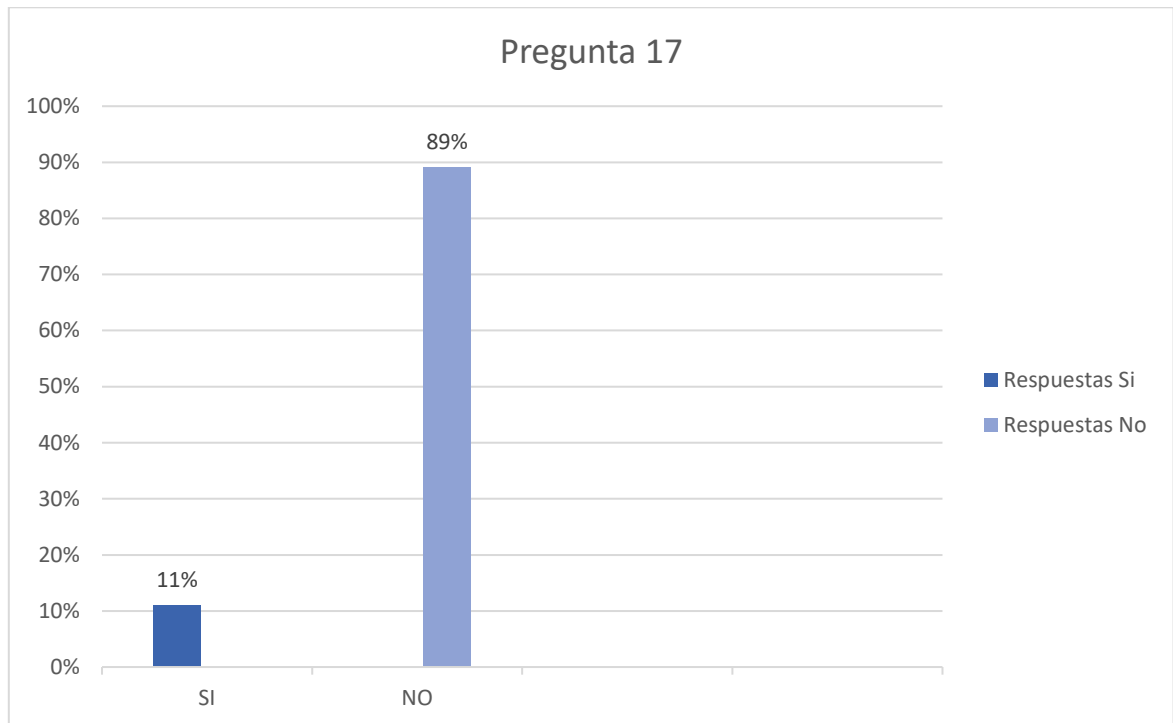
8: ¿Suele experimentar temor ante alguna amenaza real o imaginaria en su quehacer laboral en la policía municipal de la Municipalidad de El Guarco?



La figura 9 corresponde a la pregunta 8. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado "Miedos irracionales". Los resultados obtenidos indican que un 56 % de los policías encuestados respondieron que "NO" suelen experimentar temor ante alguna amenaza real o imaginaria, sin embargo, el otro 50 % indicó sí experimentar temor o algún tipo de amenaza.

Figura 10

Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Miedos irracionales. Pregunta 17: ¿En los últimos 6 meses ha presentado miedos irracionales o pensamientos negativos sobre algún tema a nivel laboral?



La figura 10 corresponde a la pregunta 17. En esta se hace relación al síntoma cognitivo denominado “Miedos irracionales”. Los resultados obtenidos indican que un 89 % de los policías encuestados respondieron que “NO” han presentado miedos irracionales o pensamientos negativos en los últimos seis meses.

Según indica la literatura, Estevez (2024), menciona que los miedos irracionales: “Provocan un miedo extremo hacia un objeto o situación específicos, incluso sin riesgo de peligro. Quienes experimentan miedos irracionales pueden evitar pensamientos, imágenes o

conversaciones sobre estos desencadenantes, a veces en detrimento de su vida laboral, social o familiar” (párr.1).

Se podría decir, según la teoría, que se trata de evitar los pensamientos negativos o miedos irracionales, para proteger la seguridad y cumplir con sus funciones adecuadamente, ya que muchos manifestaron en la entrevista que el miedo siempre está presente, pero se debe enfrentar, a diferencia de otros puestos de trabajo de la institución.

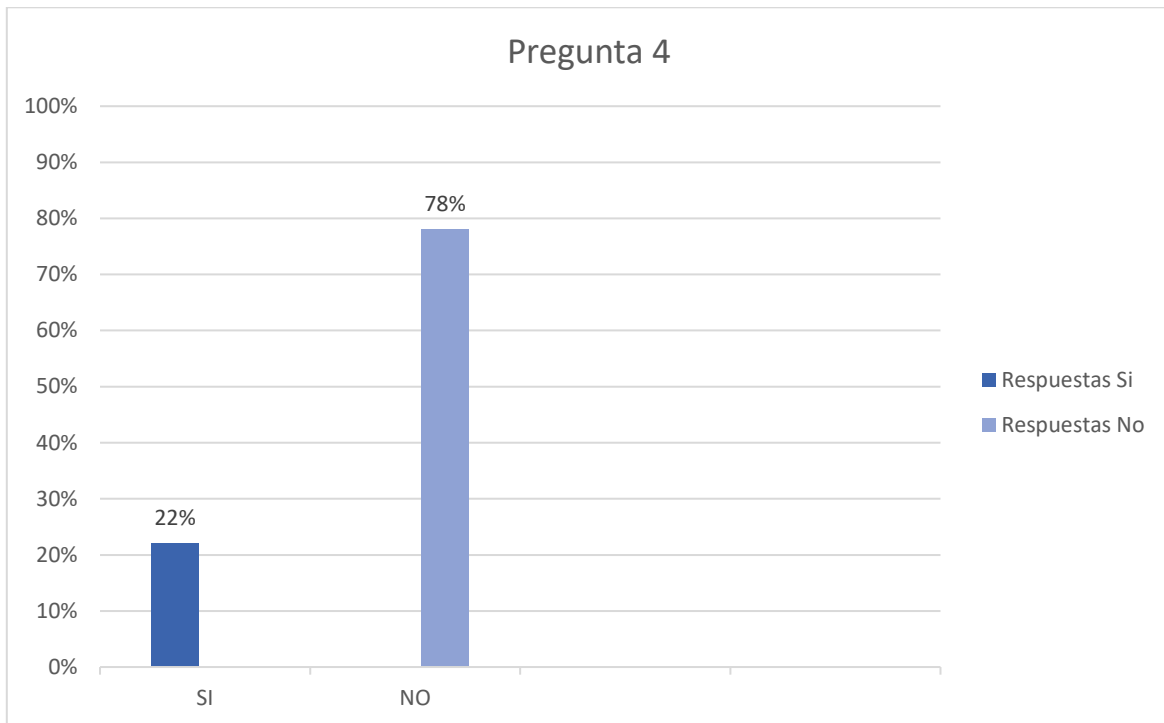
Tabla 9

Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Pérdida de memoria

Preguntas	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 4: ¿Ha presentado en los últimos seis meses, dificultades para recordar con precisión detalles de acontecimientos propios de su quehacer policial?	2	7	22%	78 %
Pregunta 18: ¿Suele presentar dificultades para mantener la atención o seguir instrucciones de las actividades cotidianas de su lugar de trabajo?	0	9	0 %	100%

Figura 11

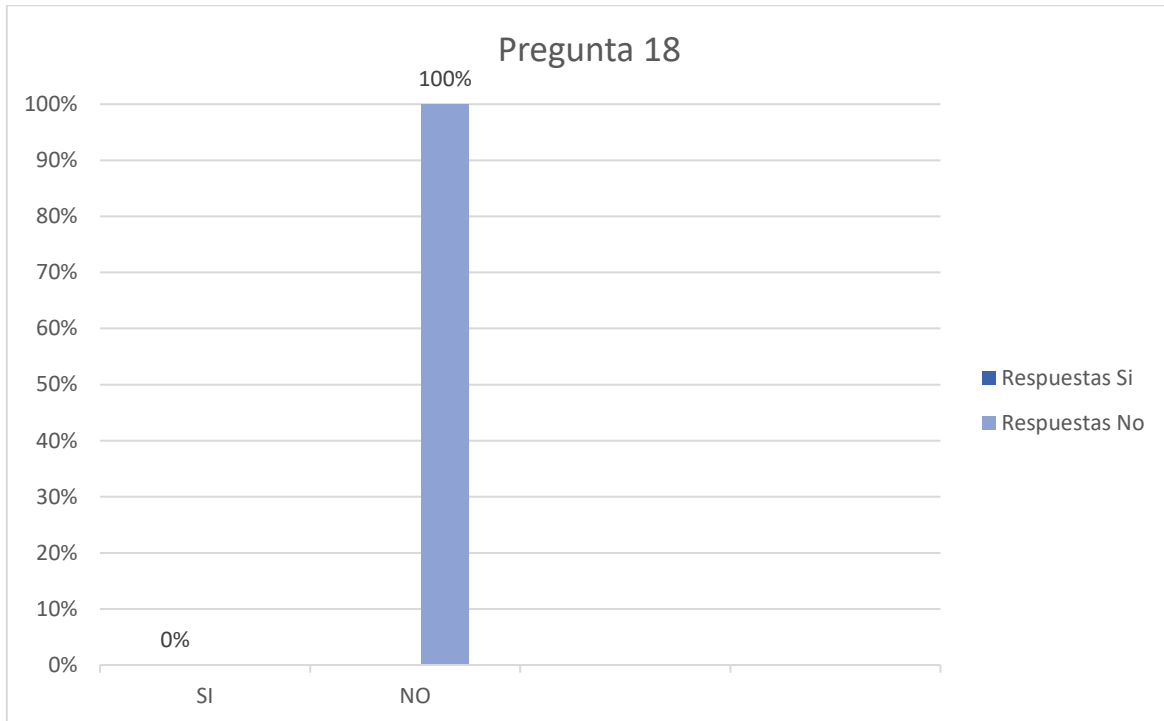
Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Pérdida de memoria. Pregunta 4: ¿Ha presentado en los últimos seis meses, dificultades para recordar con precisión detalles de acontecimientos propios de su quehacer policial?



La figura 11 corresponde a la pregunta 4. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado "Pérdida de memoria". Los resultados obtenidos indican que un 78 % de los policías encuestados respondieron que "NO" han presentado dificultades para poder recordar con precisión detalles de su quehacer laboral.

Figura 12

Variable 2. Síntomas cognitivos del estrés laboral. Pérdida de memoria. Pregunta 18:
¿Suele presentar dificultades para mantener la atención o seguir instrucciones de las actividades cotidianas de su lugar de trabajo?



La figura 12 corresponde a la pregunta 18. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Pérdida de memoria”. Los resultados obtenidos indican que el 100 % de los policías encuestados respondieron que “NO” suelen presentar dificultades para mantener la atención o seguir instrucciones.

Como se muestra en la información supra mencionada, el estrés también puede afectar el tipo de recuerdos que formamos. Si estamos estresados durante un acontecimiento, es posible que tengamos más dificultades para recordar con precisión los detalles del acontecimiento más adelante. El estrés influye en nuestra percepción, así como en nuestra capacidad para recordar lo que percibimos (Scott, 2024, párr.4). Por lo que se

denota en los resultados obtenidos, los recuerdos de los acontecimientos que experimentan los policías en sus actividades, no se están viendo afectados, y tanto la precisión, así como la atención a los detalles no está influyendo en la percepción y en la capacidad para recordar los sucesos o situaciones que hayan presenciado en el desempeño de sus funciones.

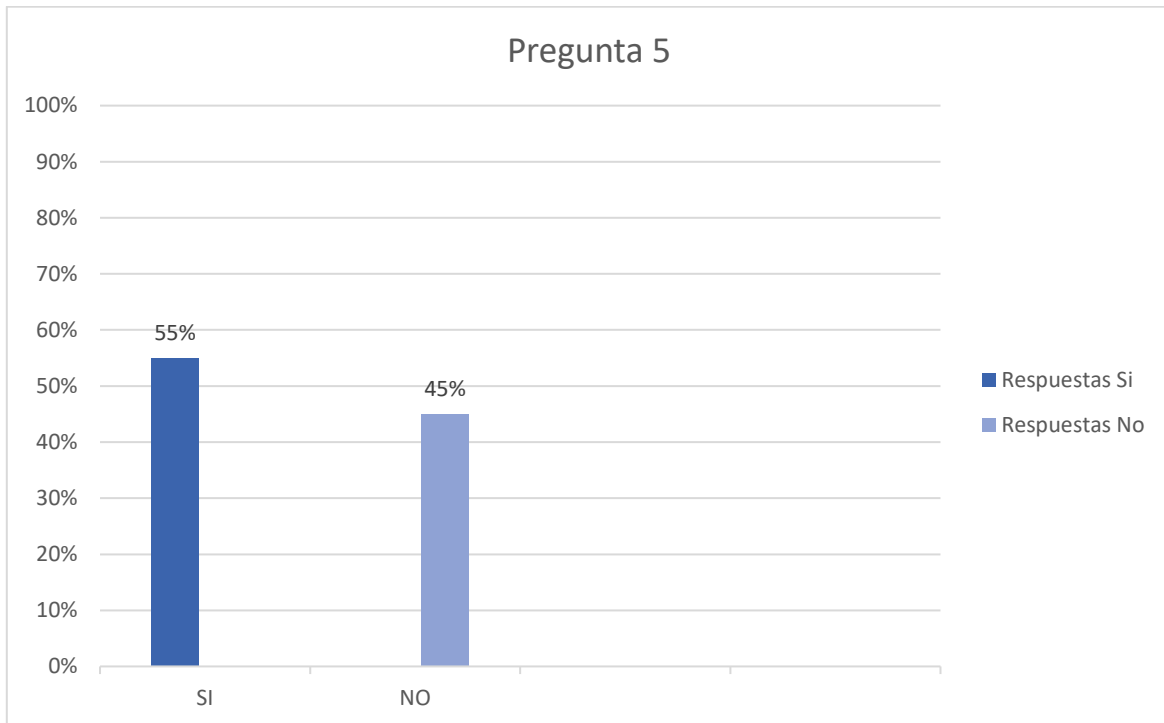
Tabla 10

Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Insomnio

Preguntas	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 5: ¿En los últimos 6 meses ha presentado dificultad para conciliar el sueño?	5	4	55%	45 %
Pregunta 11: ¿Considera tener un sueño que le permite un descanso sin interrupciones?	5	4	55%	45 %

Figura 13

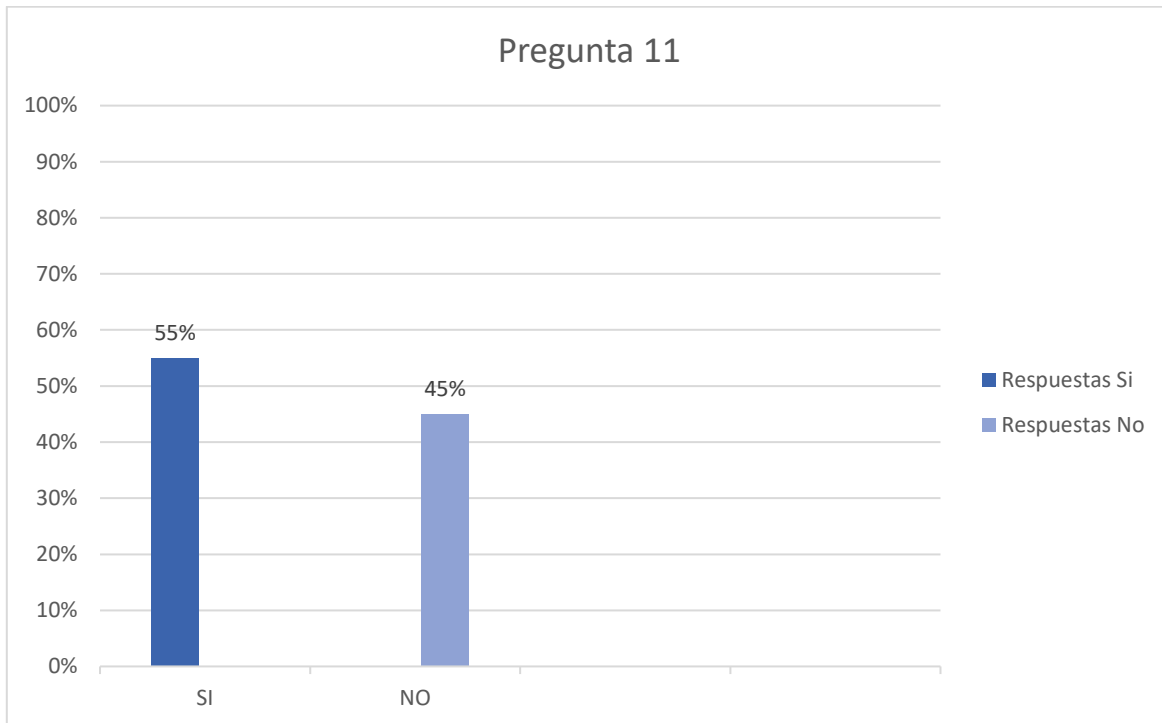
Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Insomnio. Pregunta 5: ¿En los últimos 6 meses ha presentado dificultad para conciliar el sueño?



La figura 13 corresponde a la pregunta 5. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Insomnio”. Los resultados obtenidos indican que el 55 % de los policías encuestados respondieron que “SÍ” suelen presentar dificultades para conciliar el sueño.

Figura 14

Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Insomnio. Pregunta 11: ¿Considera tener un sueño que le permite un descanso sin interrupciones?



La figura 14 corresponde a la pregunta 11. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Insomnio”. Los resultados obtenidos indican que el 55 % de los policías encuestados respondieron que “SÍ” logran tener un sueño que les permite descansar sin interrupciones.

Además, se podría mencionar que el insomnio puede producir en el sujeto otras afecciones más como la falta de energía, disminución de concentración, como también alteraciones en su comportamiento, que de forma directa afectarían su esfera social entre otras (Gómez, 2024, párr.2).

De esta forma, se puede analizar que, al existir un porcentaje alto de insomnio en el grupo de los policías, efectivamente podría estar influyendo en áreas vitales para el desempeño adecuado de sus labores, en temas como abordajes policiales, manejo inapropiado del uso de armas, o la correcta aplicación de las normas y políticas de autoridad, esto al presentar un tiempo de alrededor de seis meses de no conciliar el sueño de forma apropiada.

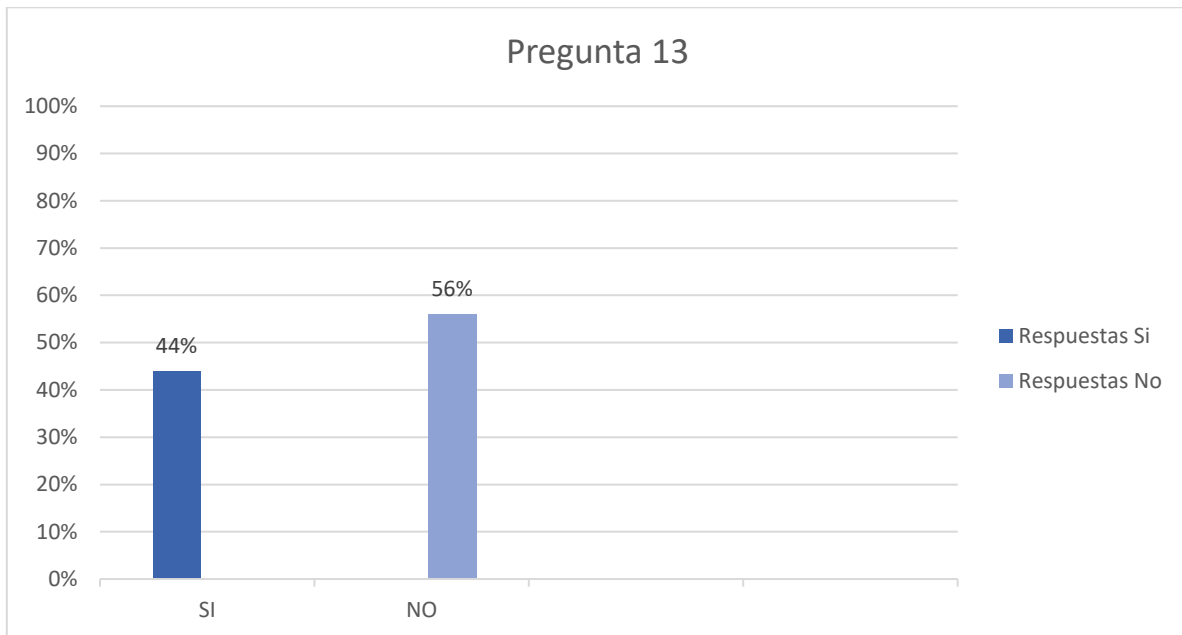
Tabla 11

Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Aumento de errores

Preguntas	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 13: ¿Cuándo experimenta falta de energía esta afecta su capacidad para cumplir con las tareas a tiempo?	4	5	44%	56 %
Pregunta 15: ¿Considera que su productividad ha disminuido debido a experimentar fatiga o cansancio?	1	7	11%	89 %

Figura 15

Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Aumento de errores. Pregunta 13:
¿Cuándo experimenta falta de energía esta afecta su capacidad para cumplir con las
tareas a tiempo?

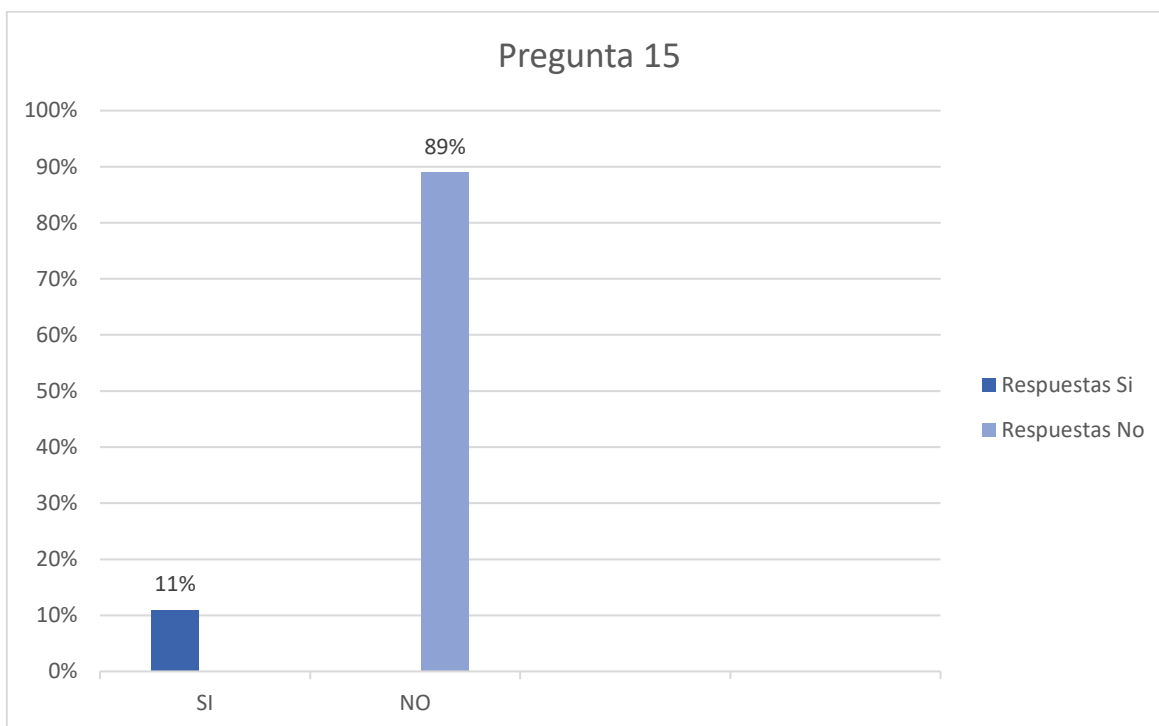


La figura 15 corresponde a la pregunta 13. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Aumento de errores”. Los resultados obtenidos indican que el 56 % de los policías encuestados respondieron que “NO” experimentan falta de energía que les pueda impedir cumplir con sus tareas a tiempo.

Figura 16

Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Aumento de errores. Pregunta 15:

¿Considera que su productividad ha disminuido debido a experimentar fatiga o cansancio?



La figura 16 corresponde a la pregunta 15. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Aumento de errores”. En donde los resultados obtenidos indican que el 89 % de los policías encuestados respondieron que “NO” consideran que su productividad haya disminuido por temas de fatiga o cansancio.

La teoría, indica Hurtado (2024), que el estrés puede disminuir notablemente la productividad de los empleados. Las personas pueden experimentar dificultades para concentrarse, lo que lleva a un aumento en los errores laborales. Además, dicho estrés se traduce en fatiga crónica, haciendo que los trabajadores se sientan agotados. Esta falta de energía afecta su capacidad para cumplir con las tareas a tiempo (párr.21). En relación con esta dimensión de la variable, la mayoría de los policías considera que no se encuentran

presentando aumentos de errores o bajos niveles en la productividad, por lo que no se detecta fatiga crónica o cansancio.

Tabla 12

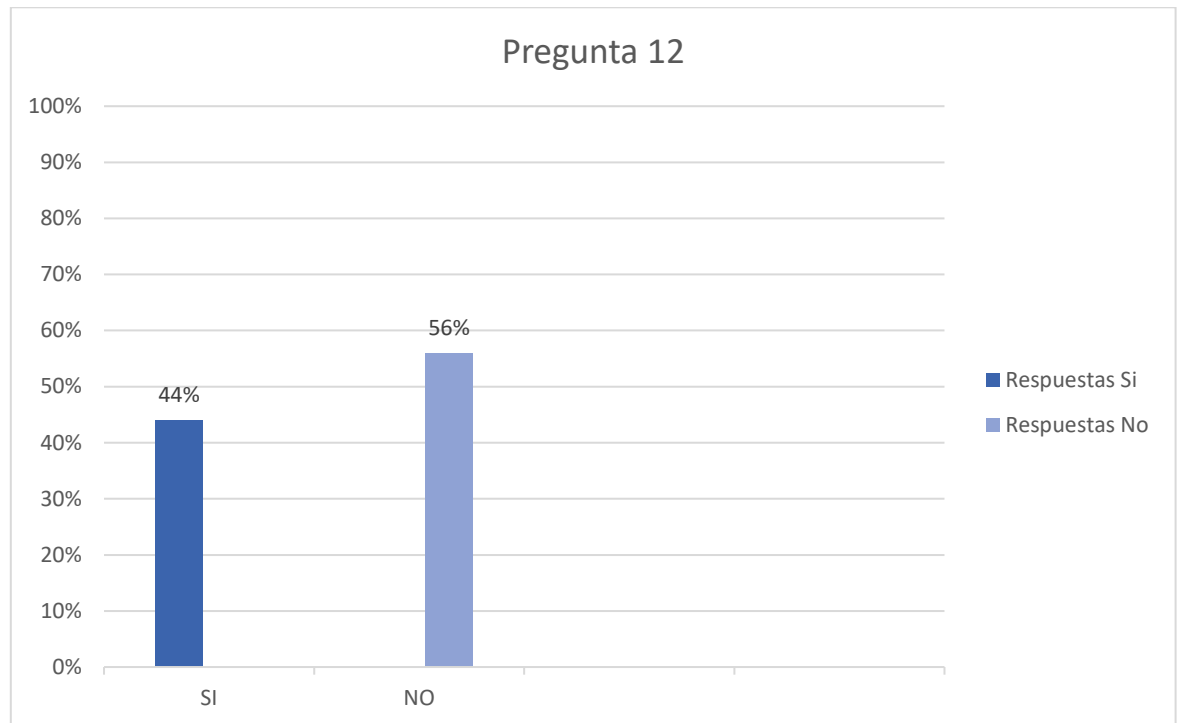
Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Cambios en el apetito

Preguntas.	SÍ	NO	SÍ	NO
Pregunta 12: ¿Suele tener sensaciones constantes de hambre durante el día, a pesar de alimentarse a sus horas?	4	5	44%	56 %
Pregunta 16: ¿Su alimentación ha experimentado cambios en los últimos seis meses, es decir, mayor o menor ingesta de alimentos?	2	7	22%	78 %

Figura 17

Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Cambios en el apetito.

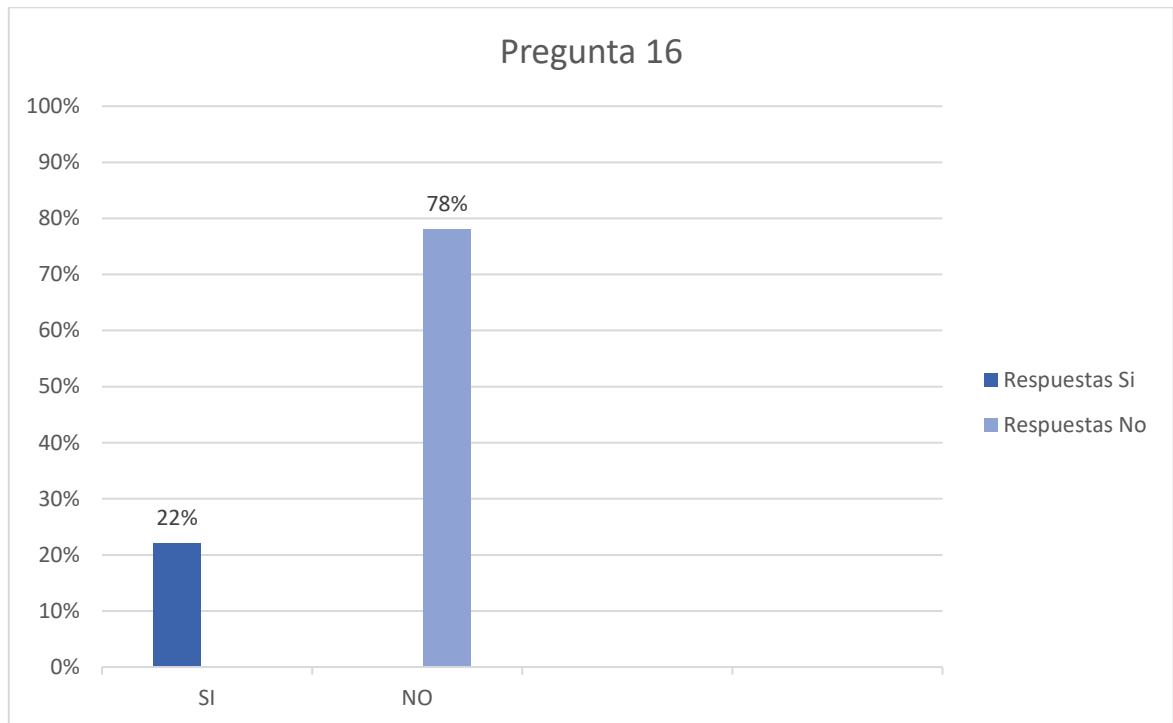
Pregunta 1: ¿Suele tener sensaciones constantes de hambre durante el día, a pesar de alimentarse a sus horas?



La figura 17 corresponde a la pregunta 12: ¿Suele tener sensaciones constantes de hambre durante el día, a pesar de alimentarse a sus horas? Esta pregunta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Cambios en el apetito”. En donde los resultados obtenidos indican que el 56 % de los policías encuestados respondieron que “NO” suelen presentar sensaciones constantes de hambre durante el día.

Figura 18

Variable 2. Síntomas conductuales del estrés laboral. Cambios en el apetito. ¿Su alimentación ha experimentado cambios en los últimos 6 meses, es decir mayor o menor ingesta de alimentos?



La figura 18 corresponde a la pregunta 16. Esta se relaciona con el síntoma cognitivo denominado “Cambios en el apetito”. En donde los resultados obtenidos indican que el 78 % de los policías encuestados respondieron que “NO” han experimentado cambios en su ingesta de alimentos.

Según la literatura, (Díaz, 2007), el estrés laboral puede alterar el apetito y el hambre y, como consecuencia, la correcta alimentación y nutrición, lo que equivale a decir que una fuente nada desdeñable de estrés lo constituye la manera en que nos alimentamos. (párr.6).

Se está presentando un control adecuado en la alimentación que, por ende, incide directamente al disminuir los síntomas conductuales del estrés, una alimentación inadecuada produce una sobrecarga bioquímica que influye en la modificación de las conductas, desatando reacciones nocivas para el organismo, ya que no se tiene los nutrientes suficientes que aportan la vitalidad para el correcto funcionamiento.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Las conclusiones de este estudio se exponen de acuerdo con los objetivos establecidos y la pregunta de investigación, y se derivan del análisis de los resultados obtenidos.

5.1.1 Objetivo específico 1: Describir los factores laborales que generan estrés en los colaboradores de la policía municipal de la Municipalidad de El Guarco de Cartago.

Se concluye:

1. Se obtiene un dato de relevancia en cuanto al tema de las relaciones interpersonales, en donde los sujetos evidencian con un 78 % que en el desarrollo de sus actividades presentan confianza y seguridad, así como la cooperación y el trabajo en equipo entre sus compañeros.

2. En el tema de la comunicación inadecuada, se determina con un 89 % de las personas en donde indica, que existen barreras o dificultades en el proceso de la comunicación, lo que, a nivel interno y externo del departamento de la policía municipal, podría afectar los procesos y demás variables de los factores detonantes de estrés laboral.

3. Se determina con un 100 % de las respuestas en cuanto al tema de la sobrecarga laboral, que el faltante de personal en el área de la policía municipal es un factor de riesgo relevante, que debe ser valorado por las autoridades respectivas, ya que puede influir en las exigencias psíquicas y físicas de los trabajadores.

5.1.2 Objetivo específico 2: Identificar los síntomas cognitivos y conductuales asociados al estrés laboral de los policías municipales de la Municipalidad de El Guarco.

5.1.2.1 Se concluye en síntomas cognitivos

1. Se denota que un 100 % de los sujetos en los resultados obtenidos, indican que no experimentan dificultades de memoria con respecto a los recuerdos de los acontecimientos que presencian en sus actividades, y tanto la precisión, así como la atención a los detalles no está influyendo en la percepción y en la capacidad para recordar los sucesos o situaciones que hayan presenciado en el desempeño de sus funciones.

2. Por otro lado, se tiene que un 46 % de los policías, experimentan miedos irracionales, es decir, casi la mitad de los sujetos, situación que los hace experimentar miedos hacia un objeto o situación específica, las que se deben enfrentar en su cotidianidad en ámbitos, tantos familiares, sociales y laborales.

3. Otro elemento que se concluye como significativo, con un 78 % es la rumiación que presentan los policías, con pensamientos repetitivos y recurrentes, incluso en ausencia de las exigencias ambientales que requieran de esos pensamientos para el fin adaptativo de sus labores, es decir, que, de igual manera, lo suelen experimentar en días de descanso o en periodos de vacaciones o incapacidad.

5.1.2.2 Se concluye en síntomas conductuales

1. Se tiene que un 89 % de los policías municipales indican que no están experimentando dificultades para concentrarse, contexto que muestra ventajas en la disminución de los errores laborales.

2. En relación con los cambios de apetito, casi la mitad del total de los policías con un 44 %, indican sentir constantemente hambre, a pesar del cumplimiento de sus horarios habituales de alimentación, lo cual incide en que una nutrición inadecuada produce una sobrecarga bioquímica, que influye en la modificación de las conductas, desatando reacciones nocivas para el organismo, ya que no se tienen los nutrientes suficientes que aportan la vitalidad para el correcto funcionamiento.
 3. El insomnio se encuentra representado en un 55 %, como un factor significativo que se está experimentando en los policías municipales, el cual, como ya se determinó en la teoría, puede producir en el sujeto afecciones como la falta de energía, disminución de concentración, como también alteraciones en su comportamiento, que de forma directa afectarían su esfera social.
- **5.1.3 Objetivo específico 3:** Elaborar una propuesta de intervención cognitiva-conductual, que disminuya los indicadores de estrés para el grupo de policías de la Municipalidad de El Guarco de Cartago. Esta en relación con los resultados de los objetivos 1 y 2 y la pregunta de investigación.

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN COGNITIVO-CONDUCTUAL PARA LA PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL	
Municipalidad de El Guarco	
OBJETIVO GENERAL:	Intervenir desde el enfoque cognitivo- conductual a un grupo de policías municipales, para la disminución de los indicadores de estrés laboral, de la Municipalidad de El Guarco de Cartago, durante el año 2025.
POBLACIÓN META:	Policías municipales.
UBICACIÓN:	Salón de sesiones edificio municipal.
TIEMPO DE EJECUCIÓN:	Sesión trimestral y un seguimiento anual.
ELABORADO POR:	Ruth Mora Román.
EJECUTADO POR:	El área de Recursos Humanos o persona que sea designada por el alcalde municipal.

COMPONENTES DEL PROGRAMA	
Técnica	Desarrollo
Respiración profunda- diafragmática	<p>Entrenar a los policías en respiración profunda - diafragmática, debido a que este tipo de respiración facilita que el oxígeno llegue a todos el organismo, de manera que mejora la actividad fisiológica. Los resultados esperados con esta técnica es que los sujetos puedan reducir los niveles de ansiedad, asi como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la cantidad de oxígeno en la sangre. • Disminuir la presión arterial y la frecuencia cardíaca. • Reduce la tensión muscular. • Alivia el estrés, el dolor y la ansiedad. • Mejora la postura y el equilibrio. • Aumenta la resistencia física. • Facilita la concentración y el enfoque. • Mejora la digestión.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ayuda a gestionar emociones intensas. <p>Para esto es necesario brindarles entrenamiento, la cual podría ser mediante el correo interno, con el envío de infografías, afiches, videos, facilitados por el área de salud ocupacional de la institución, iniciando con una sesión informativa en el mes de mayo, posterior, en el mes de agosto y finalizando en el mes de noviembre, facilitando dicho material; así como estimular la realización de pausas activas, mediante videos enviados mensualmente, de igual manera, desde el área de salud ocupacional, como recordatorios.</p>
Mejora de Habilidades Sociales	<p>Con el fin de mejorar la comunicación, así como las relaciones interpersonales se deberá desarrollar el entrenamiento mediante la escucha activa: Prestar atención a lo que dice la otra persona.</p> <p>Asertividad: Expresar opiniones y sentimientos de manera respetuosa.</p>

	<p>Empatía: Comprender los sentimientos de los demás.</p> <p>Cooperación: Trabajar en equipo, compartir ideas y brindar consejos.</p> <p>Para ello, se pueden llevar a cabo talleres en dinámicas de grupo, como juegos de roles.</p> <p>Talleres de asertividad.</p> <p>Ejercicios de escucha activa.</p> <p>Se designa como encargados la comisión de fortalecimiento social de la institución , así como al área de la Vicealcaldía. Se realiza una sesión de actividades cada trimestre, iniciando en el mes de junio, posterior en octubre y el seguimiento anual por parte de dichas áreas en el mes de enero 2026.</p>
Técnicas de relajación	<p>Se brindará psicoeducación para la mejora de la higiene del sueño por medio de técnicas de relajación, así como proporcionar rutinas diarias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levantarse cada día a la misma hora, pero acostarse solo cuando se esté somnoliento.

	<ul style="list-style-type: none">• Un baño caliente antes de acostarse.• Adiós a bebidas estimulantes como el café, té...• No beber alcohol al menos seis horas antes de acostarse.• Dejar un intervalo de dos horas entre la cena y el momento de acostarse.• Mantener una temperatura óptima en la habitación donde vaya a dormir.• Evitar ruido y luz excesiva.• Realizar actividades de baja estimulación como escuchar música suave antes de irse a dormir, o leer un rato, NO celulares.• No usar la cama para actividades ajenas al sueño como trabajar, estudiar, ver la TV.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Evitar la siesta, o si no es posible, no excederse de los 30-45 minutos. • Realizar ejercicio físico durante el día. <p>El área de RRHH, en conjunto con Salud Ocupacional, podrán realizar una presentación y sesión de trabajo de forma trimestral, iniciando en el mes de junio y la segunda sesión en el mes de octubre, con ejercicios o entrenamientos prácticos para que sea usado antes del inicio del trabajo y durante su tiempo libre.</p>
--	--

5.2 Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos y las conclusiones de esta investigación, se presenta a continuación algunas recomendaciones, que podrían contribuir a mejorar el estrés laboral de las personas de la policía municipal y a orientar futuros estudios en esta materia.

5.2.1 Policías Municipales

Se les sugiere a los policías municipales la realización de pausas activas tres veces al día, realizando ejercicios de relajación y estiramiento, así como la adecuada

administración del tiempo libre, haciendo caminatas, ejercicio, así como la práctica de hacer lecturas sobre temas en la prevención del estrés laboral, de esta forma, puedan afrontar las diversas situaciones que inducen al estrés laboral de una manera más adecuada.

Se recomienda que cada miembro de la policía municipal se apegue al perfil establecido en el Manual Descriptivo de Puestos, con el fin de no exceder la capacidad instalada en la carga laboral que pueda afrontar.

5.2.2 Departamento de Gestión Humana Municipalidad de El Guarco

Diseñar una propuesta dentro del plan de capacitación anual, en conjunto con el área de salud ocupacional, que contenga temas relacionados con: comunicación efectiva, hábitos alimenticios saludables, relaciones interpersonales, higiene del sueño.

Tomar en cuenta en su planificación y gestión del talento, la realización de un estudio psicosocial (diagnósticos), en mejora de la atención de la salud integral de los miembros de la policía municipal. Así como la oportunidad de tener atención psicológica a dicha población, desde el modelo cognitivo – conductual.

Realizar un análisis de cargas de trabajo en el departamento de la policía municipal, así como presentar el debido informe y las recomendaciones pertinentes a la administración.

5.2.3 Universidad Central de Costa Rica

Que el curso de Psicología Criminal (PS-92), impartido en el grado de licenciatura, integre bibliografía sobre el tema del estrés laboral en los policías o trabajadores de las áreas de seguridad, para que, de esta forma, sea visibilizado y concienciado en las

instituciones, la importancia de este tema en la salud integral de sus trabajadores, por medio del aumento de más trabajos de investigación específicos en este tema.

Referencias

- Aragonés, Nury . (2016). *Estrés en el trabajo. El estrés en el trabajo un reto colectivo “Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre”*.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, Guía para la elaboracion*. Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-05577.
- Ávila, J. (2014). <https://psynthesispsicologia.es/estres/fases-estres/>. *Revista CON-CIENCIA*, párr.11. Obtenido de Psynthesis Psicología:
<https://psynthesispsicologia.es/estres/fases-estres/>
- Báez, B. (2008). *La población y muestra*. Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.
- Barrio, J., & Al, E. (21 de febrero de 2006). El estrés como respuesta . *Psicología del aprendizaje*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20estr%C3%A9s%3F,las%20amenazas%20y%20a%20otros%20est%C3%ADmulos>.
- Beltrán, P. (2014). *La carga de trabajo La fatiga y la insatisfacción laboral*. Generalitat Valenciana.
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L., & Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de investigacion en Salud , Universidad de Boyacá*. Obtenido de

[https://www.helpguide.org/es/estres/sintomas-signos-y-causas-del-estres:](https://www.helpguide.org/es/estres/sintomas-signos-y-causas-del-estres)

<https://www.helpguide.org/es/estres/sintomas-signos-y-causas-del-estres>

Calvo, E. H. (noviembre de 2023). *Niveles de riesgo de ideación suicida referido por un grupo de trabajadores de la policía municipal de las municipalidades de Montes de Oca y San José. Estudio comprendido entre los meses de julio a diciembre de 2023.*

Castillero, O. (1 de febrero de 2019). *Psicología y Mente*. Obtenido de Psicología y Mente:

<https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-conductas>

Castillo, A. C. (2023). *Análisis de indicadores conductuales y cognitivos, asociados al estrés laboral del personal docente del Centro Educativo de primaria San Andrés de León Cortés, durante el periodo de mayo a diciembre 2023.*

Castro, V., & Hidalgo, P. (2019). *Factores desencadenantes del estrés y su influencia en el desempeño laboral de las mujeres trabajadoras de la línea de producción BN Motors de la empresa Tico Electronics en el Coyol de Alajuela, estudio comprendido durante los meses de mayo a agosto del a.* Obtenido de Repositorio Universidad Central .

Chiavenato, I. (2007). *El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

Cores, C. (20 de julio de 2024). *Centro Psicológico*. Obtenido de Centro Psicológico:

<https://ceciliacorespsicologa.es/como-influye-estres-rendimiento-cognitivo/>

Estévez, A. (22 de marzo de 2024). *Miedos irracionales*. Obtenido de Choosing therapy:

<https://www.choosingtherapy.com/irrational-fears/>

Gómez, A. (2024). *Clínica Universidad de Navarra*. Obtenido de Clínica Universidad de Navarra: <https://www.cun.es/enfermedades-tratamientos/enfermedades/insomnio>

González, R. J. (2023). La terapia cognitivo conductual y su eficacia en la reducción del estrés laboral en un servidor policial de la unidad Antinarcoóticos de la ciudad de Babahoyo. *Ciencia y Educación*.

Hurtado, M. (24 de diciembre de 2024). *AGS psicólogos*. Obtenido de AGS psicólogos : <https://www.ags-psicologosmadrid.com/estres/estres-laboral/#:~:text=el%20rendimiento%20general,-,Impacto%20en%20la%20Productividad%20y%20Errores%20Laborales,trabajo%20y%20el%20rendimiento%20general.>

J.A., García, M., Ruiz, I., & Arce, A. (2018). El estrés como respuesta. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 3.

López, P. (2004). Punto Cero. *Punto Cero v.09 n.08 Cochabamba*. Obtenido de Punto Cero.

Lucio, G. E. (2023). *El estrés laboral y su relación con el desempeño del personal de salud. Caso de estudio en un hospital de Ecuador*.

Machin, N., Pueyo, M., Echeverría, P., Lecina, M., Veira, R., & Salvador, L. (2022). Técnicas para la prevención del estrés: técnicas cognitivas. *Ocronos*.

Miranda, M. (2023). El afrontamiento del estrés académico posgradual, una breve mirada desde lo científico hasta lo ancestral. *Edu. Sup. Rev. Cient. Cepies* vol.10 no.3 La Paz nov. 2023.

- Moscoso, M. S. (1998). Estrés, salud y emociones: estudio de la ansiedad, cólera y hostilidad. *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad San Marcos*, 2.
- Municipalidad de El Guarco. (2024). *Municipalidad de El Guarco*. Obtenido de <https://muniguarco.go.cr/historia/>: <https://muniguarco.go.cr/historia/>
- Murillo, J. (2024). *Metodología de Investigación Avanzada*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Nederland, A. I. (2007). *Entender la labor policial. Recursos para activistas de derechos humanos*.
- Nogareda, S. (2024). *Fisiología del estrés*. Ministerio de Trabajo y asuntos sociales de España.
- Novoa, C. A. (2017). *Investigación cuantitativa*. Fondo Editorial Areandino.
- Organización Mundial de la Salud. (21 de febrero de 2023). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Organización Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
- Ramos, C. (2015). *Los paradigmas de la investigación científica*.
- Rodríguez, J. (22 de agosto de 2023). *El blog de las Ciencias Sociales y la investigación social*. <https://isdfundacion.org/2023/08/22/estadistica-descriptiva-definicion-conceptos-y-ejemplos/>
- Romero, M. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Creative Commons Atribución.

Rosa, L. D. (2017). Rumiación, consideraciones teórico- clínicas. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, 3.

Suárez, E. (22 de febrero de 2024). *Experto Universitario*. Obtenido de Guía práctica sobre los distintos tipos de fuentes de información:

https://expertouniversitario.es/blog/fuentes-de-informacion/#toc_Fuentes_de_informacion_que_son

Vega, D. E. (21 de setiembre de 2023). *Medium*. Obtenido de Medium:

<https://medium.com/@envervega/qu%C3%A9-son-las-limitaciones-de-la-investigaci%C3%B3n-c0c9307177b9#:~:text=Las%20limitaciones%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20son%20aspectos%20o%20condiciones%20que,de%20un%20estudio%20o%20investigaci%C3%B3n.>

Apéndices

Apéndice 1. Carta de aceptación para realizar la investigación



**El Tejar de El Guarco
07 de enero del 2025
Oficio 002-ALC-2025**

Estimada señora.
Ruth Mora Román.

Estimada compañera:

Saludándola y deseándole éxitos en sus labores cotidianas, de acuerdo con la nota presentada por su persona el pasado 06 de setiembre del 2024, se le informa que se autoriza la realización de su proyecto de tesis "Programa de intervención cognitivo-conductual para el manejo del estrés referido por un grupo de Policías Municipales de la Municipalidad de El Guarco, Cartago. en el periodo comprendido entre los meses de setiembre del 2024 a abril del 2025".

Sin más por el momento.

**VICTOR HUGO
MONESTEL
TENCIO (FIRMA)** Firmado digitalmente por
VICTOR HUGO MONESTEL
TENCIO (FIRMA)
Fecha: 2025.01.07
12:33:46 -06'00'

**MBA. VÍCTOR MONESTEL TENCIO.
ALCALDE MUNICIPAL.
MUNICIPALIDAD DE EL GUARCO.**

Apéndice 2



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA.

Nombre de la persona investigadora: Ruth Mora Román.

Nombre de la persona participante: _____

Medio para contactar: _____

I. Propósito de la entrevista: El fin de la entrevista es conocer su criterio y experiencia en cuanto a factores laborales que generan estrés en los colaboradores de la policía municipal e identificar los síntomas cognitivos y conductuales asociados al estrés laboral de los policías municipales de la Municipalidad de El Guarco. En el marco del Trabajo Final de Graduación denominado *"Programa De Intervención Cognitivo-Conductual Para El Manejo Del Estrés Referido Por Un Grupo De Policías Municipales De La Municipalidad De El Guarco, Cartago. En El Periodo Comprendido Entre Los Meses De Setiembre Del 2024 A Abril Del 2025"* de la estudiante Ruth Mora Román, de la carrera de psicología de la UC. El mismo dirigido por la MPsc. Nancy Román González. Aunado, cuenta con el aval de realización en la institución por medio de oficio.

II. Metodología: Se realizará una entrevista, en la cual se indagará la percepción, experiencia y conocimiento sobre, Describir los factores laborales que generan estrés en los colaboradores de la policía municipal de la Municipalidad de El Guarco de Cartago e identificar los síntomas cognitivos y conductuales asociados al estrés laboral de los policías municipales de la Municipalidad de El Guarco.

III. Riesgos: La participación en la entrevista, no ocasionará riesgo para la salud e integridad física.

- IV. Beneficios:** No existe un beneficio directo para la persona participante de la entrevista. Pero su contribución en el TFG permitirá la elaboración de un documento y conocimiento, sobre la temática de estrés laboral, específicamente para la organización Municipalidad de El Guarco.
- V. Voluntariedad:** La participación en la entrevista es voluntaria.
- VI. Confidencialidad:** Se garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, no haciendo referencia del nombre de las personas participantes, en el documento final. Se recuerda que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense, como cuando la ley obliga a informar sobre ciertas enfermedades o sobre cualquier indicio de maltrato o abandono infantil. Estas limitaciones y otras se prevén y señalan a los/las participantes. Los resultados podrían aparecer en una publicación científica o ser divulgados en un círculo científico o académico, de forma anónima.
- VII. Información:** Antes de dar su autorización debe hablar con el/la estudiante responsable de la investigación sobre este estudio y el deben haber contestado satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si requiere de más información, puede contactarlo al correo electrónico ruthm7028@gmail.com o bien con la tutora al correo electrónico; nroman@edu.uc.ac.cr.
- VIII. Consentimiento:** He leído toda la información consignada en este documento antes de firmarlo, se dio el espacio para hacer preguntas y han sido contestadas de forma satisfactorias; por lo que comprendo de que trata el estudio, las condiciones de la participación y accedo a



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación

participar como sujeto(a) de este trabajo final de graduación, el cual al ser un estudio académico se entiende que los resultados son de alcance público.

Nombre completo, firma y cédula del/la participante

Lugar y fecha

RUTH
 MORA
 ROMAN
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 RUTH MORA
 ROMAN (FIRMA)
 Fecha: 2025.01.09
 12:21:36 -06'00'

Ruth Mora Román.

Investigador/a

NANCY ROMAN
 GONZALEZ
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 NANCY ROMAN
 GONZALEZ (FIRMA)
 Fecha: 2025.01.09 09:58:42
 -06'00'

V°B°. Nancy Román González

Tutora de TFG

Escuela de Psicología
 Universidad Central de Costa Rica

Apéndice 3



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación

Instrumento: Estrés Laboral Policía Municipal de El Guarco
IC2025

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO ESTRÉS LABORAL POLICIAL MUNICIPAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:	Programa de intervención cognitivo-conductual para el manejo del estrés referido por un grupo de policías municipales de la municipalidad de El Guarco, Cartago. En el periodo comprendido entre los meses de setiembre del 2024 a abril del 2025.
Objetivos específicos a cumplir:	<ul style="list-style-type: none"> • Describir los factores laborales que generan estrés en los colaboradores de la policía municipal de la Municipalidad de El Guarco de Cartago. • Identificar los síntomas cognitivos y conductuales asociados al estrés laboral de los policías municipales de la Municipalidad de El Guarco.
Variables	Variable 1: Factores laborales generadores de estrés. Variable 2: Síntomas cognitivos y conductuales del estrés laboral.
Persona entrevistada:	Clave de identificación: Puesto de trabajo: Policía Municipal.
Fecha de aplicación:	
Estudiante UC:	Ruth Mora Román.

Instrucciones generales: Se agradece su participación en el presente estudio, recordar que el mismo es confidencial y voluntario. A continuación, se muestra una serie de consultas, donde debe de marcar con una equis (X) lo que aplica en usted, según las siguientes opciones:

- SI aplica.
- NO aplica.



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
Licenciatura en Psicología
Trabajo Final de Graduación

Instrumento: Estrés Laboral Policía Municipal de El Guarco
IC2025

6. ¿Considera que el área de la Policía Municipal en la Municipalidad de El Guarco, cuenta con la cantidad de personal adecuada para cubrir las demandas laborales del cantón?

SI () NO ()

7. ¿Siente la confianza y seguridad para poder expresar sus opiniones y observaciones del quehacer diario laboral, en su grupo de trabajo?

SI () NO ()

8. ¿Suele experimentar temor ante alguna amenaza real o imaginaria en su quehacer laboral en la policía municipal de la Municipalidad de El Guarco?

SI () NO ()

9. ¿Considera que la comunicación entre sus compañeros se da de manera abierta y respetuosa?

SI () NO ()



10. ¿Presenta pensamientos desagradables imaginarios o irracionales que le producen respuestas fisiológicas (temblor, sudoración) cuando se expone al peligro en su quehacer como policial municipal?

SI () NO ()

11. ¿Considera tener un sueño que le permite un descanso sin interrupciones?

SI () NO ()

12. ¿Suele tener sensaciones constantes de hambre durante el día, a pesar de alimentarse a sus horas?

SI () NO ()

13. ¿Cuándo experimenta falta de energía esta afecta su capacidad para cumplir con las tareas a tiempo?

SI () NO ()

14. ¿Se da el trabajo en equipo, apoyo y cooperación entre los compañeros(as) de su departamento?

SI () NO ()

15. ¿Considera que su productividad ha disminuido debido a experimentar fatiga o cansancio?

SI () NO ()



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 Instrumento: Estrés Laboral Policía Municipal de El Guarco
 IC2025

16. ¿Su alimentación ha experimentado cambios en los últimos 6 meses, es decir mayor o menor ingesta de alimentos?

SI () NO ()

17. ¿En los últimos 6 meses ha presentado miedos irracionales o pensamientos negativos sobre algún tema a nivel laboral?

SI () NO ()

18. ¿Suele presentar dificultades para mantener la atención o seguir instrucciones de las actividades cotidianas de su lugar de trabajo?

SI () NO ()

Proceso de validación del instrumento por juicio de persona experta y de tipo contenido:

ERIC ALBERTO
 BADILLA MONGE
 (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 ERIC ALBERTO BADILLA
 MONGE (FIRMA)
 Fecha: 2025.01.18 19:18:14
 -06'00'

Lic. Erick Badilla Monge.
 Administrador, énfasis en RRRH.

ALEJANDRA BERROCAL ZUMBADO (FIRMA)
 PERSONA FIDUCIARIA, CFP-06-0376-0592.
 Fecha declarada: 18/01/2025 08:53:20 PM

Dra. Alejandra Berrocal Zumbado.
 Psicóloga Clínica.

NANCY ROMAN
 GONZALEZ (FIRMA)

Firmado digitalmente
 por NANCY ROMAN
 GONZALEZ (FIRMA)
 Fecha: 2025.01.19
 11:14:15 -06'00'

MPs. Nancy Román González
 Psicología Laboral/ Adm. Recursos Humanos