

UNIVERSIDAD CENTRAL
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE PSICOLOGÍA

FACTORES QUE PROMUEVEN LA VULNERABILIDAD AL ESTRÉS
VINCULADO AL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
DE FUERZA PÚBLICA, DESTACADO EN LA COMANDANCIA
DE PALMARES DE ALAJUELA, ESTUDIO COMPRENDIDO
ENTRE EL PERÍODO DE MAYO Y AGOSTO DEL 2019

Trabajo final de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura
en Psicología con Énfasis en Administración de Recursos Humanos

Estudiante:

Dennis Cordero Matamoros

Tutor metodológico:

Lic. Manfred A. Rodríguez Cruz

Alajuela, Costa Rica

II Cuatrimestre, 2019

RESUMEN EJECUTIVO

El propósito de este trabajo consiste en medir el nivel de estrés laboral referido por un grupo de policías que actualmente laboran en la comandancia policial de Palmares de Alajuela. Para esto se realizó un estudio de investigaciones nacionales e internacionales previas relacionadas con el tema. Posteriormente se abordaron aspectos históricos del término estrés y tipos de este, se estudiaron las implicaciones fisiológicas de su producción y, además, se mencionan las causas más frecuentes y los factores internos y externos implicados. Se delimitaron los indicadores motores, cognitivos y emocionales asociados al estrés laboral y como el trabajo se ve afectado por ello. Se estableció un enfoque cuantitativo que busca medir y sistematizar de manera objetiva las características de los indicadores con predominio motor, cognitivo y emocional identificados en la muestra seleccionada. Consecuentemente, se planteó una propuesta de intervención psicológica que busca facilitar a los participantes de herramientas y estrategias para el manejo saludable del estrés laboral.

AGRADECIMIENTOS

Ante todo, primero se encuentra Dios y mi madre, Mirian Matamoros por haberme dado el don de la vida para hoy llegar donde he llegado. A mi padre, Jorge Cordero porque me crió con responsabilidad y me enseñó valores siempre partiendo de la mano con la honradez y quien en todo momento llevando el sustento al hogar cultivo en mí, esas ganas de luchar y hacer lo mejor todos los días, incluso muchas veces dejando sus bolsillos vacíos para que los míos estuvieran llenos. A mis dos hermanos Elvis y Yeimer Cordero sin duda alguna pues con el correr de los años ellos no solo han compartido mi sangre si no también mis sueños y se han preocupado por que sea una persona de bien.

Quiero dedicar este apartado a una persona muy importante en mi vida, a mi esposa, Yensi León quien al correr de estos 10 años juntos ha dado todo lo humanamente posible para que yo sea un buen ser humano. Considero que sin ella quizás no habría llegado a esta meta. Gracias por acompañarme y darme esperanza y un hogar que hoy día para mí es una gran bendición.

Por supuesto no podré nombrar a cada persona a la que quisiera agradecer que de una manera directa o indirecta han tenido sus palabras de apoyo, pero gracias a todos mis compañeros de trabajo que creyeron y creen en mí, a Alexis Cabrera que me apoyó en los momentos a veces de soledad, a mis familiares como tíos, tías y primos o primas que también me dieron palabras de aliento, a mis amigos y amigas que en algún momento tuvieron una palabra hermosa que compartir.

Y por supuesto gracias a todos los compañeros y profesores de la Universidad Central porque gracias a ellos llevo ahora un granito de arena de aprendizaje a la práctica recibida.

DEDICATORIA

A Dios:

Nuestro creador, por haberme dado la paciencia y la sabiduría necesaria para la realización de mi tesis y de esa manera lograr mí meta.

A la Universidad Central de Costa Rica:

Porque en ella pude adquirir mis conocimientos durante mi carrera y me siento orgulloso de ser un Licenciado en Psicología laboral/Recursos Humanos.

A mis profesores:

Gracias por sus conocimientos y experiencias compartidas, que fortalecieron mi formación profesional.

A mis Padres:

Miriam Matamoros y Jorge Cordero por darme la vida, y todo el apoyo durante la misma.

A mis Hermanos:

Yeimer y Elvis Cordero por brindarme su apoyo y cariño.

A mis amigos:

Sobre todo, aquellos que creyeron en mí.

Y a mi esposa:

Yensi León por brindarme todo su apoyo y amor durante mi carrera.

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACION JURADA	ii
RESUMEN EJECUTIVO	vii
AGRADECIMIENTOS	viii
DEDICATORIA	ix
TABLA DE CONTENIDO.....	x
CAPÍTULO I	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes.....	5
1.2.1 Antecedentes nacionales.....	5
1.2.2 Antecedentes internacionales.....	10
1.3 Importancia y justificación del tema	13
1.4 Planteamiento del problema	15
1.5 Objetivos	16
1.5.1 Objetivo general.....	16
1.5.2. Objetivos específicos.....	16
1.6 Hipótesis	17
1.7 Alcances y limitaciones de la investigación	18
1.7.1 Alcances	18
1.7.2 Limitaciones.....	19
CAPÍTULO II	21
2.1 Marco conceptual.....	21
2.1.1 Definición el estrés.....	21
2.1.1.1 Características del estrés.....	22
2.1.1.2 Tipos de estrés.....	26
2.1.1.3 Antecedentes históricos del estrés.....	28
2.1.2.4 Definición de estrés laboral.....	29
2.1.2 Desempeño laboral.....	31

2.1.2.1 Generalidades	33
2.1.2 Factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral.	35
-Desmotivación	35
-Baja autoestima.....	37
-Insatisfacción con el puesto	38
-Incapacidad de logro	40
2.1.3 Factores extrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral.	41
-Inseguridad laboral.....	42
-Carencia de remuneración y beneficios laborales.....	44
-Ausencia de una adecuada relación con subalternos y jefaturas.....	45
-Sobre carga de trabajo.....	46
2.2 Marco situacional.....	48
2.2.1 Reseña histórica.	48
2.2.2 Valores institucionales.	52
2.2.3 Misión.	52
2.2.4 Visión.....	52
2.2.5 Objetivos institucionales.....	53
2.2.6 Estructura organizacional.....	53
2.2.7 Oferta de servicios.	54

CAPÍTULO III.....	57
3. Marco Metodológico.....	57
3.1 Paradigma de la investigación	57
3.2 Diseño de la investigación	58
3.3 Enfoque de la investigación.....	59
3.4 Tipo de la investigación.....	59
3.5 Población y muestra.....	60
3.5.1 Población.	60
3.5.1.1 Muestra	60
3.5.1.1.1 <i>Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.</i>	61
3.6 Técnicas de recolección de información	63
3.6.1 Cuestionario.	63
3.6.1.1 <i>Fuentes.</i>	64
3.7 Sistematización de las variables.....	65
3.7.1 Variable # 1 “Factores internos vulnerables al estrés laboral”	65
3.7.2. Variable #2. “Factores externos vulnerables al estrés laboral”.....	67
3.8 Análisis de información	68
CAPÍTULO IV.....	69
4. Presentación de resultados	69
CAPÍTULO V.....	179
5.1 Propuesta de intervención psicológica	179
5.1.1 Protocolo.....	179
I EJE TEMÁTICO	181
EJE PSICOEDUCATIVO.....	181
EJE DINÁMICO.....	190
6. Conclusiones y recomendaciones.....	198
6.1 Conclusiones.....	198

6.2. Recomendaciones	207
CAPÍTULO VII	211
7. Bibliografía	211
8. Anexos	221
Apéndice # 1	221
Apéndice # 2	222
8.1 instrumento	224
Apéndice # 3	225
Herramienta	227

CAPÍTULO I

1.1 Introducción

En el presente trabajo se busca analizar los factores que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral. Estos pueden ser intrínsecos conocidos como: la desmotivación, la baja autoestima, la insatisfacción con el puesto e incapacidad de logro; o bien, extrínsecos, vinculados al estrés como: inseguridad laboral, carencia de remuneración y beneficios laborales, ausencia de una adecuada relación con subalternos y jefaturas y sobrecarga de trabajo; todo ello afecta laboralmente al personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares

Según (Aamodt, M. 2010):

Un factor que influye en nuestra conducta y por lo tanto en nuestras relaciones con los demás en el trabajo, es el estrés: más de 75% de los trabajadores estadounidenses consideran que su trabajo es estresante. El estrés no sólo afecta el estilo interpersonal, sino que puede tener serias consecuencias en la salud si se ignora y no se maneja en forma conveniente. Para manejarlo adecuadamente, primero debemos identificar y entender qué lo ocasiona y luego aprender diversas maneras de manejarlo (p.556).

Es entonces que esta investigación pretende desarrollar aspectos importantes sobre el estrés laboral tales como conceptos claros de lo que es esta condición, sus características, además los tipos de estrés, los antecedentes históricos del algún conocimiento integrado

sobre definiciones de estrés laboral y desempeño laboral y algunos otros aspectos por tomar en cuenta.

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.

Específicamente el estrés relacionado con el trabajo según la Organización Internacional del Trabajo (2016) se vincula directamente con la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, entre otras; tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

El primer objetivo planteado en el estudio es: Analizar los factores que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

El segundo objetivo específico de esta investigación es: Identificar los factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

El tercer objetivo específico es: Determinar los factores extrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

Y para concluir el trabajo propuesto se pretende con el último objetivo, elaborar una propuesta de intervención psicológica que ayude a mejorar el control del estrés, en el cual propicie mejoras en el rendimiento laboral de los policías de la Fuerza Pública destacados en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

El informe escrito se divide en varios capítulos, en el Capítulo I se encuentra la introducción, se desarrollan los antecedentes nacionales e internacionales, la justificación e importancia del tema en cuestión, la problemática, objetivos tanto principal como secundarios que más arriba se indicaron e hipótesis.

El Capítulo II corresponde al marco teórico de este trabajo investigativo, en el que se pretende asentar las bases conceptuales del estrés laboral y otros aspectos indispensables para la comprensión y desarrollo de este tema.

El Capítulo III corresponde al marco metodológico, se definirá el enfoque, el tipo de investigación a realizar y los sujetos y fuentes de información consultada además de las variables definidas y las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

El Capítulo IV, llamado análisis de resultados, hará una exhaustiva apreciación e interpretación de los resultados obtenidos de la población en estudio.

En el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones generadas en base a los resultados obtenidos expuestos en el capítulo anterior.

Y, por último, el Capítulo VI genera una propuesta preventiva de intervención para la población estudiada con lo que se desea mejorar la salud de la misma.

1.2 Antecedentes

A continuación, se describen los principales antecedentes que servirán de base para la elaboración de este proyecto de investigación, considerando aspectos como la base de investigaciones previas, la comparación de elementos que aportan al desarrollo de este proyecto y las diferencias de ambos. Se iniciará con la descripción de antecedentes nacionales y posteriormente los internacionales.

1.2.1 Antecedentes nacionales.

En este sentido, Azofeifa, C. (2014) en su estudio denominado “Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del Ministerio de Agricultura y Ganadería” trazó como objetivo general: “Relacionar y comparar los predictores del estrés laboral con el nivel de actividad física, la edad, la antigüedad laboral y el género en los empleados administrativos del Ministerio de Agricultura y Ganadería”, concluye así que la actividad física predomina en dichos funcionarios en niveles muy bajos, se entiende de esta manera que la población investigada se muestra de una manera inactiva físicamente, este es quizás un factor negativo en el surgimiento del estrés, lo cual afecta sus labores de manera exponencial.

En relación con el género ya que el estudio lo muestra, se observa que las mujeres presentan un nivel de actividad física mucho menor que la actividad física de los hombres.

Dichas declaraciones sugieren que el tiempo en cantidades mínimas, funciones en lugares o departamentos incorrectos, la parte social la aculturación hacia lo que viene a ser el ejercicio, podría verse limitado producto de encontrarse la mujer más acondicionada en dicha sociedad o ambiente laboral y que a pesar de tener el tiempo libre para dedicar la ejercitación no lo hace.

Los resultados también transcriben que, a mayor edad, mayores resultados en factores precipitados generadores de estrés laboral, asociados a eventos que ocasionan una mayor presión en el trabajo y falta de organización en los trabajadores; sin embargo, la tendencia de dispersión en dicho análisis sugiere la necesidad de realizar análisis más exhaustivos que brinden un criterio más sólido, con el propósito de dilucidar el fenómeno analizado.

Asimismo, Chávez (2007) en su proyecto de investigación, titulado, *Estrés en agentes de la unidad de Intervención Policial. Análisis de los síntomas, fuentes de estrés y estilos de afrontamiento*, plantea como objetivo general: “Determinar los síntomas de estrés y principales estilos que presentan los agentes de la Unidad de Intervención Policial”; concluye que la tecnología como computadoras y uso inadecuado de celulares en el trabajo es el mayor generador de estrés, esta área puede estar unida a problemas en el desempeño laboral y la mala salud física y mental de los policías.

Aparte de la tecnología, el clima organizacional, la estructura organizacional, los liderazgos con presencias constantes y aglomeraciones de sujetos en un solo ambiente

laboral reducido son estresores organizacionales de carácter sumamente importante y claramente visibles en esta investigación.

Además, Cruz, A. (2014) en su trabajo de investigación, *Factores que precipitan el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados, durante el período comprendido entre los meses de enero y abril del 2014*. Planteo como objetivo general “Determinar los factores que precipitan el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados, durante el período comprendido entre los meses de enero a abril del 2014. Generando como resultados en los gráficos obtenidos como:

- Preocupación excesiva
- Hipersensibilidad a las críticas
- Incapacidad para concretarse
- Falta de motivación en el trabajo
- Conflictos entre compañeros
- Y sobrecarga laboral

Además, dentro de sus recomendaciones por el trabajo se pueden observar propuestas para elaborar intervenciones psicoeducativas en las instituciones con la temática del estrés laboral. e implementar en cursos de “Psicología de la Salud” enfocada al estudio del estrés laboral, para generar mejorías.

Existen muchas situaciones laborales como no disponer del suficiente tiempo para llevar a cabo las tareas en el trabajo, llevárselas a la casa o no tener el horario bien definido entre otras que generan estrés en los empleados de una cualquier organización y resulta ser un problema cada vez habitual en el entorno profesional.

También, Aguilar, C y Vásquez, D. (2015) en su tesis titulada, *Indicadores conductuales, cognitivos y emocionales vinculados con episodios de Estrés Laboral, referidos por un grupo de funcionarios de las Oficinas Centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas*. Se proyecta dentro del objetivo general: Determinar los indicadores conductuales, cognitivos y emocionales vinculados con episodios de Estrés Laboral y entre sus objetivos específicos:

- ✓ Señalar indicadores conductuales vinculados con episodios de Estrés Laboral
- ✓ Establecer indicadores cognitivos vinculados con episodios de Estrés Laboral
- ✓ Y Esbozar indicadores emocionales vinculados con episodios de Estrés Laboral

Se logra concluir en dicho trabajo que el mayor porcentaje de incidencia en los “Indicadores Conductuales” corresponde a un 35% representado cierta falta de entusiasmo laboral, nivel de baja autoestima y alteración en los parámetros del sueño.

Además, como resultado de otros gráficos en el trabajo de investigación realizado el 23% de la población presenta “Indicadores Emocionales”. Los ítems señalados para determinar los indicadores de estrés laboral reflejan algunas respuestas negativas ante los

agentes estresores. Asimismo los funcionarios, aluden experimentar cambios significativos a nivel emocional como: Estado de ánimo depresivo, baja autoestima, impaciencia e intolerancia.

Igualmente, Alvarado, M. (2005) en su tesis titulada: *Evaluación del nivel de estrés en el personal del Registro Nacional de Costa Rica*, formuló como objetivo general “Realizar una evaluación del nivel de estrés en el Personal del Registro Nacional de Costa Rica, con el fin de elaborar pautas o alternativas de solución a un problema que afecta en dimensión laboral y personal de quienes allí laboral”. En su investigación arrojó dentro de los factores que generaban estrés resultados tales como: trastornos del sueño, problemas financieros, problemas con jefaturas, vandalismos, deudas, enfermedades familiares, exceso de trabajo.

Además, dentro de las conclusiones del autor se puede encontrar significativamente el exceso de carga laboral, pues este es un generador de estrés laboral exponencial. También detalló que la familia como papel fundamental en la psicología del sujeto refleja variables a considerarse de manera interesada, siendo quizás el núcleo principal (familia) algo positivo o negativo al inicio o finalización del estrés.

1.2.2 Antecedentes internacionales.

En este sentido, Romero M. (2018). En su tesis llamada, *Estrés laboral y relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades policiales de la Policía Nacional del Perú del distrito de Surquillo, Lima, Perú*, planteó como objetivo general: Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades de la Policía Nacional del Perú del Distrito de surquillo, Lima, 2017. Y en sus objetivos específicos: Determinar la relación significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares en los policías. De su estudio se derivan las siguientes conclusiones.

Primero: Existe una correlación positiva de magnitud baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares.

Segundo: Existe una correlación positiva de magnitud muy baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y la dimensión unión y apoyo.

Tercero: Hay una correlación positiva de magnitud muy baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de expresión.

Cuarto: Existe una correlación positiva de magnitud baja y estadísticamente significativa entre el estrés laboral y las relaciones intrafamiliares de dificultades.

Asimismo, Moreno, G. (2012) en su tesis, *Causas, impacto del estrés sobre la salud y desempeño. Propuesta de atenuación en trabajadores de una Institución Bancaria*, trazó como objetivo principal investigar las causas del estrés laboral y su impacto en la salud y el

desempeño en trabajadores de una institución bancaria con sede en el Distrito Federal, México.

El estudio de Moreno, G. (2012) concluyó que:

1. El nivel de estrés encontrado en ejecutivos fue moderado.
2. El mayor nivel de estrés por área se presentó en el personal del área de Jurídico.
3. Las causas del estrés laboral, en primer lugar, fue la demanda laboral y al mismo nivel un bajo apoyo social, y finalmente el control en la toma de decisiones.
4. El nivel de síntomas a causa del estrés fue bajo, lo que significa muy probablemente, que el estrés percibido por estos los no se ha expresado aún en forma perceptible en su salud.
5. En el área de Jurídico se encontró el nivel más alto en la presencia de síntomas causados por estrés laboral.
6. Se halló que hubo 18 días de ausentismo por incapacidad por motivos debidos a enfermedades secundarias al estrés, en el semestre estudiado, sugiere un aumento en la carga de trabajo, una baja en la producción por ausentismo, y, por lo tanto, una pérdida económica importante para la empresa. Por lo tanto, es necesario estudiarlo.
7. Dado que son responsables y conductores de las actividades realizadas en el corporativo, aunque lo ejecutivos están expuestos a un estrés moderado tienen la probabilidad al incremento del mismo, por lo tanto, esto puede tener consecuencias negativas hacia sus subordinados, a la producción, y en general, para la institución.
8. Es probable que el nivel de estrés laboral se presente con mayor intensidad en el segundo semestre del año, debido al ciclo productivo a que son sometidas las actividades financieras.
9. Si bien se encontró un nivel de estrés moderado en estos ejecutivos, no obstante, por las características del control de las decisiones y el bajo apoyo social, de acuerdo con el

Método Karasek y Theorell, el nivel de estrés se encuentra en etapas tempranas y en camino hacia un estrés mayor, por lo tanto, si continúan exponiéndose a estas condiciones de trabajo, es muy probable que, en un mediano plazo los ejecutivos padezcan de enfermedades derivadas del estrés, principalmente cardiovasculares, como hipertensión arterial e infartos.

10. Dado que son responsables y conductores de las actividades realizadas en el corporativo, aunque los ejecutivos están expuestos a un estrés moderado tienen la probabilidad al incremento del mismo, por lo tanto, esto puede tener una consecuencia negativa hacia sus subordinados, a la producción, y en general, para la institución.

A su vez, Sánchez, C. (2011) en su trabajo de investigación titulado, *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria de cereales*, se propuso dentro de sus objetivos, el general: Identificar la relación entre el estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológicos en trabajadores de una industria de cereales. Y objetivos específicos:

- Identificar las situaciones que en el ámbito de la industria de cereales son percibidas como estresantes por parte de los trabajadores.
- Explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral.

La autora al finalizar su estudio determinó como muestra estudiada, en género, edad, estado civil y puesto, que las mujeres con respecto a los hombres tienen un promedio mayor de estrés experimentado, pero a ambos sexos el estresor que más los afecta son la falta de justicia organizacional.

Además, concluyó que los mejores predictores de la satisfacción laboral y evitación sobre el estrés entre los trabajadores son: la limpieza del lugar de trabajo, el espacio físico, la relación con sus superiores y algunas dimensiones del bienestar tales como los vínculos con los demás, de cómo se llevan, si les caen bien o si cuentan con ayuda de los demás, la capacidad de empatía y afectiva y la aceptación de sí mismo, incluyendo lo bueno y lo malo. Esto es algo que se da en ambos sexos. Por lo tanto, desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que entre los que no sufren de estrés laboral se evidencia una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar.

1.3 Importancia y justificación del tema

En relación con el trabajo, cabe indicar la siguiente afirmación:

El trabajo ha sido fundamental en la evolución de los seres humanos, este representa no solamente su forma de supervivencia si no también un medio en el que se desarrollan, conviven con otros seres humanos, modifican su historia y en términos generales constituyen su socialización (Luque, Gómez y Cruces, 2000, p. 147).

La Gestión de Recursos Humanos procura analizar y construir estrategias de trabajo basado en las personas que conforman una organización, para lograr alcanzar un mayor nivel de eficacia, este fin tiene su grado de complejidad, “hay un conjunto de intereses y

satisfacciones en juego, muchos de los cuales entran en conflicto entre sí y son hasta cierto punto antagónicos” (Chiavenato, I. 2007, p. 34).

Uno de los mayores problemas que existen hoy en día en cualquier organización es la falta de rendimiento laboral, el cual disminuye la productividad y la economía de una empresa. El análisis del rendimiento laboral es una fuente importante de información en la Administración de Recursos Humanos para establecer planes de carrera, remuneración, productividad y demás procesos que permitirán establecer una estrategia organizacional.

Las expresiones más actuales en la literatura de la GRH hablan preferentemente de «gestión del rendimiento» (performance management), en vez de usar la denominación más tradicional de «evaluación del rendimiento» (performance appraisal). No se trata de un cambio meramente nominal o debido, como otras veces, a la influencia de la moda. Detrás del mismo se manifiesta un verdadero cambio de paradigma en cuanto afecta a la manera en que la GRH debe ocuparse del rendimiento laboral de las personas en las organizaciones (Longo, F, 2005, p.131)

De esta forma Longo (2005) menciona que “es más importante la implementación que solamente la información, destacando un nuevo concepto del rendimiento laboral, que en otras circunstancias se aplicaría a ajustar al personal vinculante con sus actividades y tareas, sin tomar en cuenta otros factores que inciden en el mismo” (p.132).

El rendimiento laboral de un colaborador está asociado a muchos factores, sea a nivel interno o externo; el interno hace referencia a los procesos intrínsecos del trabajador

como lo es el estrés, la motivación, la personalidad, la resiliencia, agotamiento físico, entre muchos otros; los externos se refieren a situaciones ajenas a la persona como el ambiente o clima organizacional, la relación con los superiores, la gestión del cambio, el hostigamiento psicológico, la carga excesiva de trabajo, la familia entre otros.

1.4 Planteamiento del problema

En este apartado se menciona cuál es el problema de la investigación. Según Arias (1999) el planteamiento del problema “consiste en describir de manera amplia la situación objeto de estudio, ubicándola en un contexto que permita comprender su origen y relaciones” (p.41).

De una forma más específica, dentro de la Gestión de Recursos Humanos se realizan Evaluaciones de Desempeño de los colaboradores, que buscan cuantificar su rendimiento dentro de los objetivos establecidos a priori; el problema surge cuando no se toman en cuenta variables importantes de medir dentro de ese rendimiento, de esta forma se inicia la búsqueda de aquellos factores externos como internos que generan estrés, siendo este un detonante negativo para el funcionario y que intervienen de alguna manera en la persona trabajadora para que no se desarrolle con éxito dentro de una organización.

Menciona Chiavenato (2009) que: “Las organizaciones con éxito se han dado cuenta de que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar

el rendimiento sobre las inversiones de todos sus grupos de interés, principalmente en los empleados” (p. 11).

Para poder mejorar el costo-beneficio, la búsqueda y análisis de estos factores tanto a nivel intrínseco como extrínseco del colaborador y su relación laboral son esenciales en la Gestión de Recursos Humanos. Para tal objeto se realiza la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela?

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general.

- Analizar los factores que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Identificar los factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

- Determinar los factores extrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.
- Elaborar una propuesta de intervención psicológica que ayude a mejorar el control del estrés, en el cual propicie mejoras en el rendimiento laboral de los policías de la Fuerza Pública destacados en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

1.6 Hipótesis

Las hipótesis de una investigación surgen de los objetivos de la misma, ante esto cabe destacar que no en todas las investigaciones cuantitativas se plantean hipótesis.

El hecho de que formulemos o no hipótesis depende de un factor esencial: el alcance inicial del estudio. Las investigaciones cuantitativas que formulan hipótesis son aquellas cuyo planteamiento define que su alcance será correlacional o explicativo, o las que tienen un alcance descriptivo, pero que intentan pronosticar una cifra o un hecho (Hernández, 2014, p. 104).

Debido a la naturaleza no experimental de este proyecto, en esta investigación no se pretende verificar o refutar ninguna hipótesis.

1.7 Alcances y limitaciones de la investigación

Es necesario considerar otro aspecto importante del planteamiento del problema: “La viabilidad o factibilidad del estudio; para ello, debemos tomar en cuenta la disponibilidad de tiempo, recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación (Hernández, 2014, p. 41).

1.7.1 Alcances.

Se pretende establecer o entender cuáles son los factores que conllevan al estrés y cómo esto daña de manera sumatoria el desempeño laboral y trabajo policial de los policías destacados en la comandancia de Palmares, Alajuela, para de esta manera determinar algunas recomendaciones desde el abordaje de los modelos de psicología laboral o bien recursos humanos, según los objetivos propuestos.

Destaca Hernández (2014):

El conocer los alcances de la investigación delimitará conceptual y metodológicamente la investigación, permitiendo el avance de esta, se reconoce como los cimientos, constituyendo “un continuo de causalidad” y es importante porque “del alcance del estudio depende la estrategia de investigación (pp. 90-91).

El objetivo de este proyecto consiste en que sirva como base de investigación para clarificar los factores dañinos en los cuerpos policiales y de cómo todos esos colaboradores en la seguridad no solo de la población estudiada sino también de todas las delegaciones policiales del país se encuentran día con día y trascienda los resultados para una posible

aplicación de soluciones desde cualquier modelo psicológico para amortiguar las causas y efectos de esta problemática en la administración de personal en uno de los pilares laborales más importantes de una nación como lo son los policías.

El alto desempeño y productividad del colaborador, en este caso, el policial es la razón principal de los esfuerzos por detectar los factores asociados al rendimiento laboral del mismo, donde de forma directa el Ministerio de Seguridad Pública alcanzará su máximo potencial en eficacia y eficiencia para con sus policías. La motivación no depende solamente de la retribución salarial (aunque esta sea la primera motivación para resolver), ni de horarios accesibles o de alimentación, pues existen otros beneficios laborales que pueden y deben ser brindados por la institución. Existen muchos otros factores que pueden y deben ser correctamente gestionados para lograr la estimulación adicional de cualquier empleado.

1.7.2 Limitaciones.

Al respecto del concepto se indica que: “La limitación del problema significa indicar con precisión en la interrogante formulada: el espacio, el tiempo o período que será considerado en la investigación, y la población involucrada (si fuere el caso)” (Arias, 1999, p. 42).

Como bien lo plantea el autor, limitar los aspectos de una investigación es encontrar los “obstáculos que eventualmente pudieran presentarse durante el desarrollo de la investigación.”

Asimismo, representa la viabilidad del problema, para Hernández, et al. (2010) “debemos tomar en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinarán, en última instancia, los alcances de la investigación” (p.48).

En el caso del presente proyecto, se pueden presentar algunas limitantes, entre las que podrían citarse el poco grado de interés por parte de algunos funcionarios de la comandancia de policía de Palmares de Alajuela, para participar en la respuesta del instrumento de medición, además del tiempo necesario para obtener la información más relevante que conlleva perseguir los objetivos estipulados anteriormente.

CAPÍTULO II

2.1 Marco conceptual

2.1.1 Definición el estrés.

Al respecto del concepto:

El estrés ha sido definido desde varias disciplinas con orientaciones teóricas diferentes. En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de este, es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando debe hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer (Lazarus y Folkman, 1984).

Queda visible y claro aportar el reconocimiento del autor de una unión evidente entre el medio que le rodea a un ser humano y los eventos estresantes de la conducta del individuo, como respuesta ante alguna determinada situación.

Por otra parte, el autor Selye (1936) define el estrés como “el conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas la amenaza psicológica); reacción que él llamo Síndrome General de Adaptación”.

Desde la perspectiva del autor, el estrés es un proceso activo de resistencia a aceptar el cambio del entorno, como una reacción activa ante la amenaza a la pérdida del equilibrio.

Ahora bien, desde la visión de otro autor el estrés se conoce como: “Intensa reacción emocional a una serie de estímulos externos que activan respuestas fisiológicas y psicológicas de naturaleza adaptativa” (Galimberti, 2002, p. 452.).

Según Galimberti el estrés sirve como mecanismo de defensa o adaptación a cualquier estímulo externo, generando así una respuesta física y psíquica en el ser humano ya sea esta negativa o positiva.

2.1.1.1 Características del estrés.

En este sentido, Lazarus y Folkman (1984) señalan:

Existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente.

El estrés puede aparecer en diferentes contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos. Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar, el dolor

producido por una herida, una enfermedad o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable.

Desde el punto de vista de la psicología, el estrés ha sido entendido desde los tres enfoques siguientes, de acuerdo con Cano (2002):

-Como estímulo: el estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.

-Como reacción o respuesta: se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.

-Como interacción: interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

Según el autor, el estrés puede expresarse a través de estímulos tanto internos como externos y queda entendido que sea cual sea el ambiente puede ser partícipe de generar algún tipo de estrés.

Como información característica Melgosa. (2009) habla de tres fases o etapas del estrés:

- Fase de alarma: constituye el aviso claro de la presencia de un agente estresante, el individuo toma conciencia del estrés existente, de modo que se sitúa en la fase de alarma.

- Fase de resistencia: cuando el estrés extiende su presencia, más allá de la fase de alarma, la persona se frustra, sufre, comienza a perder mucha energía.
- Fase de agotamiento: etapa terminal del estrés, se caracteriza por la fatiga, ansiedad y depresión, pueden aparecer por separado o simultáneamente. Salir de esta situación requiere un gran esfuerzo y el apoyo de la familia, el médico, el psicólogo o psiquiatra.

Según Raber y Dyck (1997), en el proceso del estrés se presentan tres diferentes etapas:

Etapa de alarma (estrés agudo). Los síntomas que regularmente se observan son:

- Inquietud.
- Ansiedad.
- Ira.
- Depresión.
- Temor.

Etapa de resistencia (estrés crónico). Los síntomas que presenta son:

- Negación de los sentimientos
- Aislamiento emocional
- Estrechamiento de los intereses

Etapa de agotamiento (enfermedad y muerte). Los síntomas que presenta son:

- Pérdida de confianza en sí mismo.

- Hábito de sueño escaso.
- Conducta no usual y errática.
- Hipertensión.
- Úlceras.
- Depresión.

El estrés, al igual que otros trastornos, atraviesa diversas fases que se pueden manifestar físicamente de manera leve o grave. A pesar de que este es una respuesta natural que se manifiesta en las personas, puede resultar dañino conforme sus etapas van en aumento, cada una de ellas lleva a problemas aún más graves en ambientes tanto sociales como laborales. Por eso es importante poder identificar y entender las características y las etapas o fases que pueden crear estrés en la persona, así como también desarrollar habilidades para poder estabilizarlas.

Como característica importante, Hallowell (2010) menciona que “El estrés varía según como se lleve el tipo de vida y como es que este afecte de manera significativa el entorno del individuo o incluso como este lo maneje en situaciones particulares como”:

- El ambiente laboral en la empresa de trabajo.
- Estrés en quienes le rodean.
- Estrés en superiores de puesto que le rodean

Según el autor se entiende el estrés como una problemática característica siempre proveniente de los ánimos que los sujetos que rodean al individuo tengan, es decir en

palabras sencillas el estrés podría valerse en gran medida por el área social, la cual es quizás esta la más significativa.

2.1.1.2 Tipos de estrés.

Según Peiró (2001):

Existen condiciones en que determinados tipos o niveles de estrés cumplen funciones positivas de estímulo y desarrollo y de mantenimiento de la buena forma ante las situaciones de cambio e incertidumbre que se presentan en la vida, lo cual hace que se deba hacer una reconsideración y re-conceptualización del término de estrés.

Para Peiró (2001) el estrés puede transformarse o variar según el nivel de preocupación o incertidumbre en la que el sujeto se encuentre ante cualquier ambiente social, también el autor hace énfasis en entender que podrían existir tipos de estrés que resultan ser positivos.

Según Hernández y col. (2009) el estrés se puede clasificar en tres tipos:

1. Estrés agudo: es la forma más común. Proviene de demandas y presiones inmediatas y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. El estrés agudo es un estrés estimulante y a su vez, agotador. Un nivel más alto del estrés agudo, puede producir cefaleas de tensión, dolor de estómago, alteraciones psicológicas como irritabilidad, ira, ansiedad. Adema de problemas musculares,

como dolor de espalda, dolor de mandíbula por trismus, contracturas musculares. Malestares digestivos, como diarrea o estreñimiento y distensión abdominal, acompañado de migraña, taquicardia, entre otras.

2. Estrés agudo episódico: característico en personas que tienen estrés agudo con frecuencia, personas que asumen muchas responsabilidades, tienen un nivel alto de demanda y no pueden organizar cómo responder a éstas.

3. Estrés crónico: se presenta en forma prolongada en el tiempo, al exigir una adaptación permanente, que puede llegar a sobrepasar el umbral de resistencia del sujeto, para provocar las llamadas enfermedades de adaptación, es decir, cuando el organismo se encuentra sobre estimulado, y al agotar las reservas fisiológicas del individuo, se convierte en un estrés negativo o patológico.

Además, se indica que el euestrés es:

...toda activación del organismo orientada a adaptarse a una situación interpretada como desafío o positivo y que va seguido de una percepción de logro y desactivación. Este proceso de activación depende de la percepción de equilibrio entre demandas de la situación y los recursos de control de las mismas, y se asocia con una experiencia emocional de bienestar y éxito (Edwards y Cooper, 1988, citado por Dolan, Martin y Soto, 2004, p.282).

Según autores el euestrés es también un tipo de estrés visible a diario en la sociedad, pues se plantea que siempre se muestra con respuestas positivas, de logro y de control ante ciertas situaciones ambientales y laborales.

2.1.1.3 Antecedentes históricos del estrés.

En este sentido se indica que:

Durante miles de años, los seres humanos vivieron en pequeñas bandas de cazadores-recolectores, en un entorno agresivo, peligroso y hostil. Los peligros naturales eran frecuentes, se vivía en absoluta oscuridad por las noches, cada día era una carrera para conseguir los recursos necesarios para subsistir, los ataques de animales salvajes eran habituales, la climatología era adversa y eso sin contar con las enfermedades, heridas, ataques de otros humanos y decenas de factores hostiles más. Tampoco se tenía el conocimiento científico suficiente para saber por qué se producía un temblor de tierra o porque se infectaba una herida. En definitiva, era un entorno absolutamente hostil y sobre todo lleno de incertidumbre (Navarro, s.f.).

A a lo largo del tiempo puede verse como el autor menciona las problemáticas constantes con las que el ser humano siempre ha tenido que lidiar, durante sus labores o trabajos diarios, con todas las preocupaciones ante lo que le rodea, por lo cual se ha visto siempre con índices de estrés en diversos tipos y etapas, he aquí la génesis de dicho tema.

En la Edad Media ya se utilizaba para describir un sin fin de experiencias negativas. Pero es en el siglo XVIII cuando el concepto se extiende entre ingenieros y físicos con el objetivo de describir ciertas características de los cuerpos sólidos. Dicha característica hace referencia a la fuerza interna presente en un área concreta sobre la que actúa una fuerza externa que puede alterar ese estado sólido, una definición que a priori no tiene nada que ver con el actual concepto de estrés (Rodríguez, s.f.).

Antes de conocer a fondo la terminología relacionada con el estrés, se presenta su evolución la cual nace como experiencias negativas ante un organismo determinado. Es el autor que aclara los inicios de esta en la edad media aludiendo que existía una fuerza interna que actuaba sobre la fuerza externa, es decir en otras palabras de hoy día una respuesta conductual por factores extrínsecos.

Cabe indicar, que la palabra estrés es el resultado de la adaptación al castellano de la voz inglesa de la palabra stress, la cual apareció en el inglés medieval en forma de distres, que a su vez provenía del francés anticuado destreses que significa “estar abajo u opresión”, dicho autor acota que con el paso del tiempo los habitantes ingleses continuaron empleando el término, pero sin perder el significado original distress (Melgosa, 2009).

2.1.2.4 Definición de estrés laboral.

En este sentido se indica que: “Con el avance de la ciencia y la técnica se introducen nuevos materiales, instrumentos y condiciones de trabajo, así como diferentes organizaciones de la producción. Esto, si bien ha aliviado en gran medida el esfuerzo físico, ha aumentado las demandas de rendimiento en la ejecución del trabajo” (Del Rio, 1999).

El estrés laboral puede verse como el proceso iniciado ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe de dar una respuesta adecuada y al poner en marcha sus recursos para su afrontamiento, la mejor respuesta ante

la necesidad laboral, es un buen ambiente de trabajo para que el ser humano lo disfrute y con ello dé una respuesta eficiente a la labor que realiza.

El estrés laboral, según Cano, A. (2002) señala que "hablamos de estrés cuando se produce una discrepancia entre las demandas del ambiente, y los recursos de la persona para hacerles frente".

El estrés es una respuesta adaptativa por parte del individuo, que en un primer momento ayuda a responder más rápida y eficazmente a las situaciones requeridas. El estrés en el entorno laboral es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable en toda situación negativa en el lugar donde un ser humano labore.

El estrés en el trabajo aparece cuando las exigencias del entorno laboral superan la capacidad de las personas para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Eso es claro en lo que el autor señala anteriormente.

Al respecto, Selva (2004) comenta que:

El estrés surge de un desajuste entre las capacidades del individuo y las exigencias de su trabajo, que puede ser crónico, cuando la persona no puede recuperarse completamente durante el período laboral, o agudo, tratándose entonces de situaciones de corta duración. Sin embargo, en ocasiones es difícil diferenciarlos, ya que sus efectos (psicofisiológicos y/o sociales) pueden ser igualmente duraderos.

Para el autor, el ambiente laboral y que tanto sea exigido en el pasa a ser trascendental en gran medida y que tanto nivel de estrés surja en el sujeto. Por ejemplo, se entiende que si en el trabajo se exige demasiado, el estrés bajo niveles de responsabilidades puede incrementarse o al contrario, pasar como estrés por lapsos.

2.1.2 Desempeño laboral.

Se define desempeño como:

Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo (Hernández, 2012).

A través de las funciones laborales surgen problemas con el desempeño laboral, ya que la parte competente ante niveles de estrés suele verse en aumento negativo tras empleados que dejan de ser eficaces ante objetivos de una institución. Entonces Hernández (2012) habla de los objetivos relevantes que un funcionario debería mantener con su responsabilidad con el trabajo y al verse este concepto perdido crea sin duda un vacío problemático en el desempeño de sus labores.

Escobar y Gómez (2006), exponen:

Que si la persona sufre de estrés o atraviesa por situaciones estresantes que no sabe resolver puede causarle problemas en la memoria y el aprendizaje. Y entonces así de ciertos mecanismos que participan en la resolución del estrés generan alteraciones de la memoria. Las alteraciones de memoria posiblemente se deben a situaciones estresantes y se le conoce como amnesia transitoria global.

Según el texto anterior, puede entenderse que las repercusiones debidas al estrés llegan incluso a una pérdida parcial o transitoria de la memoria, siendo así una problemática muy evidente en el área laboral, pues tener que realizar diversas actividades ante la demanda laboral puede verse entorpecida ese espacio.

Según Hernández (2012) “El estrés laboral, se constituye en el presente en un factor de riesgo psicosocial para la salud de los individuos con importantes repercusiones en el ámbito económico y social”.

Ante la determinación de análisis de Hernández (2012) el área psicológica y social del sujeto se degrada tras un estrés laboral, lo cual corresponde a otra situación difícil por tener que seguir en una labor interinstitucional, donde se generan patrones de riesgo y se generan problemas individuales y grupales en el trabajo. Además, sin dejar de lado una vez más que la salud de una persona también se muestra deteriorada.

2.1.2.1 Generalidades.

En este orden de ideas, cabe señalar lo que González, (2003) subraya:

La seguridad ciudadana es vista como el derecho de los integrantes de la sociedad de desenvolverse cotidianamente con el menor nivel posible de amenazas a su integridad personal, sus derechos y el goce de sus bienes y se asienta en la obligación del Estado de satisfacer las necesidades del ciudadano, a cambio de la delegación de poder que este ha hecho en los responsables de conducir el aparato estatal (p.16).

Ahora bien, nace la pregunta de ¿por qué es tan necesaria la función laboral del policía? Evaluar y valorar el nivel de estrés que los cuerpos policías manejan en su diario proceder día a día es trascendental pues, como dice el autor, son depositarios encargados de velar por hacer cumplir las leyes que rigen dentro de un sistema social y de esta manera al velar por la seguridad de los ciudadanos que en ella habitan es por ende introducirse en sus problemas diariamente.

Otro concepto que es de importancia recalcar, por su estrecha relación con este fenómeno, es el de “respuesta de estrés”, “El mismo, hace referencia a una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante el cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación” (Labrador, 1992).

La manera en que un organismo responde ante la demanda del estrés varía según el área social y laboral donde se encuentre, de acuerdo con lo entendido en textos de otros autores; asimismo, Labrador deja claro de la misma manera que sea de ambiente externo o interno de donde llegue una situación nueva, esta puede generar un nivel de estrés considerable.

Desde una perspectiva integradora del estrés laboral, podríamos indicar que éste aparece cuando el individuo percibe en su ambiente un desajuste entre lo que se le demanda y los recursos con lo que cuenta. Se pone en marcha un proceso de evaluación y análisis de la situación. Este aspecto subjetivo es fundamental en el proceso de desarrollo del estrés. Si los seres humanos no damos importancia a ese desajuste o no queremos responder a él, no vamos a conceptualizar la situación de estrés como tal y puede que no nos active. Sin embargo, si el sujeto percibe que esa discrepancia es de algún modo amenazante para él y/o le resulta importante responder a ella, entonces va a empezar a plantearse las posibles alternativas de solución, apareciendo lo que se denomina “afrontamiento” de la situación” (Duran y Montalban, 1998).

Como exponen los autores dentro de la terminología llamada “Afrontamiento de la situación”, a nivel laboral esta genera en cierta medida siempre un grado de estrés, por cuanto el ser humano debe hacerle frente a una situación determinada y solucionarla. Es por ello que el estrés solo se presenta cuando el sujeto en el trabajo desafía la situación, ya que de dejarla pasar de lado, sin darle importancia podría generar un mal hábito laboral pero un grado de estrés quizás nulo.

2.1.2 Factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral.

De acuerdo con Pérez (2008) se definen factores predisponentes como “Cualquier factor condicionante que influye tanto en el tipo como en la cantidad de recursos a los que el individuo puede recurrir para enfrentarse al enojo. Puede ser de naturaleza biológica, psicológica o sociocultural”.

Para el autor los factores predisponentes son los que preparan o acondicionan a un sujeto ante cualquier situación de enfrentamiento. El autor es estricto en determinar que estos pueden ser biológicos, psicológicos y hasta sociales.

-Desmotivación

Los factores aprendidos influyen de modo decisivo en la aparición de muchos motivos. También es un factor importante la interpretación de lo que ocurre a nuestro alrededor. A partir de lo anterior se puede definir motivación como el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta. Dos aspectos fundamentales de la conducta motivada son: la intensidad y la persistencia. Las conductas más intensas se consideran resultado de una motivación mayor. Y, en efecto, una conducta muy motivada persistirá, aunque tenga poca intensidad. El concepto de motivación nos ayuda a

explicar por qué la conducta se realiza en una situación y no en otra (Petri et al., 2006).

El autor plantea la motivación como las fuerzas que actúan sobre un individuo en su interior para iniciar o dirigir a través de una conducta motivada. Además, la intensidad y la persistencia son según el autor las 2 características más importantes de la motivación.

Campbell y Pritchard (1976, citado por Peiró et al., 2007) indica: “En el proceso de desempeño en el trabajo intervienen además de las habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos, procesos psíquicos de carácter motivacional como el interés, la voluntad, la intención de realizar el trabajo, etc.”.

Según los autores se puede entender antónimamente el desinterés o desmotivación, como la voluntad nula, la vaga intención de realizar un trabajo adecuado partiendo del carácter de una motivación desequilibrada o ambigua.

Asimismo, Melgosa (1997) expone que en el área emotiva el aumento de desánimo y el descenso del deseo de vivir es una de los mayores indicadores de estrés.

Además, “La falta de motivación laboral se podría describir como un desinterés generalizado para desarrollar las actividades y funciones del cuidador, es una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que se trabaja” (Petri y Govern, 2009, p.16).

-Baja autoestima

“La autoestima es la autovaloración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son los aspectos que constituyen la base de la identidad personal” (Adler, A. 2008, p.1).

La baja autoestima puede generar grados de estrés laborales en ocasiones altos, pues la identidad personal o el sentimiento propio es una actitud que en todo momento debe estar en niveles superiores para que el individuo se sienta comfortable a la hora de ejercer sus labores. En este apartado podría determinarse también qué es motivación.

Para Román (1983):

La autoestima contiene, por una parte, la imagen que la persona tiene de sí misma y de sus relaciones factuales con su medio ambiente y, por otra parte, su jerarquía de valores y objetivos-metas. Dichos valores forman un modelo coherente a través del cual la persona trata de planificar y organizar su propia vida dentro de los límites establecidos por el ambiente social (p 191).

Es evidente, mediante el aporte del autor, que si la autoestima se muestra baja, la imagen en el sujeto y sus relaciones laborales y sociales en el medio ambiente se verán afectadas, en cuanto a sus valores y metas, por lo cual la persona no será útil para planificar u organizar su ambiente social y laboral.

La autoestima tiene dos componentes: el sentimiento de capacidad personal y el de valía personal. En otras palabras, la autoestima es la suma de la confianza y el respeto por uno mismo. Refleja el juicio implícito que cada uno hace de su habilidad para enfrentar los desafíos de la vida para comprender, afrontar y superar los problemas y de su derecho a ser feliz, respetar su ética personal y defender sus intereses, deseos y necesidades (Rubio y Bonilla, 2009, p.143).

-Insatisfacción con el puesto

En este sentido:

Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos. En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica. Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente (Aparicio, s.f.).

Según la autora Aparicio se puede definir la insatisfacción laboral como una respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo. Esta respuesta negativa o

rechazo dependerá en gran medida, de las condiciones laborales y de la personalidad, se hace referencia al estado de intranquilidad, de estrés o incluso el estado depresivo al que puede llegar una persona que se encuentra insatisfecha laboralmente en su puesto.

Vega, Méndez y Sánchez (2012) establecen que:

Es importante tener en cuenta que la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de relativo placer o dolor, y que no está determinada por cuestiones objetivas o derivadas de intenciones de comportamientos. Un empleado estará satisfecho con su trabajo, cuando como consecuencia del mismo, experimente sentimiento de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados obtenidos considerados como una recompensa aceptable a la ejecución de la tarea. (p. 21)

La insatisfacción laboral, por consiguiente, está condicionada por la propia actitud del trabajador y por los factores organizativos de la empresa. Un empleado estará conforme y satisfecho conforme experimente bienestar en todo lo que le rodea, según el autor.

Vega, Méndez y Sánchez (2012) definen la insatisfacción en el trabajo como:

Un sentimiento de relativo placer o dolor, y que no está determinada por cuestiones objetivas o derivadas de intenciones de comportamientos. Un empleado estará satisfecho con su trabajo, cuando como consecuencia del mismo, experimente sentimiento de bienestar (p. 21).

-Incapacidad de logro

En cuanto a esto:

La falta de motivación laboral se podría describir como un desinterés generalizado para desarrollar las actividades y funciones del cuidador, es una pérdida del entusiasmo original por alcanzar metas y una disminución de la energía con la que se trabaja. Mientras que la motivación “es un aspecto necesario en el ambiente laboral, tanto a nivel interno como externo, la motivación está constituida por aquellas fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta (Petri y Govern, 2009, p.16).

Cuando se pierde la motivación laboral, el ser humano ante el factor estresante, pierde también sus metas y energía, por tanto esas fuerzas se ven reducidas cuando aquello con lo que se soñaba no se logró. Es claro entender que esto puede definirse como sentirse incapaz de lograr algo dentro de un área laboral.

Según Chaves, et al. (2010) algunas de las causas más frecuentes del estrés laboral son las siguientes:

- Trabajo pesado, poco descanso, turnos y horas de trabajo largos.
- Estilo de dirección y/o liderazgo poco claro, vertical, con poca o nula acción participativa y de trabajo en equipo.
- Deficientes relaciones interpersonales, ambientes sociales desagradables y falta de apoyo o ayuda de compañeros y supervisores.

- Expectativas de trabajo mal definidas o imposibles de lograr, demasiada responsabilidad y demasiadas funciones.
- Inseguridad de trabajo y falta de crecimiento personal, fomento, o ascenso; cambios rápidos sin preparación.

Dentro de los factores que el autor propone puede observarse el número 4 como la incapacidad de lograr algo ante las expectativas que el sujeto desea laboralmente, esta es una causante importante a valorar dentro de los factores intrínsecos que hacen evolucionar el estrés laboral.

2.1.3 Factores extrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral.

Al respecto, Robbins (2004) menciona que existen dos categorías causantes potenciales de estrés, ambientales y organizacionales.

Factores ambientales: se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en la persona, por ejemplo. También pueden encontrarse la estabilidad laboral, los cambios en las políticas o las innovaciones tecnológicas.

Factores organizacionales: existe en el momento de una exigencia de algún lugar puede ser seria y basarse en el cumplimiento de tareas e incluso las metas que se

fijan en determinados periodos de tiempo, esto causa un estrés significativo en el individuo por no cumplir con los parámetros designados. También se menciona el trabajo en equipo como incitador importante.

Según el autor son estos mencionados los dos pilares condicionantes para la aparición del estrés, siendo causas meramente extrínsecas y de las cuales se comprende una amplia gama de raíces que aportan conocimiento a entender mejor que genera el síntoma.

El desempeño laboral es el resultado de la productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones. En este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Gonzales, M. 2014, p.1).

Según el autor referirse al desempeño laboral es equivalente a hablar de rendimiento laboral, se deja en claro que este va a depender de cómo se comporte el sujeto con el entorno y de cómo sean los resultados obtenidos.

-Inseguridad laboral

Dentro de las demandas del propio trabajo, Peiro (1989) determina que en cualquier actividad laboral puede presentarse o influir en el desarrollo del estrés los cambios de turnos, la sobrecarga de trabajo, la falta de seguridad o exposición a riesgos, así también como la falta de implementos de seguridad, etc.

El autor hace hincapié en varias influencias sobre la aparición de estrés ante el vínculo laboral, sin embargo, en su apartado aterriza en determinar que la inseguridad laboral marca también importancia de atención ante este mal.

Al respecto, se indica que: “La seguridad en el trabajo refiere a la continuidad y las expectativas de continuar en una situación laboral y se extiende a la preocupación de perder beneficios deseables del trabajo como las condiciones laborales y las oportunidades de promoción” (Hermesen y Rosser, 2008).

Aunque la seguridad laboral juega un papel necesario y es claro que en los cuerpos policiales pareciera no existir algo carente en este tema, pues pasan a ser cuerpos policiales, la verdad es que, si lo es, pues la seguridad se ve violentada ante las leyes que no ayudan al policía y más bien lo transgrede creándole un caos mental sobre si tendrán o no beneficios y estabilidad laboral ante determinada manera de actuar con su arma de reglamento.

Si bien la inseguridad en cuanto a la antigüedad de la empresa se refiere a la ansiedad acerca de la pérdida de empleo, la inseguridad del estado del trabajo, se relaciona con la ansiedad que provoca la amenaza de la pérdida de valiosas características del puesto de trabajo (Gallie et al, 2016).

-Carencia de remuneración y beneficios laborales

A partir de este factor nacen muchos temas de la mano, pues a la fecha actual la falta de una adecuada remuneración y la degradación en los beneficios para los cuerpos policia es de este país es un tema con gran apertura al cambio urgente.

Chiavenato (1999) declara que “La remuneración variable es la más adecuada debido a que la remuneración tradicional no motiva a las personas a desempeñarse mejor, en especial si en la empresa los salarios son iguales y los desempeños desiguales”.

En la policía nacional los salarios son una fuente decadente para la labor que se realiza, son muchos los autores nacionales que plantean ante diversas demandas que el salario de la seguridad nacional debería incrementarse, incluso podría verse como una problemática actual en el país. Ahora bien, si se puntualiza, según el autor, la desproporcionalidad entre lo que se hace y lo que se recibe es evidente que sí existe un claro desequilibrio y desigualdad en los cuerpos policiales.

Por otra parte, Davis y Newstrom (1993) señalan que “un incentivo salarial debe ser lo suficientemente sencillo para que los empleados crean firmemente que después del rendimiento obtendrán recompensa” (p. 183).

Si el trabajador no coincide mentalmente que su salario o beneficios laborales no se encuentran acordes con lo que realiza, es evidente que su estadía en dicha institución

cesará, creando o buscándose para sí mismo mejores opciones laborales con lo cual se crean brechas a veces irreparables para la compañía donde labora.

Chiavenato (2002) Indica que “La remuneración constituye todo lo que el empleado recibe como fruto del trabajo que realiza en una organización”.

-Ausencia de una adecuada relación con subalternos y jefaturas

Según Jodar (2006): “Los problemas laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado. Un conflicto laboral es la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados”.

Asimismo, para Jodar (2006): “Los problemas laborales son de génesis muy distinta es por eso que se afina este apartado en detalle a través de los posibles conflictos laborales que se puedan encontrar en disputa de derechos o de interés a través de una inadecuada relación con jefaturas o subalternos”.

Para Gibson (2006):

La satisfacción en el trabajo, se encuentra basada en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el trabajador, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Hay cinco de ellas que tienen características cruciales (p. 138).

De estos, se expondrán 2 de interés para el tema.

Jefatura: la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados.

Colaboradores: el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Cuando las jefaturas o compañeros pierden interés en un sujeto determinado, el estrés y la capacidad de logro podría verse con mucha dificultad pues el diario actuar laboral de cada individuo se basa en la satisfacción social que mantiene con quienes le rodean y que puede ser más importante que sus jefes inmediatos donde en teoría se debería depositar todo el interés y necesidades de cada funcionario laboral.

En este orden de ideas, Rodríguez (2004) refiere lo siguiente: “problemática derivada de las relaciones que se establecen en el ámbito laboral tanto con superiores y subordinados como con compañeros de trabajo” (p.9).

-Sobre carga de trabajo

Ureña, E. (2007) expone la sobre carga laboral la como “la percepción de un trabajador de que alguno de sus compañeros, en igualdad de condiciones a la suya posee menos tareas asignadas o de mayor facilidad” (p.69).

A través de la lectura del autor, se entiende a grandes rasgos que un sujeto en su ambiente profesional se encuentra ante situaciones sin igualdad junto con otros compañeros en su trabajo, quizás esté realizando un gran esfuerzo en su labor para tener que cubrir sus demandas y las de otros compañeros que no las cumplen, todo esto con el fin de satisfacer las necesidades que una empresa solicita.

La sobrecarga laboral, está relacionada con una carga o volumen excesivo de trabajo que deben soportar los profesionales de las organizaciones, así como sentimientos y estados de estrés y fatiga generados por la sensación de incapacidad para atender las demandas o requerimientos de la empresa, viendo sobrepasadas las capacidades del profesional (Gil, Monte, 2006).

La sobrecarga en un lugar de trabajo implica variadas afecciones, ya que existen exigencias psicológicas que tienen que ver con las tareas que requieren mayor dificultad y cuando estas no se logran, los trabajadores caen en sobrecarga, disminuye su calidad de vida y de trabajo, ello genera fatiga e incapacidad para atender las demandas tal y como lo menciona el autor.

Ureña (2007) expone la sobre carga laboral la como “la percepción de un trabajador de que alguno de sus compañeros, en igualdad de condiciones a la suya posee menos tareas asignadas o de mayor facilidad” (p.69).

2.2 Marco situacional

2.2.1 Reseña histórica.

Palmares es el cantón número siete de Alajuela, fundado y declarado como tal el treinta de julio del año 1888; este dio sus primeros pasos en la historia de la policía, para que en los inicios de 1892 el señor Calixto Pacheco Gallegos fuera nombrado como primer jefe político (denominación que antes era empleada para alguien a cargo). Antes de estas fechas no existía ningún antecedente sobre gremios policiales y los problemas que se tuvieran eran colaborados por los nueve policías que mantenía San Ramón. Desde entonces se dio paso a personajes políticos como Trino Araya, Ricardo Fernández Quesada, Marcelino Fernández Rodríguez, Salvador Paniagua García, Matías Vargas, Leopoldo Rodríguez, Manuel Carballo, entre otros. Todos ellos jefes políticos, esto correspondía al cuerpo policial de los finales de los 80s y principios de los 90s.

De 1940-1948 el jefe político de Palmares fue Manuel Vásquez Fernández.

En Costa Rica en 1949 se da la abolición del ejército durante el gobierno de José Figueres Ferrer, lo cual fue ratificado por la Asamblea Constituyente en su artículo 12 de la Constitución de la República. Al proscribirse el Ejército como institución permanente, se dispone de un grupo para la vigilancia y conservación del orden público, es entonces cuando las fuerzas armadas pasan a llamarse Guardia Civil.

En 1964 se constituye la Escuela Nacional de Policía. En 1970: la Guardia de Asistencia Rural se crea en sustitución del Resguardo Fiscal y la Policía de Villas y Pueblos y comienza a funcionar una Dirección de Narcóticos.

De 1949-1953 en Palmares el encargado de la unidad policial se llamaba Luis Vargas Vásquez.

De 1953-1958 el cantón pasa a cargo del señor Francisco Álvarez.

De 1958 a 1962 es el señor Antonio Muñoz Rodríguez quien toma las riendas de la administración policial de Palmares.

Del año 62 al año 66 pasa a manos del señor Marco Tulio Quesada Solís.

De 1966-1970 ya es Edwin Palma Rodríguez un humilde trabajador oriundo de La Granja de Palmares, quien decide encaminar las labores de seguridad de este cantón.

Fue del año 1970 al 78 que cambia el nombre de Jefe Político por el de Delegado Cantonal de la Guardia Rural y es en ese momento cuando la policía deja de lado todos los asuntos municipales, y queda a cargo el señor Jorge Araya Conejo (ramonense).

De 1978-1982, durante el gobierno de Rodrigo Carazo Odio se fusionó el Ministerio de Seguridad Pública y el Ministerio de Gobernación y Policía. Para estas fechas ya se encontraba a cargo en Palmares el señor Gerardo Mora Hernández.

A mediados del año 1981 la Delegación Policial se ubicaba en la segunda planta de lo que hoy en día es la Municipalidad de Palmares, junto con la Dirección Regional y la Delegación departamental que se ubicaban todas en dicho cantón, a cargo del señor Lizanias Pacheco Méndez, quien estuvo hasta 1990. Para ese entonces los policías se encargaba de cubrir la incidencia delictiva de los cantones de San Ramón, Palmares, Naranjo Zarcero y Valverde Vega también conocido hoy día como Sarchí. Asimismo existía en Palmares otro cuerpo policial que se denominaba Unidad de Apoyo que pertenecía a la G.A.R, este organismo desde este cantón le brindaban la ayuda reforzando los pocos policías nombrados ante el contrabando de mercaderías, licores clandestinos y comisiones.

De 1990 a 1994 el señor Ovidio Carranza, ciudadano de Piedades Sur de San Ramón toma las riendas del grupo y el Policía o Guardia Rural fue denominado así hasta después del año 1995; en ese entonces, efectuaba sus rondas a pie; los oficiales caminaban kilómetros por todo el cantón central dando seguridad y vigilancia a la ciudadanía, y podían hacerlo también en cualquier parte del país. Esto lo efectuaban del mismo modo los Delegados Distritales, quienes a su vez tenían facultad para llevar a cabo matrimonios ya que eran juez de agua y podían realizar actas de nacimiento. Cabe mencionar que la guardia rural se componía del delegado departamental, delegado cantonal y delegado distrital y todo regía bajo el mandato u orden del gobernador de Alajuela.

Para ese entonces, este cuerpo policíaco, al igual que todos los policías nombrados en cada cantón, eran solicitados para todo tipo de operativos a nivel nacional, tales como huelgas, manifestaciones, desalojos, problemas fronterizos, incendios forestales, huelgas bananeras, etc. por espacio de un mes quince días y así sucesivamente; tenían una alimentación deficiente, pocos uniformes, zapatos de muy mala calidad, entre otras características sin nombrar. Regresaban a sus casas cuatro o cinco días y de nuevo debían volver a su trabajo hasta por un mes, estaban fuera de sus familias y bajo horarios estrictos. No faltaba un vecino que llegara a la casa del Delegado Distrital a decirle que fuera a enterrar un perro que le dejaban muerto frente a su casa, y así muchas cosas que hoy en día ya el policía no hace. Cabe mencionar que citaban y notificaban sin vehículos porque para ese entonces no existían.

El ambiente laboral que se vivía era de armonía, el mal de uno era del otro, si la jefatura se daba cuenta que un compañero estaba pasando alguna necesidad familiar o económica, se coordinaba para brindarle la ayuda necesaria. Existía mucho compañerismo,

no se daban tantos problemas, no existía tanto estrés laboral como hoy en día. El respeto era adecuado.

Existían tres distritos en ese entonces que contaban con celdas para llevar a los detenidos, que era en el Rincón de Zaragoza, en Zaragoza centro, en Buenos Aires. Y las que se encontraban en el Centro.

Por un espacio de 17 años los policías estuvieron ubicados en la Municipalidad de Palmares esto durante las fechas comprendidas entre 1982-1998 y posteriormente fueron trasladados a las antiguas instalaciones de la Unidad de Apoyo ubicadas 200 metros sur del parque. Ahí estuvo la policía por muchos años, de 1998 a 2008, hasta que el señor Luis Carlos Araya en conjunto con la Ministra Jeanina Delbekio decidieron demoler estas instalaciones para construir un edificio nuevo que albergara a la Policía de este cantón; la policía fue trasladada en el 2008 nuevamente a unas aulas donde se impartía la catequesis, estas ubicadas en Esquipulas de Palmares, donde estuvo por espacio de 2 años.

En el 2010 la policía se traslada al centro de Palmares, donde el Ministerio de Seguridad alquiló unas bodegas a 50 metros norte del Parque, ahí se mantuvo la unidad por 8 años más hasta que se logró construir el edificio donde se encuentra ubicada actualmente la Delegación Policial en Buenos Aires de Palmares) *.

**Información proporcionada por la Señora Rosemary Esquivel Sánchez, Coordinadora de trasportes en la delegación policial de palmares. El señor Wiliam Solórzano Solórzano, encargado de apoyo en servicios básicos de la delegación de palmares y el Licenciado en educación. Félix Pacheco Méndez*

2.2.2 Valores institucionales.

Todos los colaboradores y colaboradoras del Ministerio de Seguridad Pública de Palmares conocen, comprenden y aplican en su vida personal y laboral los valores oficiales de la institución. Existen 5 valores institucionales en la delegación policial de Palmares, y como policías que ejercen dentro de este sistema se conocen y comprenden además de ser aplicados en su trabajo cotidiano y en su vida personal.

- Honestidad
- Disciplina
- Servicio
- Respeto
- Y compromiso

2.2.3 Misión.

La delegación policial de Palmares dentro del parámetro del Ministerio de Seguridad Pública como un ente gubernamental de todo el país tiene como misión principal, servir y proteger a todo ser humano para que así goce de sus derechos y libertades en el territorio nacional en alianza con la comunidad.

2.2.4 Visión.

Esta institución ubicada en el cantón de Palmares y conformada por diversos policías ligados al Ministerio de Seguridad Pública de todo el país tiene como visión ser

una institución profesional, eficiente y confiable integrada a la comunidad en una cultura de seguridad humana.

2.2.5 Objetivos institucionales.

La delegación policial del cantón de Palmares, ligada a todo el Ministerio de Seguridad Pública del país, con base en los principios de igualdad en cada ciudadano y el bien común de cada persona en defensa de sus derechos se compromete a:

1. Promover intensamente la prevención del delito para disminuir el índice de criminalidad.
2. Transformar la cultura institucional con el propósito de lograr una mayor eficiencia en su gestión.
3. Incrementar la percepción de seguridad en los habitantes para contribuir al desarrollo del país.

2.2.6 Estructura organizacional.

Haciendo énfasis en la continuación de los objetivos estratégicos de la institución, esta delegación está integrado por un grupo de policías que laboran en diversas áreas para llegar a la ciudadanía. Este equipo cuenta con departamentos encargados de D.A.R.E, personal encargado de las violencias domésticas, así como también los notificadores de las mismas, puede encontrarse también departamentos encargados de transportes, así como

quien lleva el orden y control de los libros en donde se anota cada incidencia del día. Además, se cuenta con oficiales en la cocina, que patrullan las calles tanto motorizados como choferes de patrullas vehiculares. También se ubican las jefaturas cada una desde el líder principal y así escalas a otros líderes jefes de grupos que colaboran en que la estructura y calificaciones sean aún más ordenadas.

Asimismo, el Departamento de Administración dentro de la estructura operativa institucional se ubica como una dependencia directa del Ministerio de Seguridad Pública como un apéndice manejable desde la provincia de Alajuela y tiene entre otras tareas, liderar el orden de las vacaciones, incapacidades, permisos, licencias entre otras características para fomentar el orden y el control directo de cada funcionario policial.

Por fines legales, encomendados a esta organización, le corresponde brindar todo el apoyo requerido a la ciudadanía por cada área de donde la problemática devenga.

Adicionalmente, se tienen bajo la estructura de la Administración unos abogados policiales denominados “Alfa Limas” para generar posiciones de tranquilidad en los policías que aquí laboran como un apoyo o ayuda ante cualquier consulta legal o dudas referidas a lo civil.

2.2.7 Oferta de servicios.

La labor de la Delegación Policial de Palmares ha estado orientada a prestar un servicio de tipo preventivo: para instruir, motivar, asesorar, resguardar, dialogar, mostrando métodos de salidas legales con su presencia a todos los ciudadanos que así lo necesiten. Se

contempla todo esto dentro de un campo de visión integral para quienes lo necesiten dentro del cantón y del país, así como otros servicios y especialidades que se detallan a continuación.

- Departamento de D.A.R.E: brinda atención a usuarios adolescentes y niños, dentro de instituciones educativas, con el fin de incentivar y prevenir el uso de drogas dentro de cualquier centro estudiantil. Generando así una población desde la infancia más lucrativa, a fines preventivos en el futuro.

- Departamento de violencia doméstica: el policía profesional en esta área está encargado de todas las denuncias emitidas por usuarios ante situaciones de agresión dentro del núcleo familiar, es así como dicho funcionario se ve encargado de notificar o archivar cada una de las denuncias, así como el despeje de cualquier duda que cada ciudadano solicite.

- Departamento de pensión alimentaria: a pesar de que cada policía está a dispersión para emisión de cualquier captura o notificación por pensión, en esta área o departamento se encuentra un oficial específico para el control de dicha documentación y crear el aspecto de trabajo diario sobre este tipo de incidentes.

- Departamento legal: cada delegación policial cuenta con un asesor legal, es decir un licenciado en Derecho, encargado de asesorar o guiar a los policías ante cualquier cumplimiento de dudoso aspecto para que puedan ser encaminados, es además este oficial de policía quien organiza cualquier reunión o funciona como puente ante fiscales o jueces para evitar un mal proceder legal en la actuación policial.

- Departamento de operaciones policiales: este es un departamento encargado del día a día en funciones, es decir el que administra la cantidad de personal saliente, entrante, las unidades en servicio, en fin, se entiende en esta área a los policías encargados de toda la logística policial para trabajos que se realicen todos los días en las calles*.

**Información proporcionada por la Señora Rosemary Esquivel Sánchez, Coordinadora de Transportes en la Delegación Policial de Palmares.*

CAPÍTULO III

3. Marco Metodológico

3.1 Paradigma de la investigación

Cabe destacar que:

En el paradigma positivista, los propósitos científicos están por encima de los valores que los sujetos expresen y de su contexto, centrándose en el mundo de forma neutral para garantizar explicaciones universales generalizables. La metodología adoptada sigue el modelo hipotético-deductivo de las ciencias naturales (Ricoy, L. 2006, p. 41).

El paradigma de la presente investigación es positivista o empírico-analítico considerando que a partir del objetivo general del estudio se analizaran factores tanto externos como internos que generan la conducta del estrés y además, cómo estos detonan en el contexto laboral en policías de la Delegación de Palmares de Alajuela de forma objetiva y desviada de cualquier juicio de valor.

Al respecto, se indica:

La investigación empírico-positivista establece una separación tajante entre el sujeto que conoce y la realidad observada, la cual es aprehendida por el investigador como agente externo a la misma. Implica que los actores sociales pueden ser observados como objetos cosas y de esa observación se obtiene ciertos resultados que permiten actuar sobre ellos considerándolos objetos-cosas manipulables y tener éxito en la empresa que de ello se deriven (Monje, C., 2011, p.14).

3.2 Diseño de la investigación

En este sentido, Ortiz, (2004) especifica: “La investigación no experimental es el tipo de investigación en la que no se hacen variar las variables independientes. Aquí se observan fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural, se obtienen datos y después éstos se analizan” (p.94).

El diseño es no experimental conforme al autor mencionado, esto porque se valoran los factores predisponentes y precipitantes internos y externos del estrés asociados al desempeño laboral en un grupo de policías que laboran para el Ministerio de Seguridad Pública y dichos factores se evaluarán dentro de un contexto de carácter natural.

Al ser no experimental se busca no manipular variables para poder presentar la realidad tal como es, su objetivo es “observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (Hernández Sampieri, et al., 2010, p.191).

3.3 Enfoque de la investigación

Esta investigación es cuantitativa por su neutralidad, puesto que “hace a un lado” sus propios valores y creencias; se busca realizar procedimientos rigurosos y objetivos de recolección y análisis de los datos. La característica del análisis de los datos es de corte cualitativo, puesto que este varía, dependiendo de aspectos personales y sociales de cada trabajador.

3.4 Tipo de la investigación

De igual forma el trabajo es descriptivo como lo señala Hernández et al (2010): “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (p. 60).

El basarse solo en estadísticas tomadas de la información concretamente brindada por la muestra de una población demuestra que esta investigación es no experimental y descriptiva, pues no manipula la realidad en estudio y, ya que dentro de sus objetivos se planteó determinar qué tipos de estrés y de factores intrínsecos y extrínsecos son los que afectan integralmente a los participantes de esta investigación no deja duda de ser un estudio de carácter no experimental.

3.5 Población y muestra

De acuerdo con Hernández et al. (2010) “una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados” (p. 238).

3.5.1 Población.

“La población es el conjunto de todos los individuos en los que se desea estudiar el fenómeno.” (Bisquerra, 2000, p.81).

Para el presente estudio se puede hablar de un aproximado de 30 colaboradores del cuerpo policial de la comandancia de Palmares, Alajuela.

3.5.1.1 Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010) argumentan:

Por tanto, para seleccionar una muestra, lo primero que hay que hacer es definir la unidad de análisis (individuos, organizaciones, periódicos, comunidades, situaciones, eventos, etc.). Una vez definida la unidad de análisis se delimita la población. Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población (p.173).

3.5.1.1.1 Criterios de inclusión y exclusión de la muestra.

Al respecto, Arias, Villasís y Miranda. (2016) indican:

Posterior a definir la población de estudio, el investigador debe especificar los criterios que deben cumplir los participantes. Los criterios que especifican las características que la población debe tener se denominan criterios de elegibilidad o criterios de selección. Estos criterios son los criterios de inclusión, exclusión y eliminación, que son los que van a delimitar a la población elegible (p. 204).

Los criterios de inclusión bajo los cuales se seleccionó la muestra, son los siguientes:

- Policías con edades entre los 27 y los 60 años de edad.
- Colaboradores en unión familiar.
- Colaboradores con experiencia mayor a 5 años en funciones policiales en vía pública.
- Colaboradores que trabajen en una jornada de doce horas diarias.
- Colaboradores que participen voluntariamente de los instrumentos de la investigación.

Los criterios de exclusión bajo los cuales se filtró la muestra, son los siguientes:

- Policías con edades menores a los 27 años.
- Policías con edades superiores a los 60 años.
- Colaboradores que no vivan en unión familia.
- Colaboradores con experiencia menor a 5 años en funciones policiales en vía pública.
- Colaboradores que no trabajen en una jornada de doce horas diarias.
- Colaboradores que estén en desacuerdo con participar voluntariamente de los instrumentos de la investigación.

3.6 Técnicas de recolección de información

3.6.1 Cuestionario.

Según Camacaro, (2006) “Un cuestionario es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información” (p. 34).

La técnica que se valorará utilizar en el presente trabajo de investigación para recolectar la información necesaria será el cuestionario. Según Hernández et al. (2010) este instrumento consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables por medir.

La tipología de respuesta por utilizar es la cerrada. Hernández et al. (2010) menciona que las preguntas cerradas son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. En este caso contienen varias opciones de respuestas.

Por lo cual al concluir este apartado queda accesible confirmar que el tipo de aplicación será bajo un cuestionario de índole dicotómico-cerrado.

3.6.1.1 Fuentes.

Al respecto, se indica:

Existe una gran variedad de fuentes que pueden generar ideas de investigación, entre las cuales se encuentran las experiencias individuales, materiales escritos (libros, artículos de revistas o periódicos, notas y tesis), materiales audiovisuales y programas de radio o televisión, información disponible en internet (en su amplia gama de posibilidades, como páginas web, foros de discusión, entre otros), teorías, descubrimientos producto de investigaciones, conversaciones personales, observaciones de hechos, creencias e incluso intuiciones y presentimientos (Hernández et al., 2010, p.26).

Se estableció como fuentes de información, la consulta de libros de primera mano, revistas científicas, artículos profesionales, sitios web confiables, libros electrónicos o PDF, *blocks* científicos de internet y tesis de licenciatura.

También cabe mencionar que existe una gran variedad de fuentes opcionales que pueden generar ideas de investigación, entre las cuales se encuentran las experiencias individuales, materiales escritos (libros, artículos de revistas o periódicos, notas y tesis internacionales), materiales audiovisuales y programas de radio o televisión, información disponible en internet (en su amplia gama de posibilidades, como páginas web, foros de discusión, entre otros), teorías, descubrimientos producto de investigaciones, conversaciones personales, observaciones de hechos, creencias e incluso intuiciones y presentimientos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.26) .

Así mismo se utilizan fuentes secundarias como lo son las bibliográficas, trabajos finales de graduación, investigaciones científicas, que corresponden a temas de interés y que pueden tener similitud en alguno de los planeamientos con la presente investigación.

3.7 Sistematización de las variables

En este sentido, Núñez (2007) indica:

Se denominan variables a los constructos, propiedades o características que adquieren diversos valores. Es un símbolo o una representación, por lo tanto, una abstracción que adquiere un valor no constante. Son elementos constitutivos de la estructura de la hipótesis, o sea del enunciado de la hipótesis que establece su relación (p. 166).

En este apartado, se describen las variables de la investigación, su definición conceptual, operativa e instrumental.

3.7.1 Variable # 1 “Factores internos vulnerables al estrés laboral”.

La variable #1 se establece de acuerdo con el objetivo: “Identificar los factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

Definición conceptual: “El estrés del puesto es una condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal” (Chiavenato, 2009, p.379).

Definición operacional: En el presente documento, el “Cuestionario de Factores Intrínsecos del Estrés Laboral” dependerá del argumento donde se desarrollen eventos estresantes laborales y de cómo el organismo responde o se resiste a dichas situaciones:

- Estrés por incapacidad al logro
- Estrés por insatisfacción a un puesto
- Estrés por baja autoestima
- Estrés por desmotivación

Definición instrumental: En esta investigación, se entiende la variable: “Factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral” se medirá a través del instrumento “Cuestionario de Factores Intrínsecos del Estrés Laboral” diseñado para esta investigación, mediante los ítems 1, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 15, 19, 20, y 22.

3.7.2. Variable #2. “Factores externos vulnerables al estrés laboral”.

La variable #2 se establece de acuerdo con el objetivo: “Identificar los factores extrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.

Definición conceptual: El estrés se deriva de la interacción entre el individuo y el entorno; es una respuesta de adaptación mediada por las diferencias individuales y/o los procesos psicológicos y es consecuencia de alguna acción externa (entorno) o de un acontecimiento que le impone demasiadas demandas psicológicas o físicas (Chiavenato, 2009, p.379).

Definición operacional: En el presente documento, sobre estrés laboral dependerá del argumento donde se desarrollen eventos externos estresantes laborales y de cómo el organismo responde o se resiste a dichas situaciones:

- Inseguridad laboral
- Carencia de remuneración y beneficios laborales
- Ausencia de una adecuada relación con subalternos y jefaturas
- Sobre carga de trabajo

Definición instrumental: En esta investigación, se entiende la variable “Factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral” se medirá a través del instrumento “Cuestionario de Factores Intrínsecos del Estrés Laboral”

diseñado para esta investigación, mediante los ítems 2, 3, 4, 7, 10, 14, 16, 17, 18, 21, 23, y 24

3.8 Análisis de información

La información obtenida a través del cuestionario elaborado se analizará mediante tablas, gráficos y análisis cuantitativos.

CAPÍTULO IV

4. Presentación de resultados

Este capítulo contiene la síntesis final del proceso de análisis y la interpretación de los datos obtenidos con los instrumentos utilizados (señalados en el capítulo III).

Tomando como base los objetivos del proyecto planteados en esta investigación, se analizaron todos los elementos que se consideraron significativos.

A continuación, se muestra el análisis de los datos correspondientes a las tablas, las cuales contienen datos absolutos y datos relativos, además de los gráficos correspondientes a cada pregunta realizada en el “Cuestionario: Estrés Laboral” el “Cuestionario de Factores Extrínsecos del Estrés Laboral” y el “Cuestionario de Factores Intrínsecos del Estrés Laboral”.

Se muestran a continuación los gráficos con los datos sociodemográficos de la población en estudio. Estos aportan información significativa en cuanto a las características propias de la muestra y presentan un panorama más amplio de su estilo de vida y socialización.

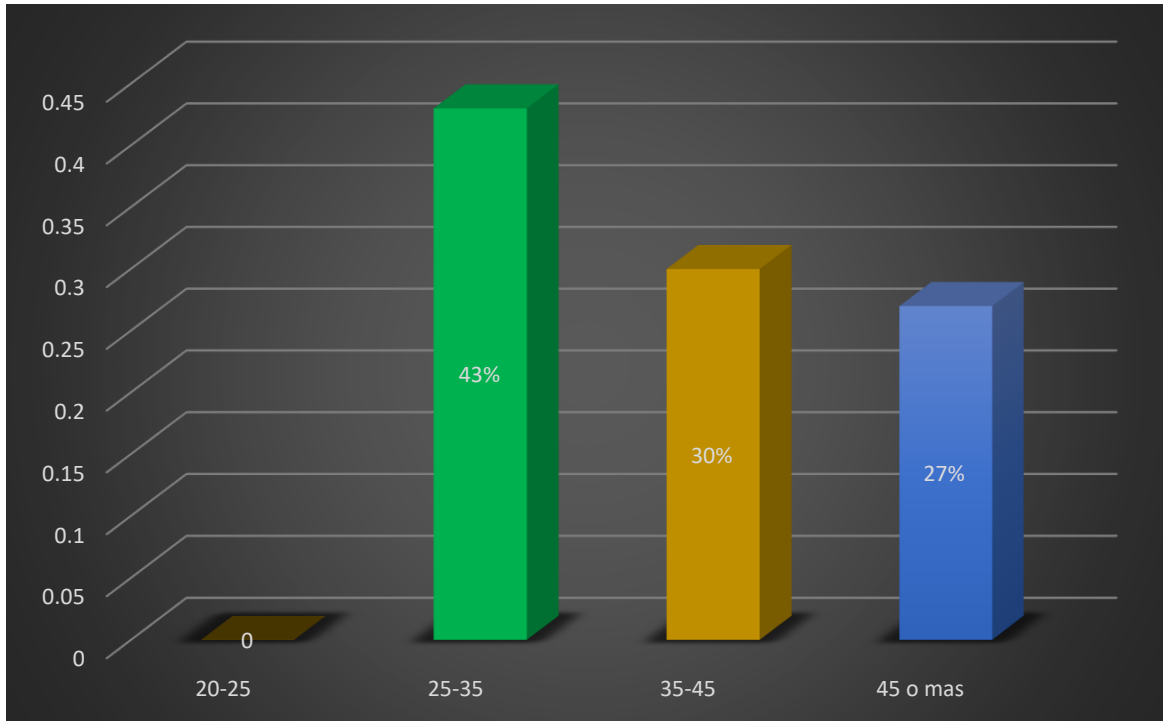
Tabla N° 1

Población estudiada, según indicador: “Edad”

Edad	Datos absolutos	Datos relativos
20-25	0	0%
25-35	13	43%
35-45	9	30%
45 o mas	8	27%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 1



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 1

El gráfico 1 muestra información acerca del indicador “Edad”, de los 30 colaboradores participantes, el 43% corresponde a las personas que tienen entre 25 a 35 años, mientras que el 30% se encuentra en el rango de 35 a 45 años. Ahora bien, participantes con más de 45 años solo marca en la gráfica un 27%.

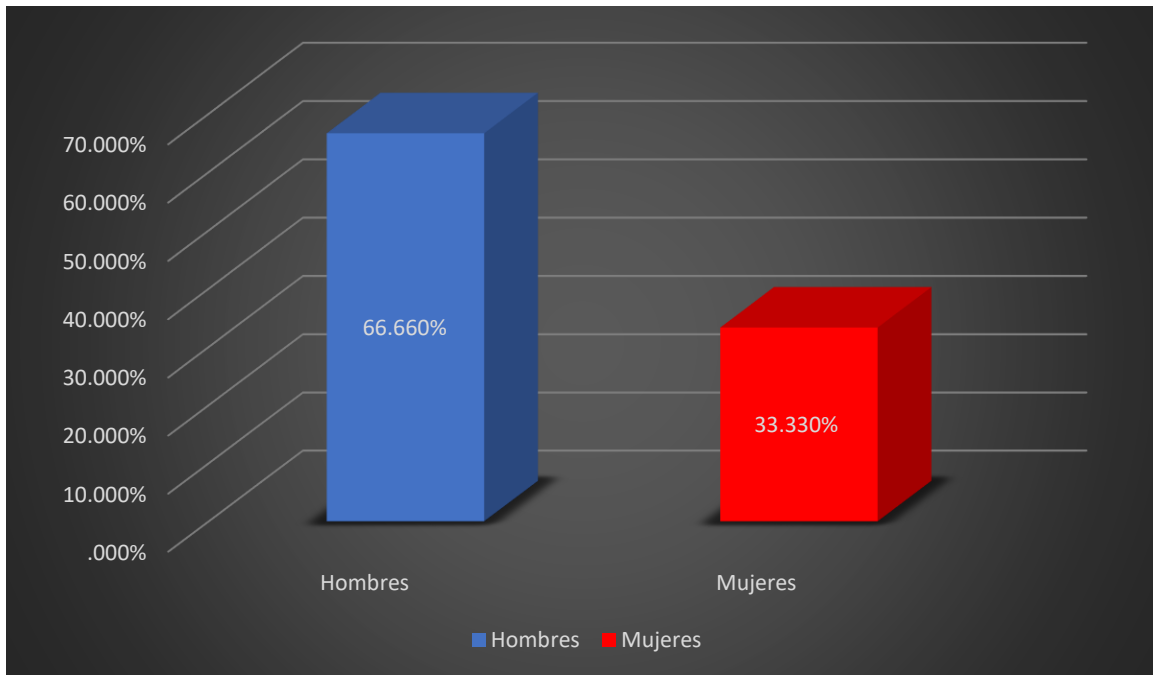
Tabla N^a 2

Población estudiada, según indicador: “Edad”

Sexo	Datos absolutos	Datos relativos
Hombre	20	66.66%
Mujer	10	33.33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 2



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 2

El gráfico N° 2 de la población estudiada, según indicador: “sexo” donde los resultados obtenidos son: 66,66% para el ítem “hombre” y 33,33% para el ítem “mujer” siendo así, hay una prevalencia mayoritaria de hombres.

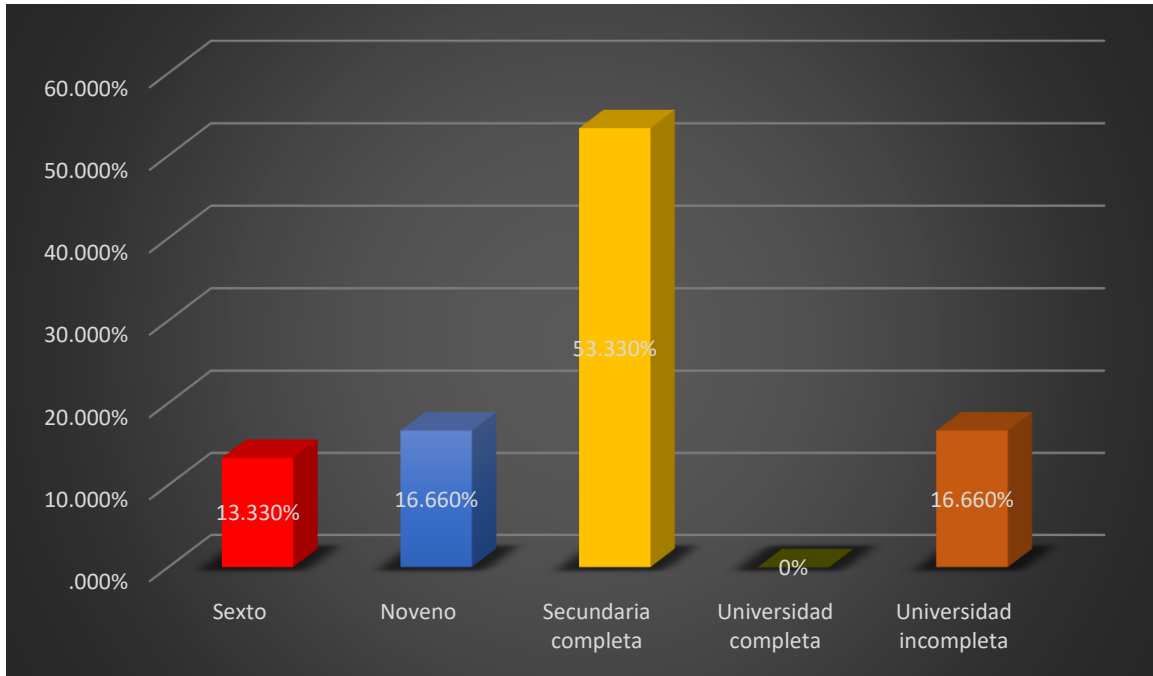
Tabla N^o 3

Población estudiada, según indicador: “Nivel académico”

Nivel académico	Datos absolutos	Datos relativos
Sexto año	4	13,33%
Solo noveno	5	16,66%
Secundaria completa	16	53,33%
Universidad completa	0	0%
Universidad incompleta	5	16,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N°3



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 3

De los 30 colaboradores encuestados, 53,33% tiene la secundaria completa, 16,66% tiene la universidad incompleta, mientras que sexto año finalizado en 13,33% y noveno en 16,66%. A través de la información también puede observarse que existe nula universidad completa. Se puede interpretar como un grupo en su mayoría con un nivel educativo promedio, es decir personas con colegio finalizado en su mayoría, aunque hay pocos avances universitarios.

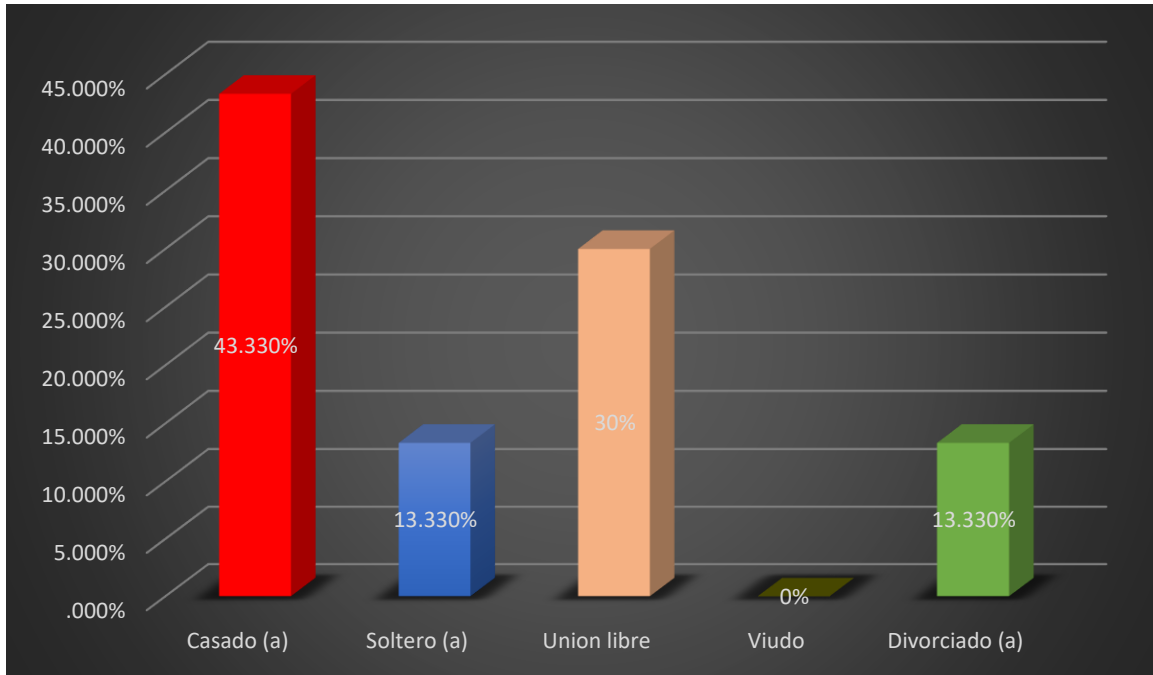
Tabla N^a 4

Población estudiada, según indicador: “Estado civil”

Estado civil	Datos absolutos	Datos relativos
Casado (a)	13	43,33%
Soltero (a)	4	13,33%
Unión libre	9	30%
Viudo (a)	0	0%
Divorciado (a)	4	13,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 4



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 4

Según los 30 participantes, puede entenderse del gráfico que la mayoría están casados con un 43,33%, seguido de unión libre con un 30%, mientras que solteros y divorciados iguales con 13,33%. Es claro para efectos de análisis en resultados que más del 70% convive en familias con sus parejas.

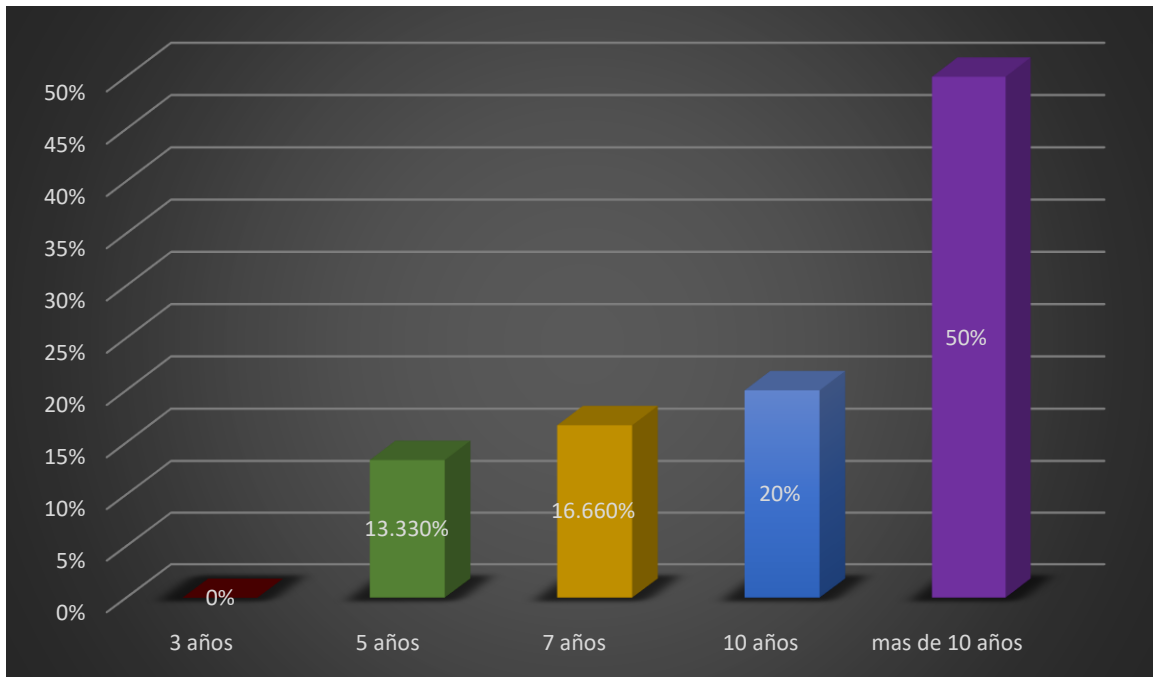
Tabla N° 5

Población estudiada, según indicador: “Tiempo laborado”

Tiempo laborado	Datos absolutos	Datos relativos
3 años	0	0%
5 años	4	13,33%
7 años	5	16,66%
10 años	6	20%
10 años o mas	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 5



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 5

Puede entenderse del gráfico número 5 cómo la mitad de los encuestados tiene más de 10 años de laborar para la institución, mientras que un 20%, está en el rango de entre 7 y 10 años seguido de un 16,66%, con 7 años o menos y con solo 5 años de laborar un 13,33%. Para efectos de análisis, la mayoría de entrevistados es personal con mucha experiencia y años de laborar para el Ministerio de Seguridad Pública.

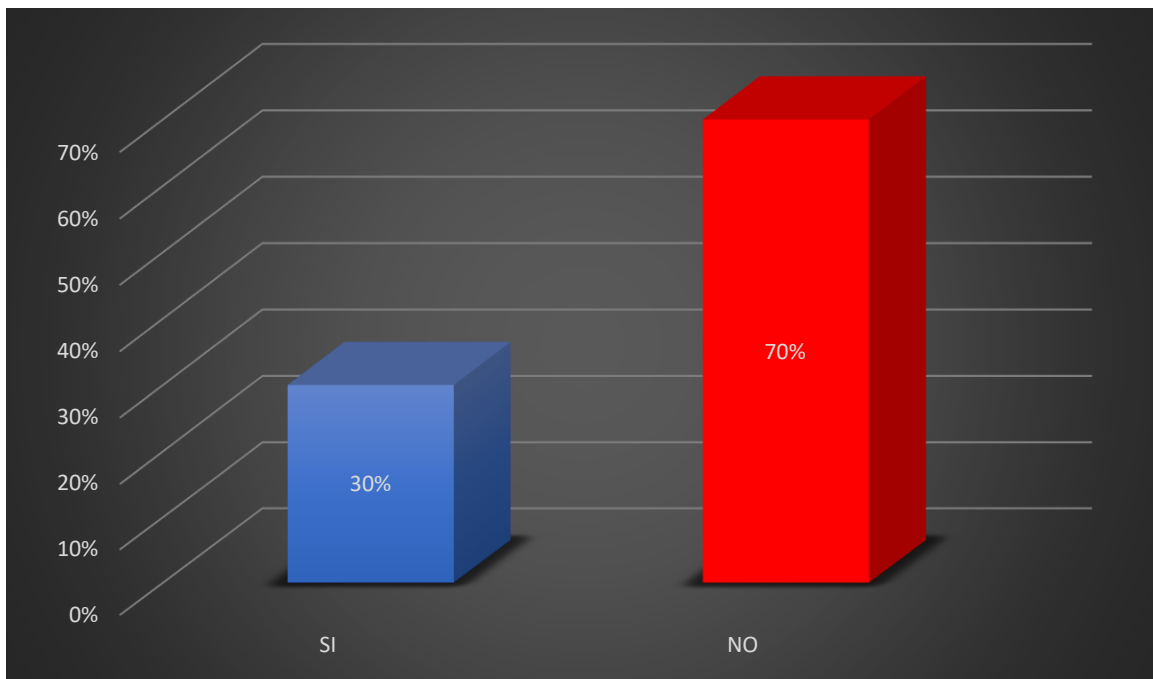
Tabla N° 6

Población estudiada, según pregunta N° 1: “¿He llegado a pensar que mi trabajo es monótono y aburrido?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	9	30%
NO	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 6



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 6

El gráfico N° 6 corresponde a la pregunta: “¿He llegado a pensar que mi trabajo es monótono y aburrido? “Los resultados obtenidos indican que un 30% responde “sí” y un 70% “no”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por pregunta número 1 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 30% del valor relativo equivale a que los colaboradores sienten monotonía al realizar sus funciones, con lo cual se generan un sentimiento de aburrimiento. En este sentido, señala Conin et al. (2006): “El trabajador que durante toda su jornada realiza el mismo tipo de trabajo de forma casi automática (trabajos en cadena de producción) es un gran candidato a padecer estrés” (p. 24).

Al contrario, se muestra un 70% del valor relativo correspondiente a aquellos funcionarios que ven su trabajo como dinámico y activo.

Por lo tanto, se visualiza que en la muestra estudiada, los funcionarios conciben en su gran mayoría satisfacción con el puesto, con ello se genera un mayor desempeño de sus funciones. A pesar de que el otro 30% equivalente a los funcionarios de cuerpos de policías que detectan su empleo con mayor índice de monotonía, se entiende ese valor relativo casi como un tercio del valor total. Este es un aspecto que debe cuidarse en la población estudiada sobre todo en cuanto a la monotonía laboral por cuanto puede llevar al policía a una posible negligencia en el futuro.

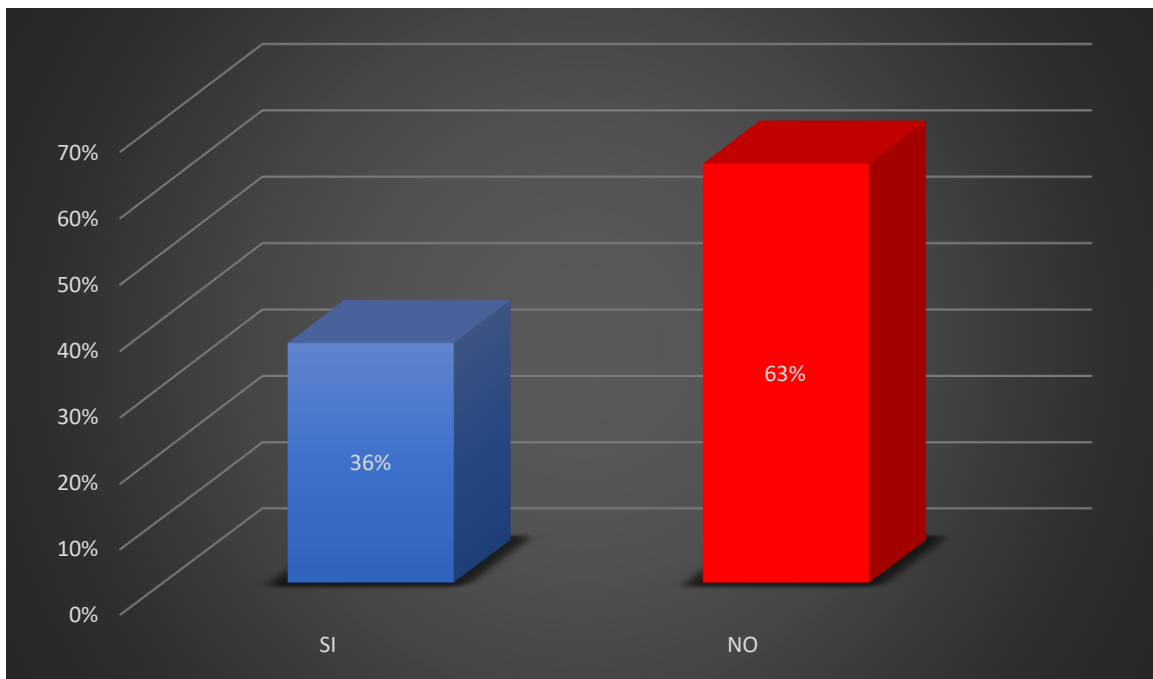
Tabla N^a 7

Población estudiada, según pregunta N^o 2: “¿Considero que en nuestro trabajo nos brindan los implementos de seguridad necesarios para realizar adecuadamente las funciones?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	11	36,66%
NO	19	63,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 7



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 7

El gráfico N° 7 corresponde a la pregunta: “¿Considero que en nuestro trabajo nos brindan los implementos de seguridad necesarios para realizar adecuadamente las funciones?” Los resultados obtenidos indican que un 36% contestan “sí” y un 63% “no”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por pregunta número 2 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 36% del valor relativo equivale a que los colaboradores consideran que en el trabajo sí les brindan los implementos de seguridad necesarios.

Al contrario, se muestra un 63% del valor relativo correspondiente a aquellos funcionarios quienes consideran que hay una irresponsabilidad por parte de la institución para brindarles los implementos de seguridad para ejercer bien sus funciones.

Para Toro y Sanin (2013) la necesidad de cumplir con los compromisos en el trabajo sin contar con los recursos necesarios resume la clasificación de tipos de estrés en relación con el aumento de responsabilidad y la desmotivación del empleador.

Por lo tanto, se visualiza que en la muestra estudiada los funcionarios poseen en su gran mayoría insatisfacción con los implementos de seguridad brindados para ejercer sus funciones, y por ello eventualmente brindan un desempeño inferior en sus funciones. De

carácter importante analizar que los artefactos de seguridad son sumamente necesarios y fundamentales para el quehacer diario de los policías.

Asimismo, ante el análisis del gráfico, el otro porcentaje relativo equivalente al 36% de satisfacción con los elementos que brindan seguridad puede deberse a la opinión de empleados en funciones tales como armería, oficinas, administrativos, radio operadores entre otros, quienes consideren que su función laboral afecta menos en cuanto a seguridad por depender más de una infraestructura y menos de la calle.

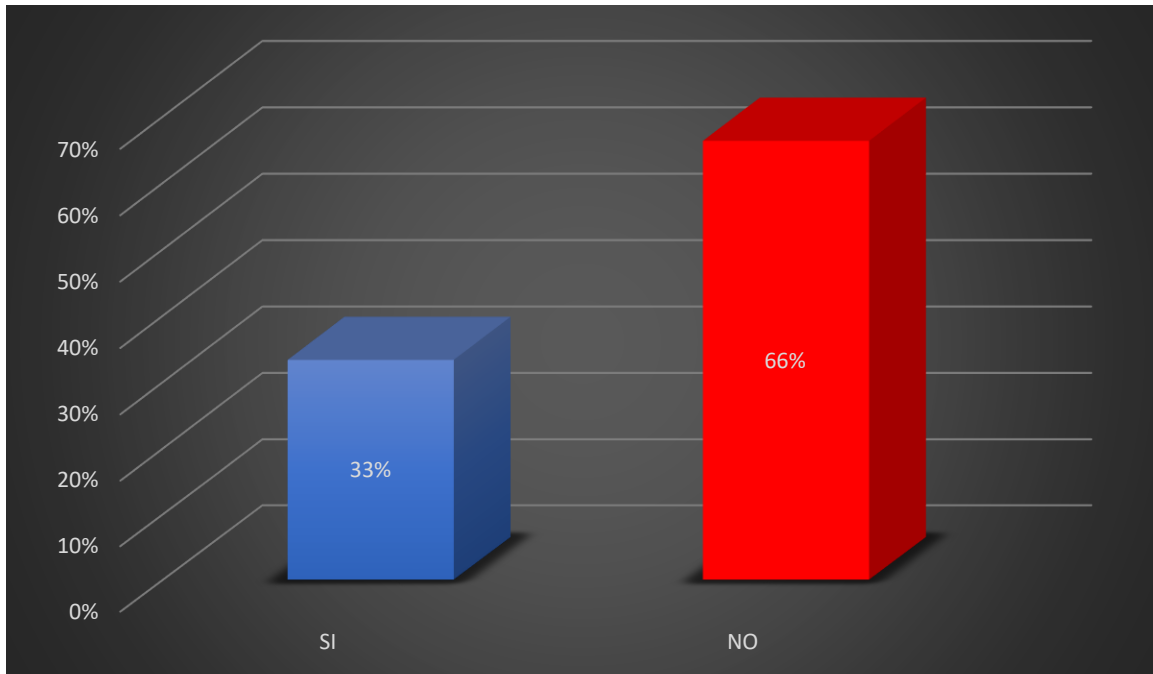
Tabla N^o 8

Población estudiada, según pregunta N^o 3: “¿Creo que en mi trabajo se cuenta con los equipos necesarios para desempeñar adecuadamente mi labor?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	10	33,33%
NO	20	66,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 8



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 8

El gráfico N° 8 corresponde a la pregunta: “¿Creo que en mi trabajo se cuenta con los equipos necesarios para desempeñar adecuadamente mi labor?”, donde se obtiene la siguiente información para analizar: el 33% de los trabajadores contestó “sí”, mientras que 67% “no”.

Entonces se obtiene de las respuestas proporcionadas por pregunta número 3 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 33% del valor relativo equivale a que los colaboradores consideran que la institución sí cuenta con los equipos necesarios para el desempeño laboral.

De este modo, Chiavenato (2002) hace referencia a la seguridad laboral como fuente de protección y calidad de vida, ya que está relacionada con las condiciones ambientales de trabajo que garanticen la salud física y mental y con las condiciones de bienestar de las personas.

Al contrario, se muestra un 67% del valor relativo correspondiente a aquellos funcionarios que ven en su trabajo un problema causado por la organización pues no se cuenta con los equipos idóneos que les genere seguridad y eficiencia laboral.

Asimismo, se visualiza en la muestra estudiada que los funcionarios indican la existencia de un área degradada en cuanto a los equipos que la empresa tiene para ejercer adecuadamente sus funciones laborales. A pesar de que el porcentaje de descontento fue

más alto, con lo antes planteado queda en evidencia que el otro 33% aseguran sí tener un adecuado equipo o implementos para realizar sus labores tanto en vía pública como dentro de las instalaciones y este pequeño porcentaje de población genera un cierto bienestar en el grupo.

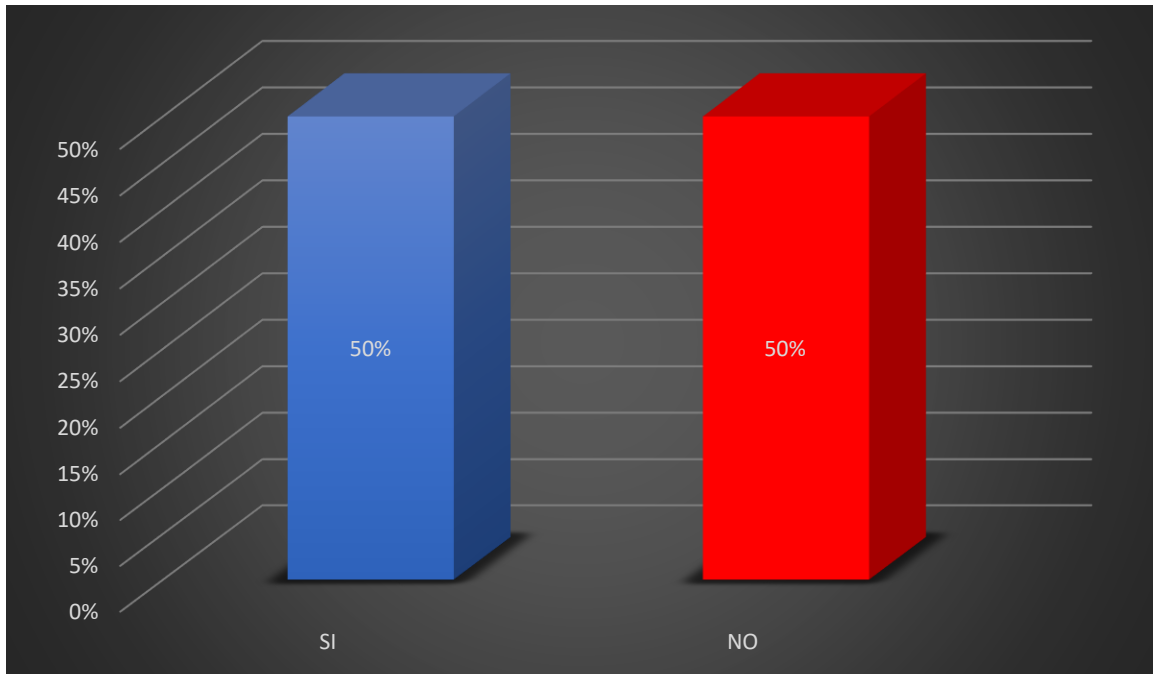
Tabla N^o 9

Población estudiada, según pregunta N^o 4: “¿La sobrecarga de trabajo le causa dificultad para desempeñarse adecuadamente?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	15	50%
NO	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 9



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 9

El gráfico N° 9 corresponde al indicador: “La sobrecarga de trabajo le causa dificultad para desempeñarse adecuadamente”; los resultados obtenidos de las respuestas son: 50% para “sí” y 50% para “no”.

Se logra obtener de las respuestas proporcionadas por pregunta número 4 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 50% del valor relativo equivale a que la sobrecarga de trabajo sí es causa de un problema en el desempeño laboral.

Al respecto, Robbins (2013) cita: “Basándose en una muestra de 1 500 asalariados”, a French y Caplan (1973) y Kroes y colaboradores (1974) constatan que una sobrecarga de trabajo produce síntomas de estrés” (p. 11).

Al contrario, se muestra un 50% del valor relativo correspondiente, es decir la mitad, aquellos empleados que ven en su trabajo que la sobrecarga laboral no le produce dificultad en el desempeño de funciones.

En resumen, se visualiza que en la muestra estudiada los funcionarios confirman por lo menos en la mitad de población estudiada que sí existe un problema de sobrecarga laboral lo cual afecta directamente las funciones laborales. Es importante mencionar que realizar un trabajo con calidad no es sinónimo de cantidad de labores.

Cuando se analiza la otra mitad de la población, se obtienen resultados positivos pues los oficiales de policía sí se encuentran conformes con el tema de la sobrecarga laboral y asumen que sus funciones son reguladas conforme a lo que únicamente les corresponde hacer dentro de su empleo.

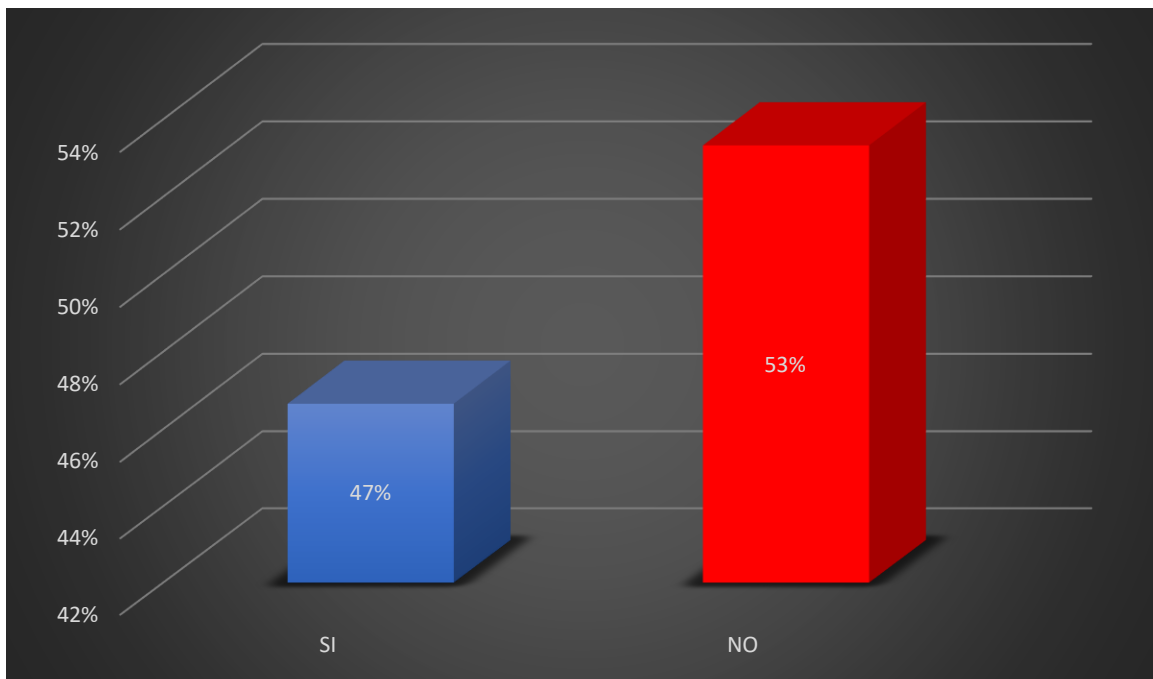
Tabla N° 10

Población estudiada, según pregunta N° 5: “¿Me he visto en la dificultad de alcanzar mis metas por falta de motivación?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	14	46,66%
NO	16	53,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 10



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 10

El gráfico N° 10 corresponde al indicador: “¿Me he visto en la dificultad de alcanzar mis metas por falta de motivación personal?”; los resultados obtenidos de las respuestas son: 47% para “sí” y 53% para “no”.

Se logra obtener de las respuestas proporcionadas por la pregunta número 5 del cuerpo policial de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 53% del valor relativo equivale a que los colaboradores consideran no mostrar dificultad en alcanzar sus metas por algún tipo de motivación personal.

Al respecto:

[...] el trabajo puede tener efectos positivos o negativos para la salud de la persona trabajadora. Un trabajo satisfactorio, desafiante y justo, da a la persona motivación, aumenta la capacidad para el trabajo, mejora y mantiene la salud; pero un trabajo que sobrepase las capacidades personales y con un ambiente negativo genera ansiedad, agresividad y cambios bioquímicos que pueden enfermar a la persona, incrementa la posibilidad de que ocurran accidentes, afecta el rendimiento y el ambiente de trabajo en general (MTSS, 2016, p.9).

Al contrario del anterior análisis, se muestra un 47% del valor relativo correspondiente, en aquellos empleados que si ven en sus metas de alcanzar con dificultad por motivos personales.

En resumen, aunque el resultado es inferior al cincuenta debe considerarse una problemática para analizar con más detenimiento, ya que observar casi un 50% de personas con autoestima decaída es preocupante. Además, este factor podría ser un gran detonante al estrés y al problema de índole laboral.

La otra parte de la población mantiene una resiliencia alta y una autoestima adecuada; estos los funcionarios generan dentro del ambiente laboral una mejora en el sentir grupal. Es decir, estos colaboradores posiblemente animen a los demás para crear un ambiente disciplinado y agradable.

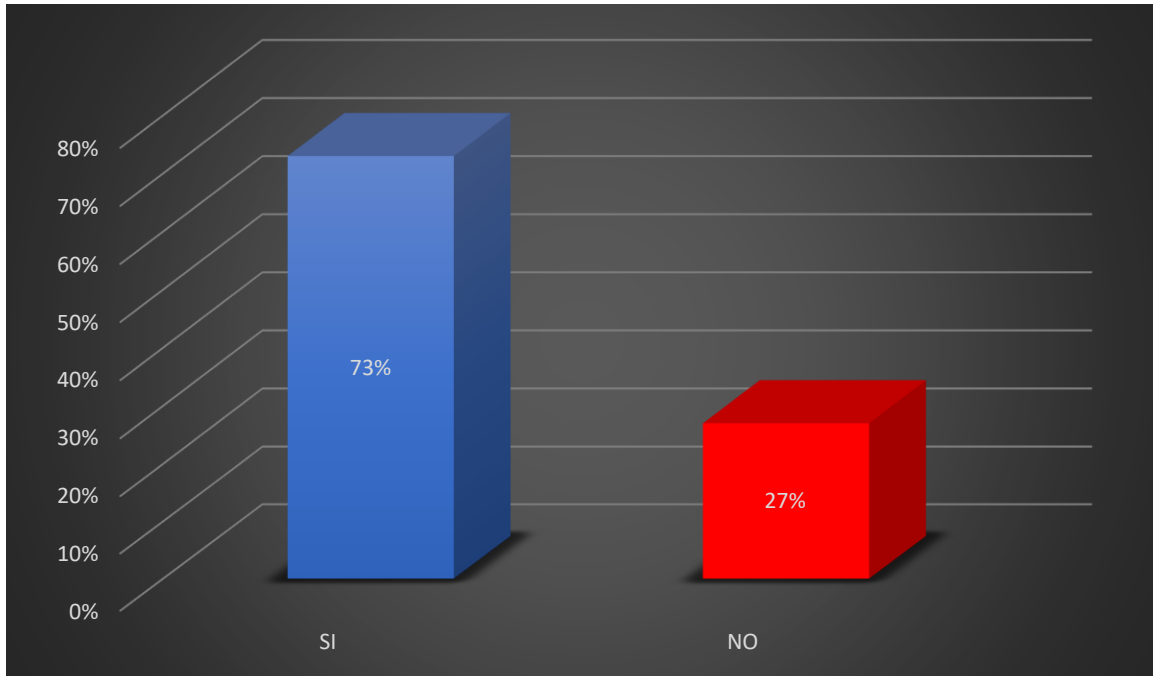
Tabla N^a 11

Población estudiada, según pregunta N° 6: “¿Pienso que las condiciones estructurales de mi trabajo permiten desempeñarme adecuadamente?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	22	73,33%
NO	8	26,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 11



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 11

El gráfico N° 11 corresponde al indicador: “¿Pienso que las condiciones estructurales de mi trabajo permiten desempeñarme adecuadamente?”; los resultados obtenidos de las respuestas son: 73% para “sí” y 27% para “no”.

Se logra obtener de las respuestas proporcionadas por la pregunta número 6 del cuerpo policial de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 73% del valor relativo equivale a que los colaboradores discurren en tener una infraestructura aceptable para el desempeño de sus labores.

Al respecto, Robbins, S. (2004) menciona una causante potencial de estrés, ambientales y organizacionales:

Se conoce que el ambiente en donde se desenvuelven los colaboradores es fundamental para la estructura de la organización, tendrá así una gran influencia en el estrés. En el momento de haber cambios económicos, esto puede crear una inestabilidad en la persona, por ejemplo. También pueden encontrarse la estabilidad laboral, los cambios en las políticas o las innovaciones tecnológicas.

Por otra parte, el 23% del valor relativo correspondiente a la población meta se inclinan por no tener las condiciones estructurales adecuadas para el mejor desempeño de su trabajo. Se entiende ese valor relativo dentro del análisis como uno muy bajo, entendiéndose que sea un área de poca preocupación o vulnerabilidad al estrés laboral.

En resumen, se visualiza en la muestra estudiada que los funcionarios en su gran mayoría se encuentran satisfechos con las condiciones estructurales laborales. Cabe mencionar además que posiblemente esto se deba a la nueva delegación policial construida hace 2 años; esta es una de las 5 mejores en el país la cual está en condiciones excelentes.

Y a pesar de este dato, hay una pequeña porción de muestra en el análisis que corresponde a personas insatisfechas aun con la infraestructura adecuada. Ello se debe quizás a la existencia de algún grado de estrés ya latente en ese personal.

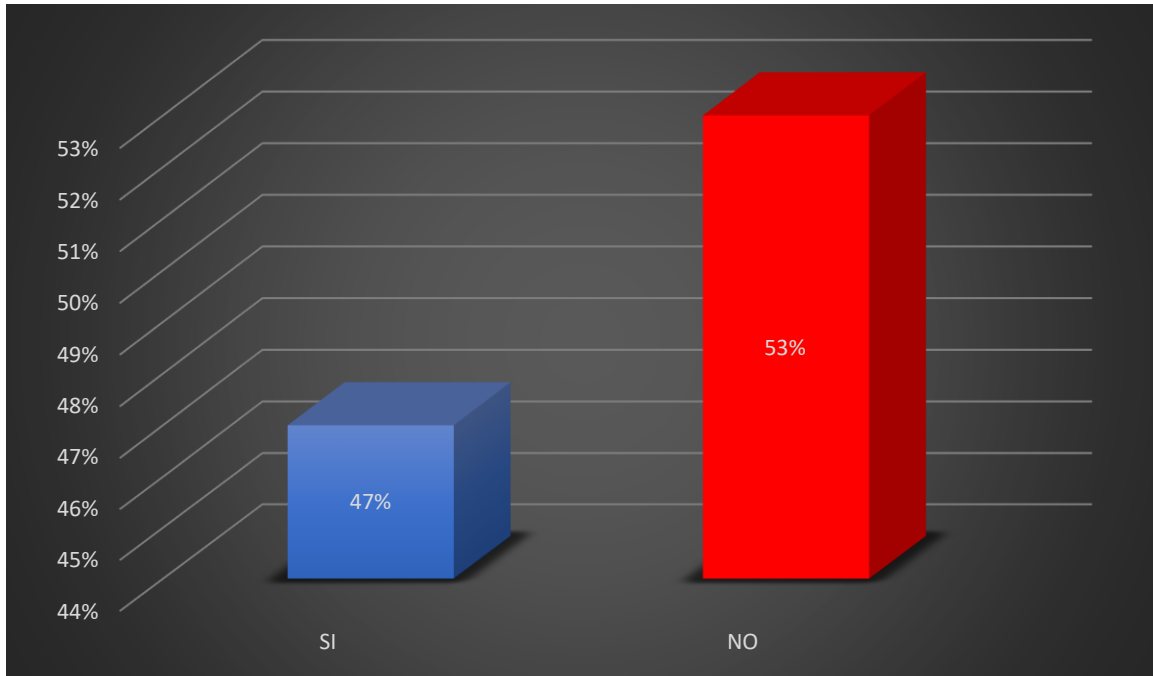
Tabla N° 12

Población estudiada, según pregunta N° 7: “¿Mi trabajo es reconocido y valorado por compañeros y jefaturas?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	14	46,66%
NO	16	53,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, Julio del 2019

Gráfico N° 12



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 12

El gráfico N° 12 corresponde al indicador: “¿Mi trabajo es reconocido y valorado por compañeros y jefaturas?”; los resultados obtenidos de las respuestas son: 47% para “sí” y 53% para “no”.

Se obtiene de las respuestas proporcionadas por la pregunta número 7 del cuerpo policial de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 47% del valor relativo se resume en que los colaboradores sí considera que su trabajo es reconocido por compañeros y jefaturas.

De este modo las relaciones laborales con los pares se encuentran dentro de la dimensión social del estrés, esta dimensión se puede presentar como un “distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo” (Durán, 2010, p. 79).

Entonces, al contrario, el 53% del valor relativo correspondiente, de la población estudiada se inclinan por que no es valorado su trabajo por los compañeros y jefaturas.

Tras el resultado de este enunciado puede determinarse que el reconocimiento nulo del trabajo de un colaborador para con otros ya sean compañeros o jefatura es mayor del 50% y esta falta de valoración sobre el trabajo resultaría ser un factor vinculante sin duda

alguna al estrés laboral. Ya que podría no sentirse tan útil en el trabajo como para presentar desánimo y hasta grados de desmotivación.

Cabe mencionar también que dentro de las organizaciones policiales se ubican diversas funciones desde jefaturas hasta subalternos, un factor por analizar es que el 47% opinó sentirse conforme con el reconocimiento y el valor que se le ofrece por parte de jefaturas y compañeros, ya que ciertas áreas arrojan valoraciones cercanas a ese porcentaje, sin olvidar que el juicio de valor es algo muy subjetivo.

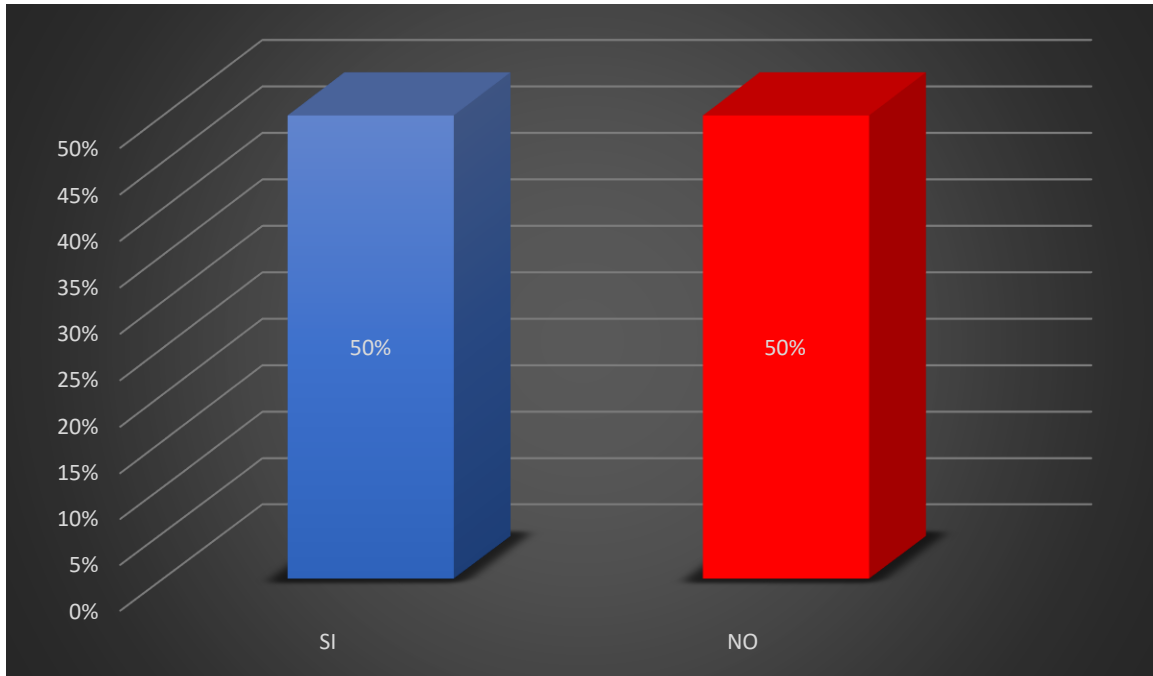
Tabla N° 13

Población estudiada, según pregunta N° 8: “¿Últimamente he sentido desanimo para realizar adecuadamente mi trabajo?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	15	50%
NO	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 13



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 13

El gráfico N° 13 corresponde al indicador: “¿Últimamente he sentido desánimo para realizar adecuadamente mi trabajo?”; los resultados obtenidos de las respuestas son: 50% para “sí” y 50% para “no”.

Del resultado de las respuestas proporcionadas por la pregunta número 8 de los policías de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 50% del valor relativo se resume en que los colaboradores sí posee desánimo para realizar adecuadamente el trabajo.

Señala Durán (2010): “El estrés en el trabajo genera en las empresas una serie de consecuencias negativas en su productividad al igual que en la motivación, satisfacción y compromiso laboral de sus colaboradores” (p.76).

Analizando, al contrario, el otro 50% del valor relativo correspondiente a la población estudiada, se inclina porque últimamente no se ha sentido desanimado para realizar adecuadamente su trabajo.

Se concluye que el trabajo nunca se debe detener, la motivación y el entusiasmo puede variar de un día para otro o en lapsos prudenciales, por este motivo, mantener la motivación del colaborador es una tarea importante para las organizaciones. Asimismo, es

necesario poner atención al resultado de la gráfica ya que la mitad sí muestra patrones de desánimo.

A su vez es la otra mitad de la muestra de población estudiada que no presenta desánimo para realizar sus funciones. Esto puede corresponder a colaboradores quienes a través de su amor por el empleo se muestran animados a realizar sus funciones cada día y el estrés no es un punto de preocupación actual para el rendimiento de la organización.

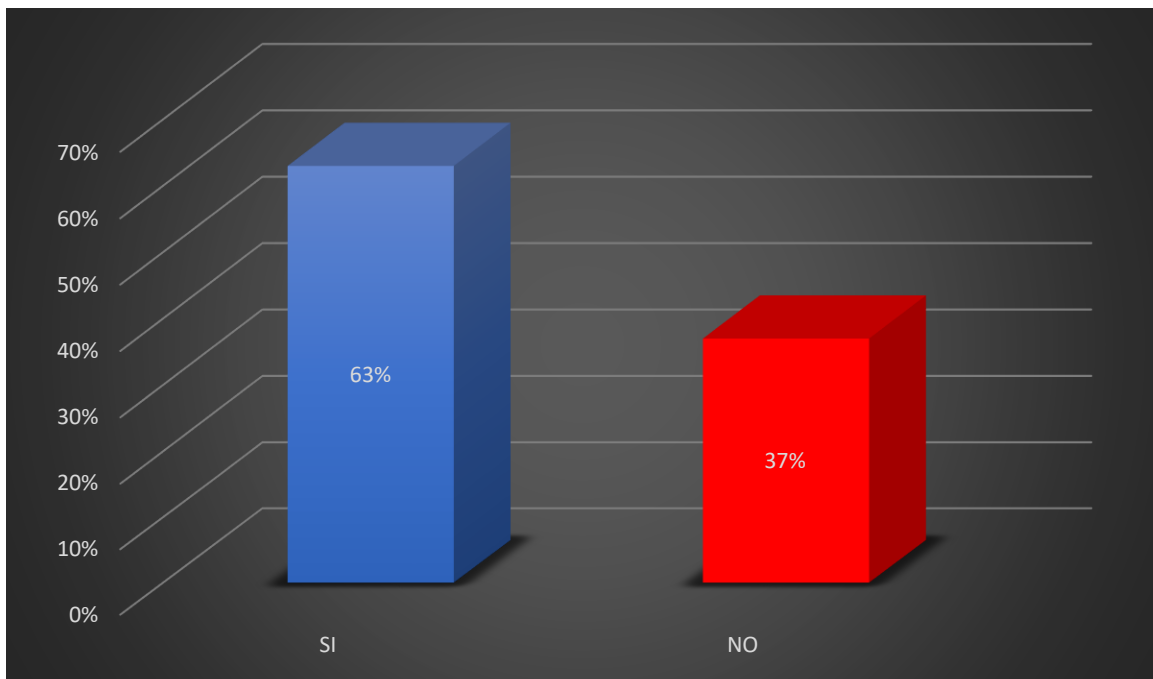
Tabla N° 14

Población estudiada, según pregunta N° 9: “¿Considero que se requiere más que trabajar duro para progresar en la institución?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	19	63,33%
NO	11	36,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 14



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 14

El gráfico N° 14 corresponde a la pregunta: “¿Considero que se requiere más que trabajar duro para progresar en la institución?”, los resultados obtenidos revelan que un 63% para “sí” y un 37% para el ítem “no”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por pregunta número 9 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela que un 63% del valor relativo equivalente quienes creen que sí se requiere más que solo trabajar duro para progresar dentro de la empresa.

El desempeño laboral es el resultado de la productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones. En este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Gonzales, M. 2014, p.1).

Al contrario, se muestra un 37% del valor relativo correspondiente a quienes piensan que con solo el trabajo duro es suficiente para progresar dentro de fuerza pública.

En resumen, se visualiza que, en la muestra estudiada de los funcionarios, estos están anuentes a entender que no solo se requiere de trabajo duro para crecer pues existen más variables por tomar en consideración; a veces hay favoritismo, irresponsabilidad y desigualdad entre otras condiciones, para unos y otros las situaciones no son las mismas.

Sin embargo, de la población muestra estudiada cabe mencionar que para la variable externa de la recarga laboral existe, un escaso 37% de colaboradores que considera que con solo ese esfuerzo diario se genera su realización dentro de la empresa, podría entenderse como ello corresponde a una minoría conforme con su criterio de crecimiento o en un estado de confort que no le genera estrés.

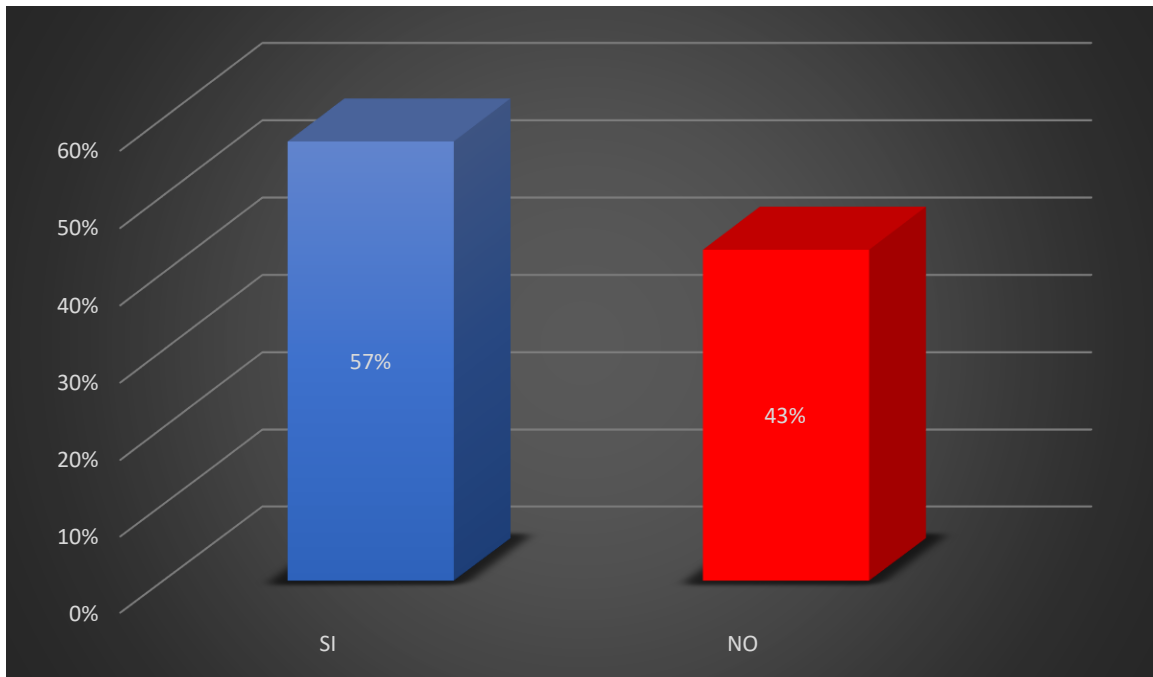
Tabla N° 15

Población estudiada, según pregunta N° 10: “¿A veces ha considerado que realiza funciones que no son acorde con su puesto?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	17	56,66%
NO	13	43,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 15



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 15

El gráfico N° 15 corresponde a la pregunta: “¿A veces ha considerado que realiza funciones que no son acorde con su puesto?”, los resultados obtenidos revelan que un 57% dice “sí” y un 43% “no”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por el enunciado número 10 de los delegados de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, que un 57% del valor relativo ha considerado en ocasiones hacer funciones no acordes con su puesto en el trabajo.

Más de la mitad de la población encuestada manifiesta realizar a veces tareas no acordes con sus funciones por lo cual puede verlo como carga de carácter laboral y entonces comparte el concepto de Carretero et al. (2006), quienes dicen que: “El término carga ha sido ampliamente utilizado para caracterizar las frecuentes tensiones y demandas” (p.52).

Por el contrario, los resultados arrojan un 43% del valor relativo correspondiente a aquellos funcionarios que sí consideran siempre o en la mayoría de ocasiones, realizar las funciones acordes con su puesto laboral.

En resumen, se visualiza un resultado más determinante en cuanto a quienes consideran no siempre realizar las funciones laborales acordes con su puesto laboral y

realizar dichas funciones en un lugar de trabajo que no es la de cada cual podría implicar en variadas afecciones de estrés, ya que existen exigencias psicológicas que tienen que ver con las tareas que alguno quizás no conoce bien y que por lo tanto requieren mayor dificultad para quien las desempeña.

La población que respondió positivamente puede corresponder a oficiales de policía a quienes durante los años se les ha respetado su puesto y función y queda en evidencia que no necesita indicar ninguna disconformidad o sentimiento ante labores diferentes para las cuales se le contrató desde un inicio.

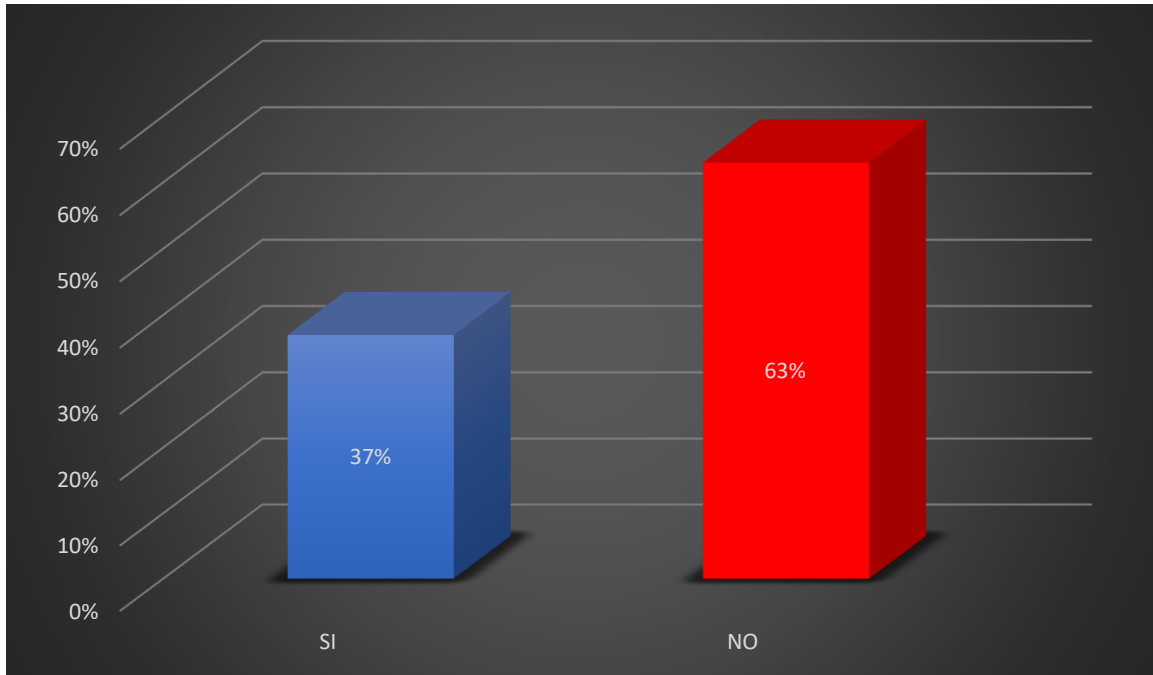
Tabla N^a 16

Población estudiada, según pregunta N^o 11: “¿En los últimos meses he sentido una pérdida de interés en la realización de mi trabajo?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	11	36,66%
NO	19	63,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 16



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 16

El gráfico N° 16 corresponde a la pregunta: “¿En los últimos meses he sentido una pérdida de interés en la realización de mi trabajo?”, los resultados obtenidos son: 63,33% para el “NO” y 36,66% para el “SÍ”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por 30 oficiales equivalentes al 63% de los valores relativos, reflejan que aún no han perdido el interés en el trabajo.

En este sentido, Campbell y Pritchard (1976, citado por Peiró et al., (2007) indican: “En el proceso de desempeño en el trabajo intervienen además de las habilidades, destrezas, aptitudes y conocimientos, procesos psíquicos de carácter motivacional como el interés, la voluntad, la intención de realizar el trabajo, etc.”.

Sin embargo, un promedio poco más del 30% que es una cifra significativa si ha perdido el interés en los últimos meses.

Cuando se pierde el interés por un trabajo, se pierde cualquier característica laboral que pueda tener el trasfondo de un empleo, en la gráfica anterior se observa claramente como una cuarta parte de la población estudiada considera ya haber perdido el interés en los últimos meses, el decir el 37% de los 30 encuestados.

Del mayor valor relativo del personal laboral policial estudiado que aún no pierde su interés en el trabajo, cabe destacar que los policías al ingresar pasan por un filtro y una

academia policial, esto a su vez les crea conciencia sobre continuar o retirarse, de ahí el valor más significativo pues el sentimiento positivo por el empleo se transforma en lo denominado vocación y que a pesar de muchos factores externos, no se doblan ni pierden su interés al trabajo.

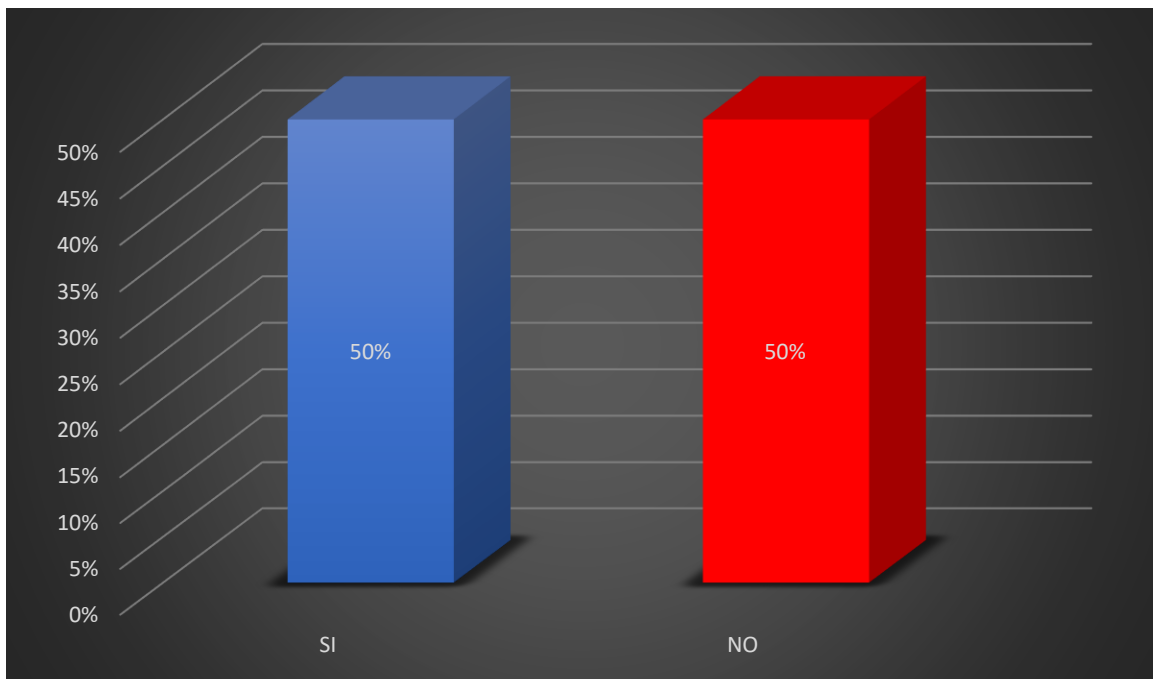
Tabla N^a 17

Población estudiada, según pregunta N^o 12: “¿Llevar a cabo las funciones de su trabajo bajo factores como el estrés y el cansancio le han llegado a sentirse insatisfecho con su puesto?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	15	50%
NO	15	50%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 17



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 17

El gráfico N° 17 corresponde a la pregunta: “¿Llevar a cabo las funciones de su trabajo bajo factores como el estrés y el cansancio le han llegado a sentirse insatisfecho con su puesto?”, los resultados obtenidos son: 37% para “sí” y 63% para “no”.

Se puede observar que las respuestas proporcionadas por 30 oficiales de la delegación de Palmares de la provincia de Alajuela equivalente al 63% de los valores relativos, reflejan que aún no se han sentido insatisfechos con el puesto por llevar a cabo funciones laborales bajo factores de estrés o cansancio.

Para Del Hoyo (2004) también:

...la sobrecarga mental o de trabajo implica alargar la jornada laboral dedicando un mayor tiempo al trabajo incrementando fatiga en el trabajador y perjudicando las relaciones sociales y la vida familiar, reduciéndose por tanto las oportunidades de apoyo social, tan importantes a la hora de afrontar y reducir el estrés” (p.6).

En la otra cara de la moneda, un promedio poco más del 36% que es una cifra significativa, sí se ha sentido insatisfecho con su puesto a raíz de llevar funciones bajo factores estresantes o de cansancio.

Asimismo, las responsabilidades y cansancio entre otros factores influyen en la presencia de estrés, lo cual genera, como consecuencia, agotamiento mental y por ende bajo rendimiento en la empresa. Los resultados indican que los funcionarios en su mayoría no

han perdido aun su interés por el puesto que desempeñan, pero una parte debería ser observada.

Y para aquellos cuerpos policiales que consideran no realizar sus funciones adecuadamente bajo estrés y no han perdido aun su interés, se resume en grato amor por el trabajo realizado durante los años. En una mayoría hay satisfacción en el grupo social-laboral de la delegación estudiada.

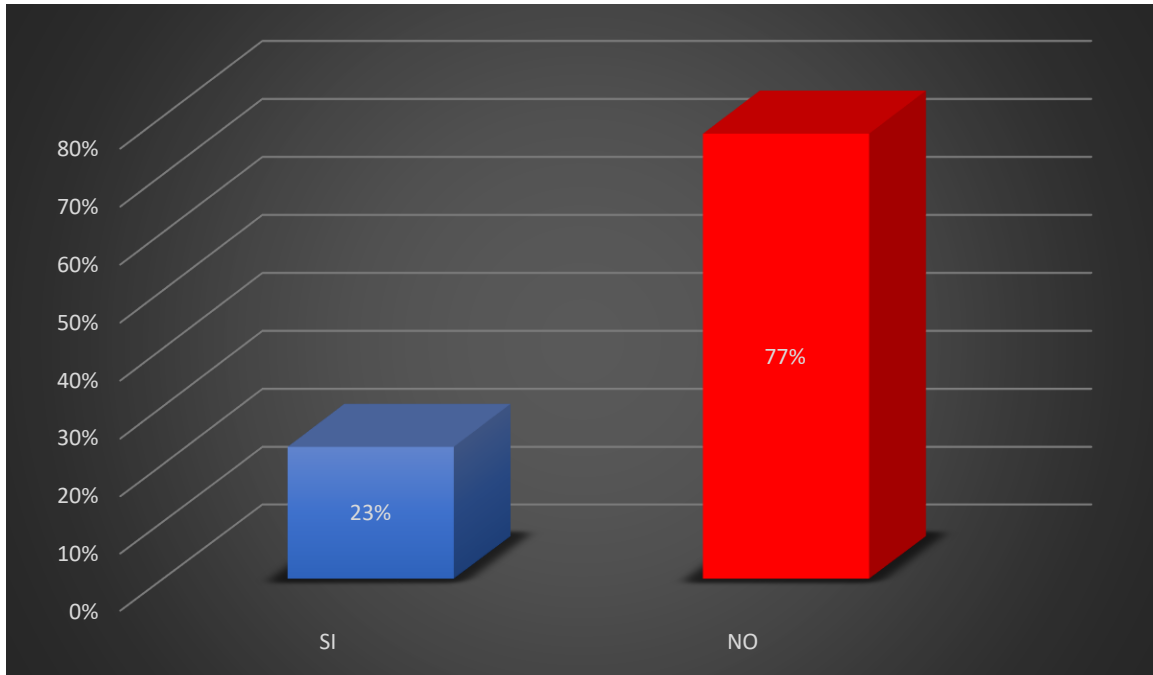
Tabla N° 18

**Población estudiada, según pregunta N° 13: “¿Se me dificulta esforzarme
constantemente para realizar bien mi trabajo?”**

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	7	23,33%
NO	23	76,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 18



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 18

El gráfico N° 18 corresponde a la pregunta: “¿Se me dificulta esforzarme constantemente para realizar bien mi trabajo?”, los resultados obtenidos indican un 23% para “sí” y un 77% para “no”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por pregunta número 13 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 23% del valor relativo equivale a que a los colaboradores se les dificulta esforzarse constantemente para realizar bien una labor.

Slipak (1996) acerca del estrés crónico señala:

Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado. Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo (p.236).

Al contrario, un 77% del valor relativo, que pasa a ser la cifra mayor, corresponde a quienes creen que esforzarse constantemente para realizar bien una función no es problema o dificultad.

Si los problemas son constantes, se deterioran las respuestas del individuo ante el ambiente y puede generarse un estrés patológico, con secuelas a mediano y largo plazo en la salud. Los resultados determinan que la mayoría de policías no muestran una dificultad en esforzarse constantemente para realizar bien su trabajo.

Puede analizarse de fácil manera que el presente 23% de oficiales de policía se encuentran precisos en su respuesta cuando argumentan sentir una dificultad para esforzarse más en su empleo para terminar rindiendo bien o generando funciones adecuadas; ahora bien, es de carácter necesario entender que la edad de los encuestados podría determinar este aspecto sin olvidar los oficiales que cuentan con problemáticas de salud. Si bien es cierto dentro de los datos sociodemográficos se encuentran edades variadas, también es fundamental no perder de vista este tipo de funcionarios que aunque en minoría actual se muestran con dificultades podrían ser más y por ende podrían ser colaboradores que en aumento representen cifras de estrés laboral exponenciales a futuro.

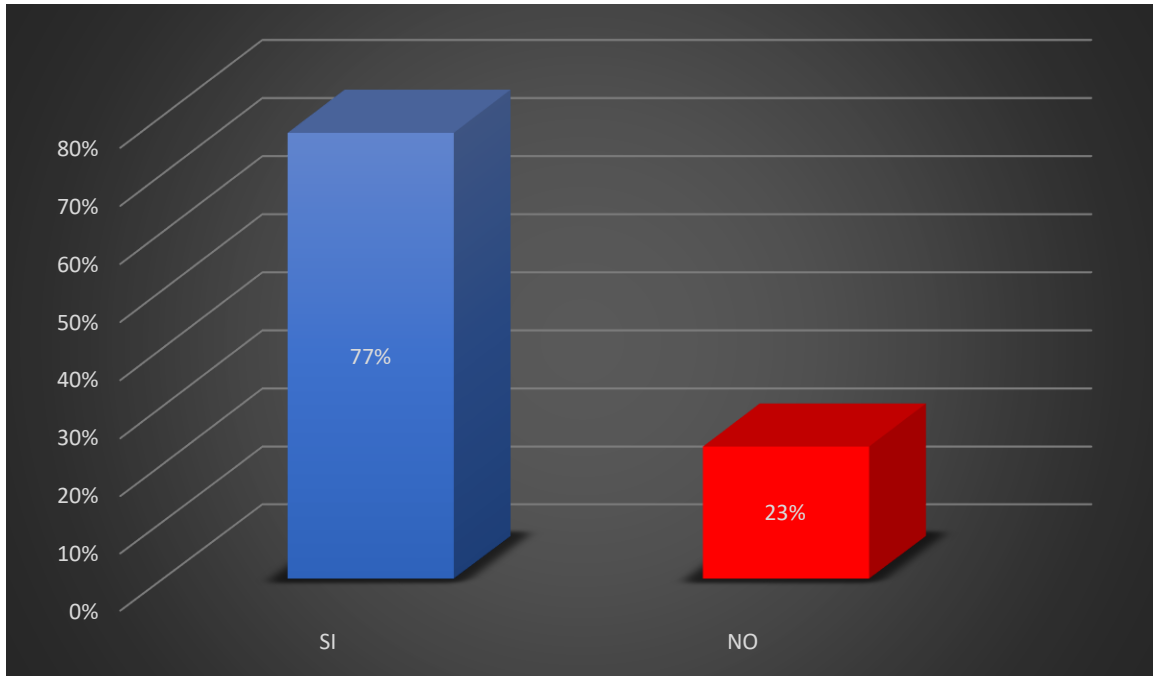
Tabla N° 19

Población estudiada, según pregunta N° 14: “¿Considera que las recargas laborales no son iguales para todos?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	23	76,66%
NO	7	23,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 19



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 19

El gráfico N° 19 corresponde a la pregunta: “¿Considera que las recargas laborales no son iguales para todos?”, los resultados obtenidos indican que un 77% dice “sí” y un 23% “no”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por pregunta número 14 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 77% del valor relativo equivale a que a los colaboradores sí siente que las condiciones laborales no son igualitarias para todos los compañeros de trabajo.

Según Ascencio, R. (2011). “La igualdad equitativa influye en el comportamiento de las personas hacia la organización, en su confianza en los superiores y en su deseo de permanecer en la empresa”.

Mientras que, un 23% del valor relativo correspondiente corresponde a los oficiales de policía que sí ven que las funciones laborales son iguales para todos y no existe una brecha. Se entiende este valor relativo como pequeño, en comparación con otras áreas, pero no deja de ser un análisis de cuidado sobre todo cuando se cuestiona el hecho de la sobrecarga laboral como un predictor externo generador indudable de estrés laboral y un elemento muy visible en las empresas hoy día.

Los 30 oficiales de la policía de Palmares en su mayoría no se sienten en igualdad de oportunidades en cuanto a las cargas laborales, es más incluso el dato es de casi un 80%

por lo que se determina un criterio muy acertado en tema de desigualdad en cuanto a condiciones laborales.

Asimismo, Oberst (s.f) menciona que la superioridad puede tener dos manifestaciones: la búsqueda de poder y superioridad directa (dominar sobre los demás), o el afán de significación (o prestigio) que implica la persecución de un estatus de importancia.

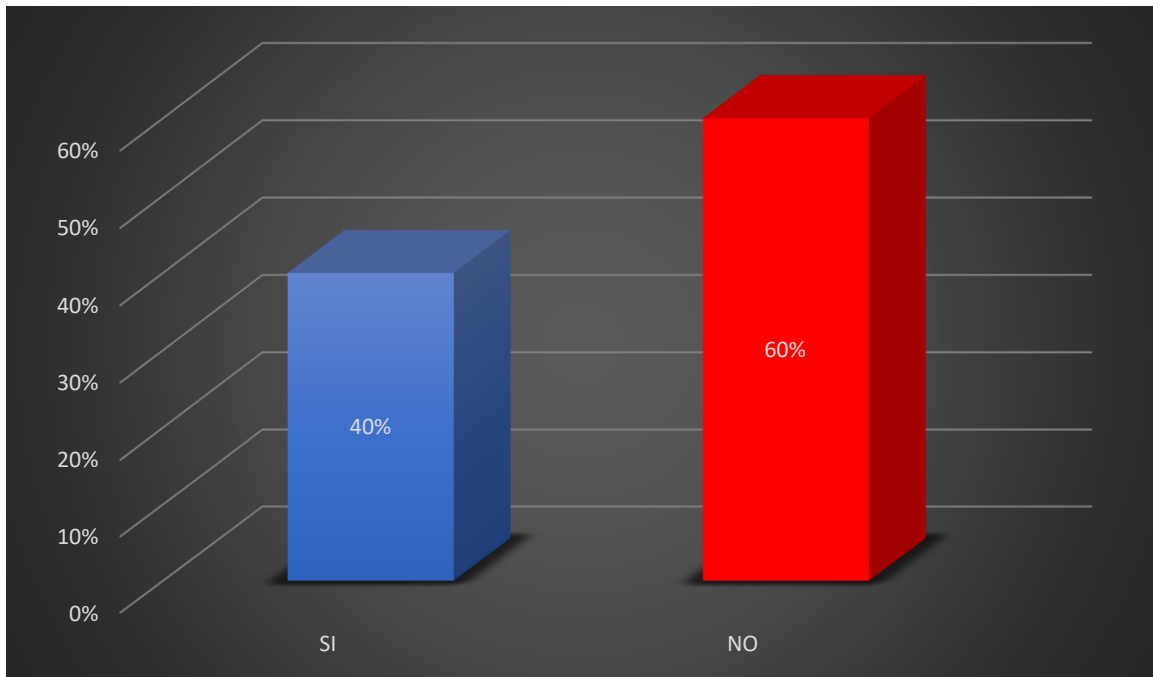
Tabla N° 20

Población estudiada, según pregunta N° 15: “¿Se me dificulta sentirme a gusto con las funciones que desempeño en mi trabajo?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	12	40%
NO	18	60%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 20



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 20

El gráfico N° 20 corresponde a la pregunta: “¿Se me dificulta sentirme a gusto con las funciones que desempeño en mi trabajo?”, los resultados obtenidos indican que un 40% dice “sí” y un 60% “no”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por la consulta número 15 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, un 40% del valor relativo equivale a que los oficiales consideran como una dificultad el sentirse a gusto con las funciones que desempeñan en su trabajo.

Las consecuencias del estrés laboral no afectan sólo a las personas que lo viven. Los efectos pueden incidir también sobre la organización. De este modo, posibles consecuencias del estrés en el trabajo son las pérdidas en el trabajo, el incremento del ausentismo, las ineficiencias, errores, etcétera (Peiró, 2001, p.35).

Al contrario, un 60% del valor relativo corresponde a funcionarios que creen no poseer dicha dificultad al sentir gusto por sus funciones laborales. Lo cual significa una mayoría.

En resumen, se visualiza que en la muestra estudiada los funcionarios en su mayoría se sienten a gusto y con satisfacción por sus funciones laborales, sin embargo, podría ser normal sentir un cierto grado de estrés ante diversos eventos, y por ende perder el

desempeño o interés laboral como lo demarca el otro 40% mostrado en el gráfico que se asume como un número alto.

Ante el grado de vocación profesional policial, el 60% equivalente al valor relativo más alto de la gráfica, luce en su trabajo aun resistente a los cambios a través de los años pero siempre enfocado en sus labores como empleado gustoso de realizar sus funciones; pero no se debe dejar de lado el porcentaje más bajo, ese 40% que posee disgusto laboral significativo.

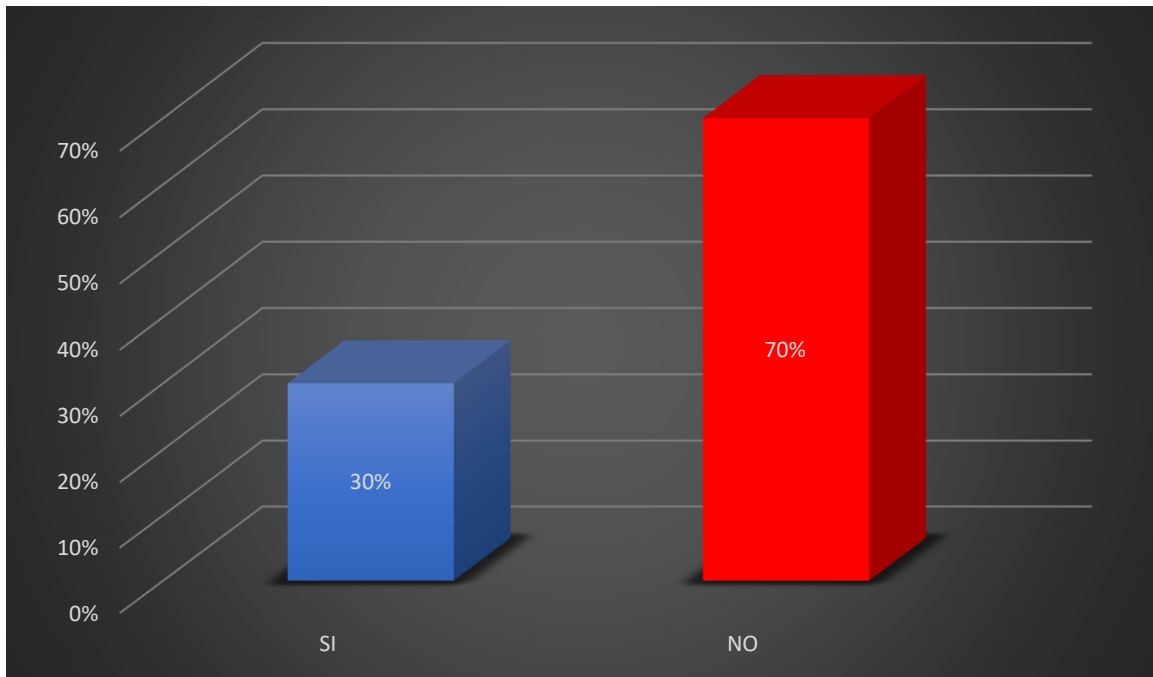
Tabla N° 21

Población estudiada, según pregunta N° 16: “¿Me he sentido incapaz de realizar adecuadamente mis funciones laborales?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	9	30%
NO	21	70%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 21



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 21

El gráfico N° 21 corresponde a la pregunta: “¿Me he sentido incapaz de realizar adecuadamente mis funciones laborales?”, los resultados obtenidos indican que un 30% dice “sí” y un 70% “no”.

De la pregunta número 16 se desprende que un 30% de los policías estudiados que equivale al valor relativo inferior se sienten incapaces de realizar adecuadamente funciones laborales, pues reflejan una autoestima decreciente.

“La autoestima es la autovaloración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son los aspectos que constituyen la base de la identidad personal” (Adler, A. 2008, p.1).

Ahora bien, el 70% del valor relativo correspondiente hace referencia a aquellos funcionarios que sí creen sentirse capaces de realizar adecuadamente sus funciones laborales.

Por cómo se sienta internamente el oficial de policía será equivalente a la capacidad que crea tener para brindar esa seguridad ciudadana; en resumen, se visualiza que en la muestra estudiada prevalece la de aquellos oficiales que todavía se sienten capaces de realizar una excelente labor. Cabe denotar que la vocación en los oficiales de policía muchas veces puede más que cualquier otro factor. Sin embargo, criterios más allá de

aspectos sociales también muestran un porcentaje del 30% de cuerpo policiales que ya considera haber perdido su capacidad ante situaciones laborales.

Para Román (1983):

La autoestima contiene, por una parte, la imagen que la persona tiene de sí misma y de sus relaciones factuales con su medio ambiente y, por otra parte, su jerarquía de valores y objetivos-metas. Dichos valores forman un modelo coherente a través del cual la persona trata de planificar y organizar su propia vida dentro de los límites establecidos por el ambiente social (p. 191).

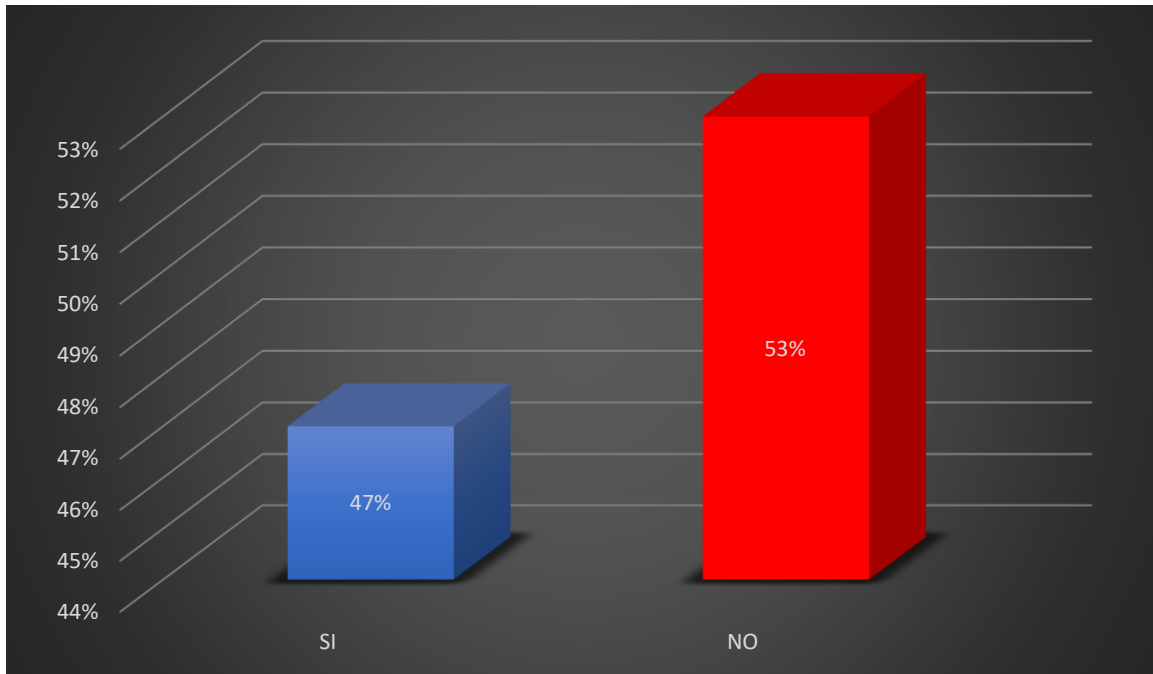
Tabla N° 22

Población estudiada, según pregunta N° 17: “¿En mi trabajo se manejan adecuadamente los implementos de seguridad?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	14	46,66%
NO	16	53,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 22



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 22

El gráfico N° 22 corresponde a la pregunta: “¿En mi trabajo se manejan adecuadamente los implementos de seguridad?”, los resultados obtenidos indican que un 47% para “sí” y un 53% para “no”.

De la pregunta número 17 un 47% de los policías estudiados que equivale al valor relativo más bajo asume que en su trabajo no se manejan adecuadamente los implementos que les brindan seguridad.

Dentro de las demandas del propio trabajo. Peiro (1989) determina que en cualquier actividad laboral puede presentarse o influir en el desarrollo del estrés los cambios de turnos, la sobrecarga de trabajo, la falta de seguridad o exposición a riesgos, así también como la falta de implementos de seguridad, etc.

Sin embargo, la cifra más significativa está en la idea que tienen los funcionarios a no usar los implementos de seguridad de la manera más adecuada, este número en valor relativo equivale a un 53% de los encuestados. Cabe mencionar que se habla de un tema trascendental en Fuerza Pública porque se requiere de una adecuada seguridad para el ejercicio de las funciones de esta población; se entiende esta población como uno de los elementos más necesarios dentro de un sistema consistente.

Cuando la seguridad se muestra degradada, no se tiene un aporte claro de lo que es realmente, menos si se habla de un sistema policial. El estrés en esta población podría desarrollarse de manera muy fuerte por el número alto de personas que consideran no tener los implementos de seguridad adecuados en su área de trabajo. Véase ese 53% de colaboradores que en su mayoría asume no utilizar adecuadamente los implementos de seguridad; quizás las charlas o capacitaciones estén mostrando una brecha importante pues indudablemente todos y cada uno de los oficiales deben asumir la responsabilidad de la seguridad laboral, pues de no hacerlo esto corresponde a un productor de estrés latente en las funciones policiales.

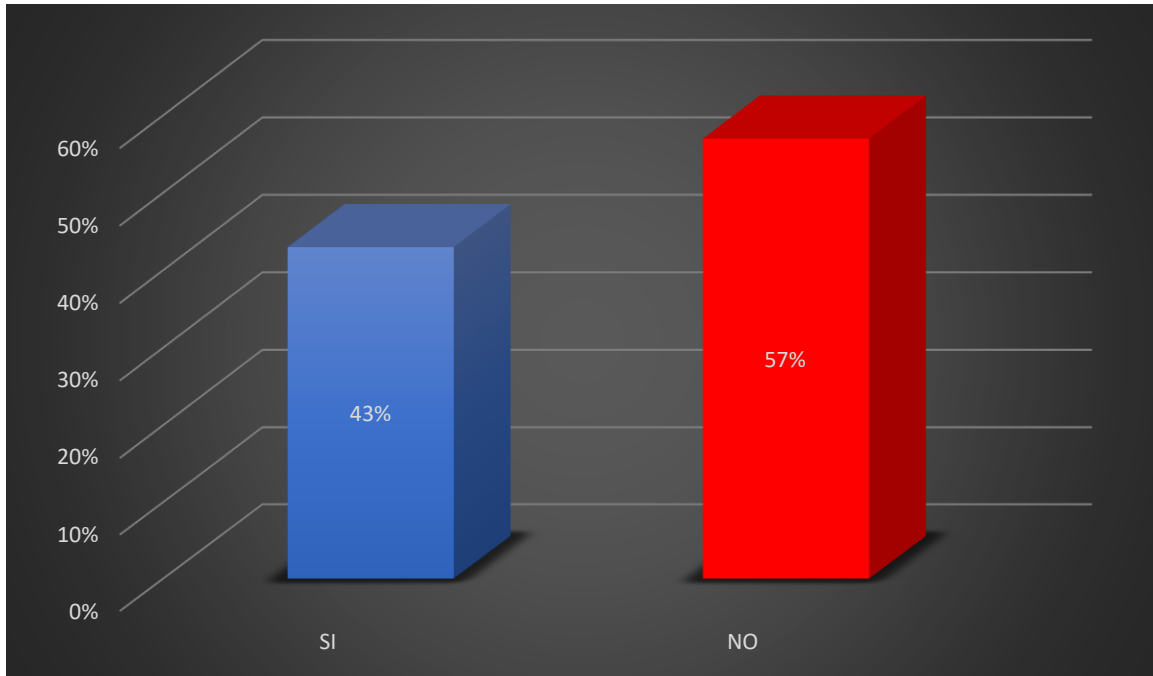
Tabla N° 23

Población estudiada, según pregunta N° 18: “¿Considero que recibo reconocimiento de mi labor de parte de sus compañeros y jefaturas?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	13	43,33%
NO	17	56,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 23



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 23

El gráfico N° 23 corresponde a la pregunta: “¿Considero que recibo reconocimiento de mi labor de parte de sus compañeros y jefaturas?”, los resultados obtenidos indican que un 43% dice “sí” y un 57% “no”.

De la pregunta número 18, un 43% de los policías estudiados que equivale al valor relativo más bajo, sí considera que recibe un reconocimiento de su labor por parte de los compañeros y jefaturas.

Para Conin et al. (2003):

Es la situación en la que una persona recibe estímulos hostiles hacia él por parte de los superiores o de sus propios compañeros. Esta situación, si se prolonga en el tiempo, terminará provocando estrés, que no será causado por el trabajo sino por las relaciones interpersonales (p. 26).

Por el contrario, el análisis del gráfico arroja una mayoría con el 57% que no lo ve de la misma manera ya que considera que sus funciones laborales no tienen ningún reconocimiento por parte de los compañeros y jefaturas. A veces el mal compañerismo y la negligencia de jefaturas es causa de estrés laboral en el colaborador.

El restante 43% de personas considera verse estimulado y con reconocimiento de sus labores por parte de jefaturas y compañeros, esta es una muestra que cuenta con menos estrés laboral. En cuanto a este tópico, cabe reflexionar acerca de lo que sucede en las

jefaturas, pues los líderes se muestran más atentos con algunos sujetos que con otros y por consiguiente su afinidad por mantenerse más al margen con unos que con otros producen disparidades, según se evidencia en el análisis. Más allá del estrés puede haber desinterés en el trabajo a causa de la ausencia de la acción de las jefaturas ante los problemas de diversa índole afrontada por algunos funcionarios.

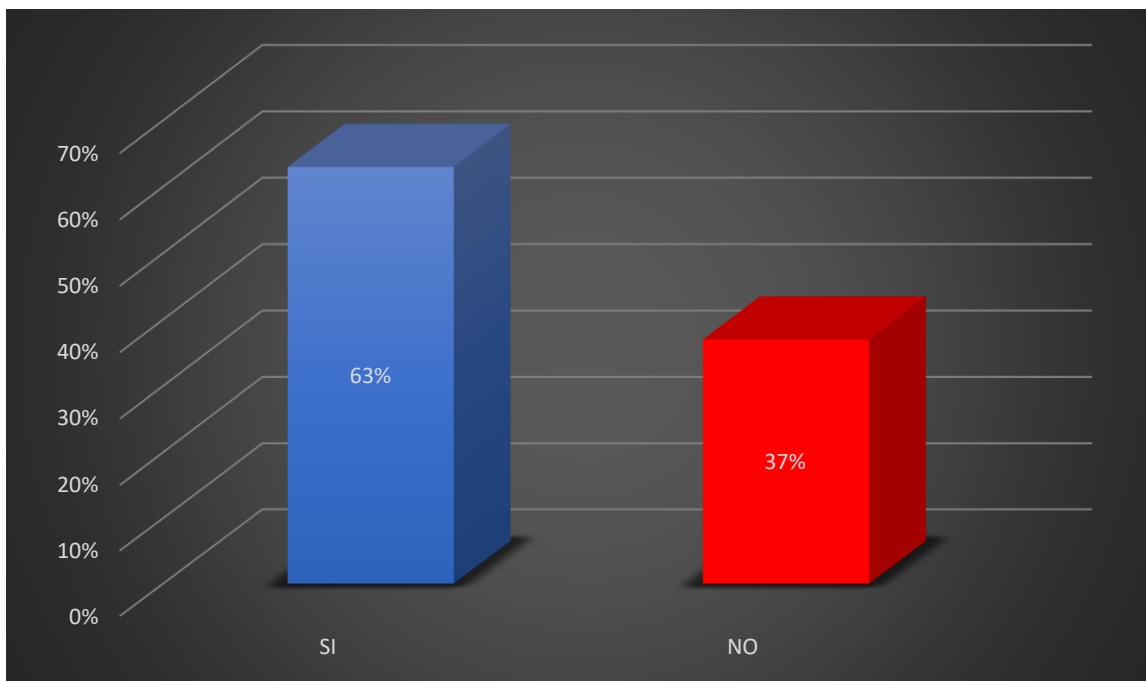
Tabla N° 24

Población estudiada, según pregunta N° 19: “¿Se me ha dificultado tener éxito en la realización de mis funciones laborales?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	19	63,33%
NO	11	36,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 24



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 24

El gráfico N° 24 pertenece a la pregunta: “¿Se me ha dificultado tener éxito en la realización de mis funciones laborales?”, los resultados obtenidos indican que un 63% corresponde a “sí” y un 37% a “no”.

De la pregunta número 19, un 63% de los policías estudiados lo cual equivale al valor relativo más significativo siente que a veces se les ha dificultado tener éxito en la realización de funciones laborales.

Para Vieta al. (2004) la desmotivación consiste en “la pérdida de interés por las actividades habituales, la falta de ilusiones y la gran dificultad para hacer cosas que, en otro momento, habrían sido fáciles o rutinarias” (p.13).

Por el contrario, el análisis del gráfico arroja una minoría del 37% que no considera lo mismo ya que todavía no siente tener dificultad en obtener éxito en sus funciones. Al fin y al cabo, no todos los colaboradores tienen criterios adecuados para opinar; se dice esto porque a través de como un empleado se siente, obtiene el éxito dentro de una empresa, sin olvidar por supuesto los factores externos a los que se enfrenta. Es determinante en esta área comprender que en fuerza pública se cuenta con cuerpos policiales que aun se sienten motivados y realizados en sus funciones

En resumen, es más la población estudiada que se muestra con dificultad para mantener su éxito laboral, ello corresponde a un 63%, un dato muy significativo. Ante la pérdida de interés por el éxito en su núcleo laboral, el trabajo puede pasar a un segundo plano.

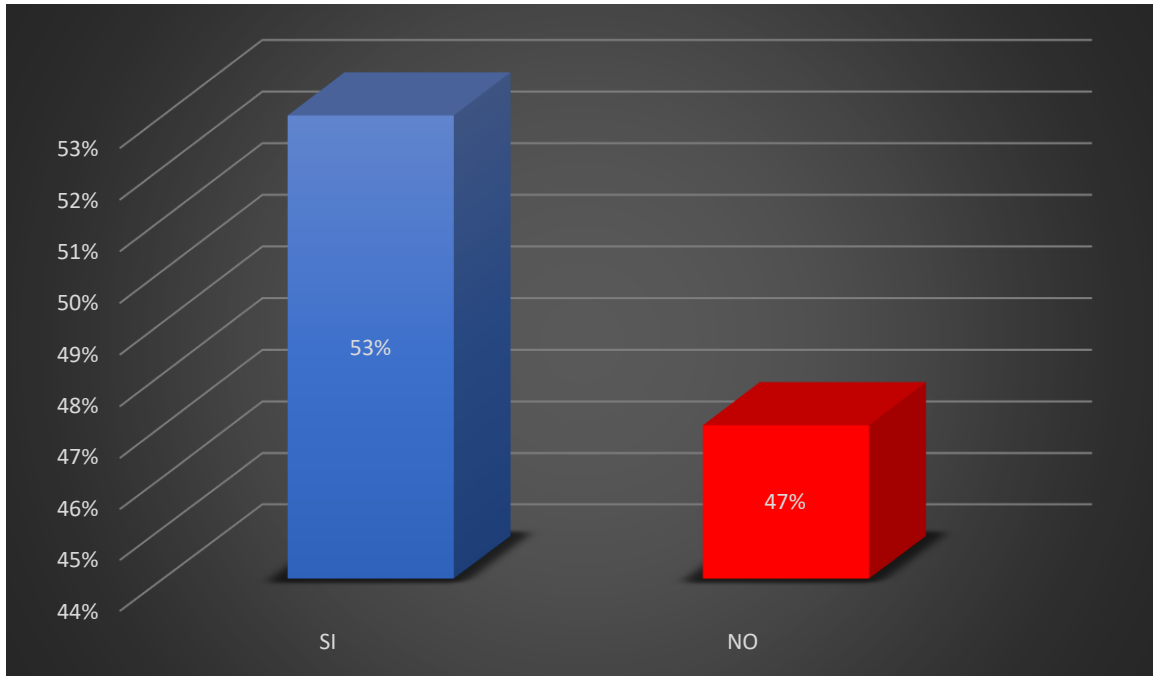
Tabla N° 25

Población estudiada, según pregunta N° 20: “¿Considero que algunas críticas y comentarios han llegado a bajar mi autoestima?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	16	53,33%
NO	14	46,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 25



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 25

El gráfico N°25 correspondiente a la pregunta N°20: “¿Considero que algunas críticas y comentarios han llegado a bajar mi autoestima?” los resultados obtenidos son: 53% para el “sí” y 47% para “no”.

De la pregunta número 20 un 53% de los policías estudiados, que corresponde a la muestra del valor relativo más significativo, considera que algunas críticas y comentarios han conseguido bajar su autoestima como personas.

Para (Román, 1983):

La autoestima contiene, por una parte, la imagen que la persona tiene de sí misma y de sus relaciones factuales con su medio ambiente y, por otra parte, su jerarquía de valores y objetivos-metas. Dichos valores forman un modelo coherente a través del cual la persona trata de planificar y organizar su propia vida dentro de los límites establecidos por el ambiente social (p 191).

Por el contrario, el análisis del gráfico arroja una minoría del 47% que no considera lo mismo y que quizás su resiliencia podría mostrarse más demarcada ante las críticas.

Asimismo, Durán (2010) indica que la autoestima se define como la “Autonomía, percepción de autoeficacia” (p.74).

Cuando el sujeto se muestra afectado personalmente ante las demandas o comentarios de terceros, el problema pasa a campos sociales y por supuesto se dan sesgos en las funciones laborales. Es claro denotar el alto índice, por encima del promedio de funcionarios policiales, que sí perciben una problemática interna por las críticas que otros hacen sobre ellos, lo cual genera a su vez estrés y dificultad en el desempeño laboral.

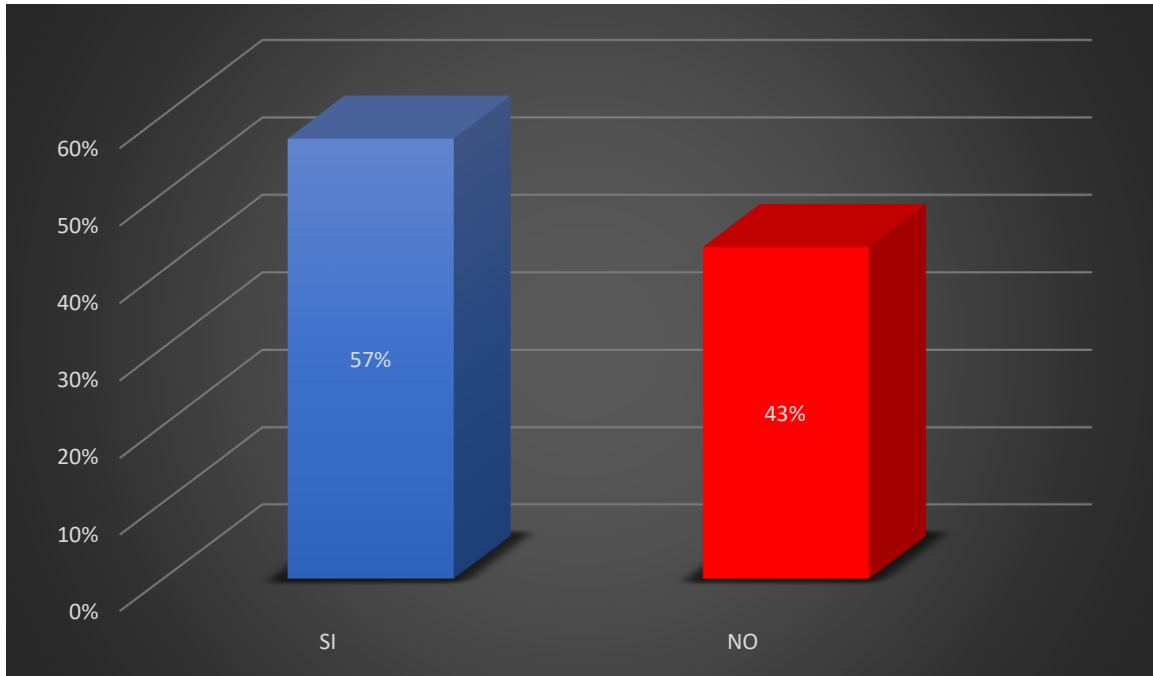
Tabla N° 26

Población estudiada, según pregunta N° 21: “¿En mi trabajo existen beneficios y oportunidades que favorecen el crecimiento con funcionario?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	17	56,66%
NO	13	43,33%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 26



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 26

El gráfico N°26 correspondiente a la pregunta N°21: “En mi trabajo existen beneficios y oportunidades que favorecen el crecimiento con funcionario” los resultados obtenidos son: 57% para el ítem “Si” y 43% para el ítem “No”.

Por tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas por la pregunta número 21 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela, que un 57% del valor relativo considera que en su trabajo no existen oportunidades que favorezcan el crecimiento del funcionario.

Para Gibson (2006):

La satisfacción en el trabajo, se encuentra basada en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el trabajador, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. hay cinco de ellas que tienen características cruciales (p. 138).

Por otra parte, el sobrante es decir el otro 43% de los datos de valor relativo obtenidos del análisis considera que sí están latentes las oportunidades y beneficios los cuales favorecen el crecimiento como persona. Se habla de un empleo gubernamental donde queda en evidencia cierto nivel de estabilidad y a lo mejor sea un detonante en las

respuestas positivas sobre los beneficios y oportunidades de crecimiento, pero no viene a ser un todo para muchos otros que inclusive ya han abandonado las funciones y el empleo.

Cuando en el trabajo no existen beneficios estables, no podrán existir empleados firmes y decididos a quedarse y comprometerse con la empresa. En resumen, el porcentaje es mayor en colaboradores que consideran que su empleo no les brinda los beneficios y oportunidades para su crecimiento personal y laboral

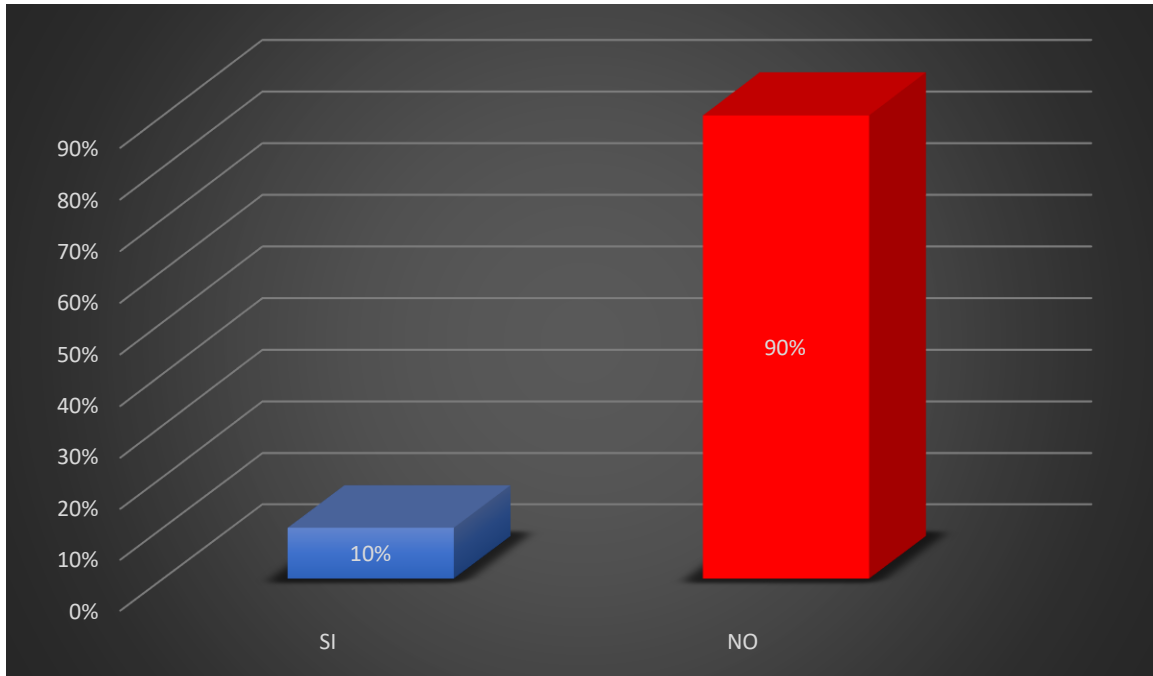
Tabla N° 27

Población estudiada, según pregunta N° 22: “¿Me siento insatisfecho con mi trabajo?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	3	10%
NO	27	90%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 27



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 27

El gráfico N°27 correspondiente a la pregunta N°22: “¿Me siento insatisfecho con mi trabajo?” genera los resultados siguientes: 10% para “Sí” y 90% para “No”.

Por lo tanto, se puede obtener de las respuestas proporcionadas a la pregunta número 21 de los funcionarios de Fuerza Pública de la Comandancia de Palmares de Alajuela que un 90% del valor relativo considera sentirse insatisfecho con su trabajo.

El desempeño laboral es el resultado de la productividad del individuo en su trabajo, es la eficacia del personal que está dentro de las organizaciones. En este sentido, el rendimiento de los trabajadores va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Gonzales, M. 2014, p.1).

Por el contrario, es solamente una pequeña minoría, del 10% de los oficiales de policía de la delegación de Palmares que sí se siente satisfecho con su empleo. La satisfacción hace referencia a los beneficios, salarios, oportunidades, metas, condiciones laborales entre muchas otras, y el pequeño dato refleja una posible atención mediocre por parte de la institución dirigida a generar refuerzos positivos en los empleados que urgen de capacitación e importancia de sus funciones.

Podría verse esta gráfica dentro de las más desproporcionadas en resultado, pues esto podría ser un gran generador de estrés; encontrarse con una satisfacción casi total del

100% dice mucho de la vocación y el gusto de muchos que ingresan a la policía; además se critica no solo la función policial como tal, pero sin ofrecer soluciones, más bien se critica lo que la institución tiene para dar a los colaboradores.

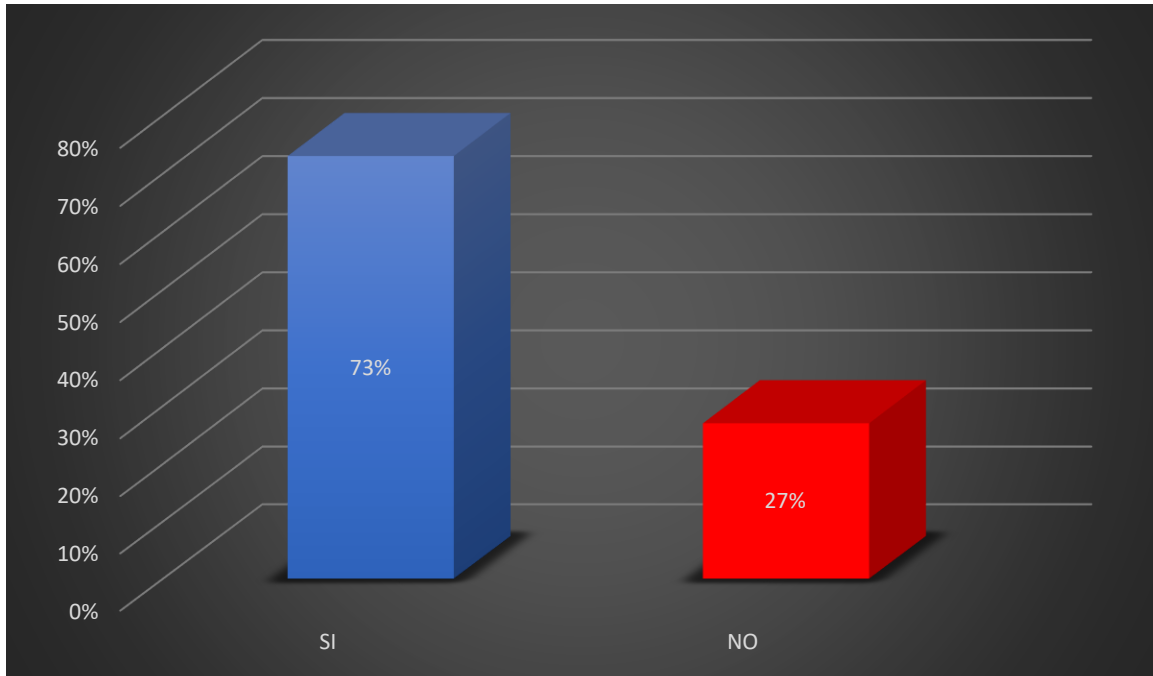
Tabla N° 28

Población estudiada, según pregunta N° 23: “¿Considero que tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros y jefaturas?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	22	73,33%
NO	8	26,66%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 28



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 28

El gráfico N°28 correspondiente a la pregunta N°23 del cuestionario con la pregunta: “Considero que tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros y jefaturas” y los resultados obtenidos son: 73% para el “Sí” y 27% para el “No”.

Según estos datos, el mayor porcentaje dice que las relaciones con los compañeros son buenas. Es decir, un 73% respondió a la pregunta positivamente. Por lo tanto, los compañeros quizás no sean un factor que interfiera en el estrés laboral de los colaboradores.

El comportamiento organizacional aporta un conjunto útil de herramientas en muchos niveles de análisis. Por ejemplo, ayuda a los administradores a observar la conducta de los individuos dentro de una organización. También les permite entender la complejidad de las relaciones interpersonales, cuando interactúan dos personas (compañeros de trabajo, o un jefe y un subordinado) (Newstrom, 2011, p.4).

Sin embargo, un porcentaje del 27% sí considera no mantener buenas relaciones con las jefaturas ni con los compañeros.

El estudio del comportamiento humano en las organizaciones es pieza fundamental para el desarrollo del mismo. Es por eso que la comunicación, el trabajo en equipo son ideales para formar una unidad de trabajo eficiente y productivo. El clima laboral es

trascendental y a pesar de que el análisis arroja el resultado más positivo para los compañeros, un 27% son factor preocupante de futuros estudios en los cuerpos policiales.

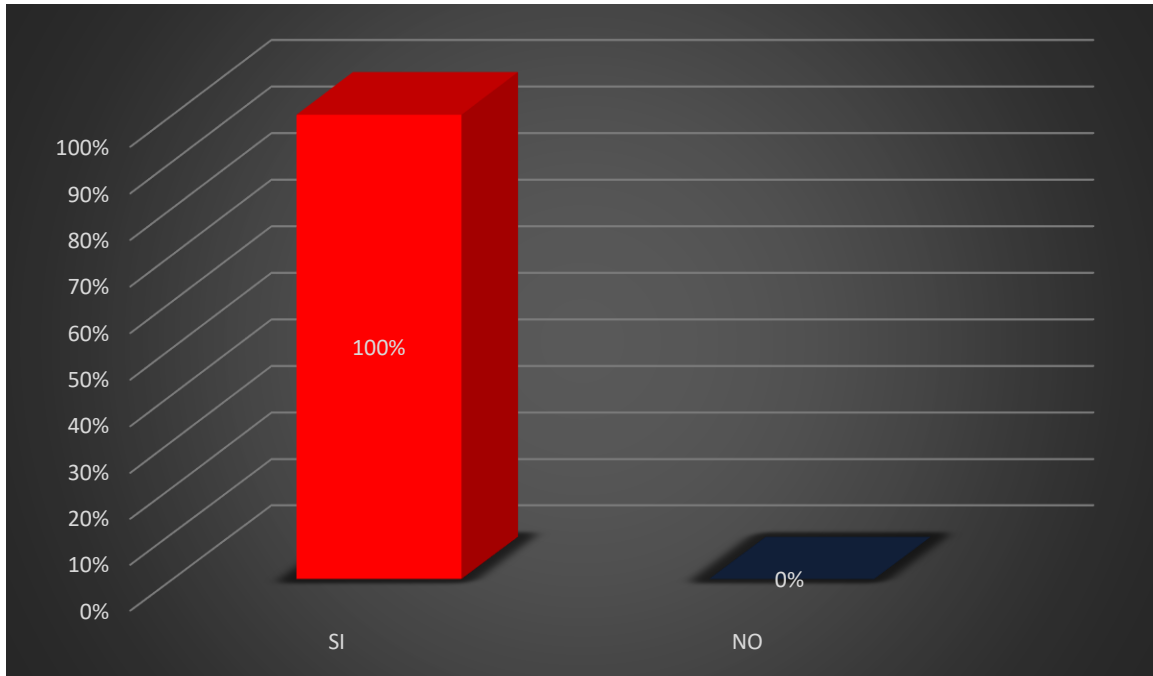
Tabla N° 29

Población estudiada, según pregunta N° 24: “¿Considero que la remuneración económica no es equivalente al esfuerzo y trabajo desempeñado?”

Ítem	Datos absolutos	Datos relativos
SÍ	100	100%
NO	0	0%
Total	30	100%

Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Gráfico N° 29



Fuente: Datos obtenidos por el investigador, julio del 2019

Análisis del Gráfico N° 29

El gráfico N°29 correspondiente a la pregunta N°24 del cuestionario con la pregunta: “Considero que la remuneración económica no es equivalente al esfuerzo y trabajo desempeñado” y los resultados obtenidos son: 100% para el “Sí” por lo tanto el No queda descartado completamente.

Puede entenderse que el total de la población tiene una disconformidad en la remuneración alcanzada conforme a sus funciones laborales. Este compite frente a un 0% en policías que si considera que su remuneración es la aceptada.

En este sentido, Davis y Newstrom (1993) señalan que “un incentivo salarial debe ser lo suficientemente sencillo para que los empleados crean firmemente que después del rendimiento obtendrán recompensa” (p. 183).

El tema económico es quizás el factor más importante del trabajador y a lo mejor también el más efectivo para generar un nivel de estrés bastante elevado. En resumen, se añade la observación de que la población estudiada coincide totalmente en indicar insatisfacción por el dinero que reciben por sus funciones. Es decir, el 100% considera que su salario no solventa el riesgo y función laboral que cumple. A través de este último resultado queda evidenciada en resumen la contrariedad total con una remuneración poco adecuada.

CAPÍTULO V

5.1 Propuesta de intervención psicológica

5.1.1 Protocolo.

A partir de la fundamentación teórica presentada en la revisión bibliográfica y los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de evaluación, se desarrolló una propuesta de intervención psicológica, con la finalidad de concienciar a la población en estudio sobre la importancia de promover o, en su defecto, fortalecer los puntos positivos de aquellos factores extrínsecos e intrínsecos del estrés laboral en los oficiales de policía de la Delegación de Palmares de la provincia de Alajuela. Como objetivo, se pretende construir en el proceso herramientas que aumenten o promuevan un ambiente libre de estrés laboral en su lugar de trabajo.

La propuesta de intervención psicológica presentada no goza de exclusividad operativa para los colaboradores policiales de la delegación policial de Palmares. Por lo anterior, de ser requerida, se podría aplicar a poblaciones con características similares a la estudiada. La metodología por utilizar en la totalidad de la intervención es de tipo participativa, donde se trabajará con técnicas dinámicas vivenciales, de actuación, auditivas, audiovisuales y técnicas visuales.

Esta propuesta de intervención psicológica se elaboró con base en cada uno de los objetivos específicos de la presente investigación y se compone de dos ejes que son.

La propuesta consta de 5 horas, repartidas en dos sesiones diferentes, el primer eje con una duración de 3 horas mientras que el segundo eje con un total de 2 horas.

Intervención de ámbito profesional del estrés laboral y los factores extrínsecos del estrés en dicha área en los colaboradores del cuerpo policial de la delegación del cantón de Palmares, provincia Alajuela.

El primer taller es teórico, magistral y con actividades lúdicas como reforzamiento, dando a conocer los tipos de estrés laboral que viven los colaboradores y los factores externos relacionados con el estrés laboral, desde un enfoque práctico y vivencial.

Intervención profesional psicológica en los factores intrínsecos del estrés laboral en los colaboradores del cuerpo policial de la delegación del cantón de Palmares, provincia Alajuela.

El segundo es completamente dinámico, con juegos, videos y actividades diversas, como técnicas grupales, *rol play*, ejercicios y competencias, con la finalidad de amarrar lo aprendido en el primer taller, aprendiendo acerca de los factores intrínsecos relacionados con el estrés laboral en los colaboradores, y vivenciarlo al máximo todo lo aprendido.

I EJE TEMÁTICO

EJE PSICOEDUCATIVO

ACTIVIDAD 1

“PICTIONARY”

- ❖ Duración: 20 minutos.

- ❖ Objetivo. Romper el hielo entre los compañeros para que aprovechen al máximo el taller propuesto.

- ❖ Material utilizado. Hojas y lápices, sillas dispuestas en forma de círculo en el lugar en el que se realizara el taller.

- ❖ Estrategia utilizada. Conocimiento sobre el estrés laboral.

- ❖ Procedimiento. Se ponen en todos a hacer dibujos "con poca información" sobre lo que el estrés le afecta en su vida cotidiana o laboral, problemas de salud, dolores, sentimientos, trabajo, etc. Cada uno/a debe mostrar sus dibujos a los/as demás

compañeros/as y estos a su vez deben intentar adivinar qué ha señalado... por ejemplo, si Pedro hace una M amarilla, ¿estará hablando de McDonald?

ACTIVIDAD 2

“QUIÉN ES EL LIDER”

- ❖ Duración: 20 minutos.

- ❖ Objetivo: Concienciar acerca de los roles de supervisores.

- ❖ Material utilizado. Sillas

- ❖ Estrategia utilizada. Que los policías reflexionen sobre los efectos del estrés en relación con el liderazgo.

- ❖ Procedimiento: Los participantes se sientan formando un círculo. Una persona se ofrece de voluntario para salir del salón. Después que haya salido, el resto del grupo escoge un “líder”. El líder debe hacer una serie de acciones, como aplaudir, zapatear, etc., que luego son imitadas por todo el grupo. El voluntario regresa al salón, se para en el centro y trata de adivinar quién es el líder que ejecutó las acciones. El grupo no mira al líder para protegerlo. El líder debe cambiar sus acciones a intervalos regulares sin que lo pillen. Cuando el voluntario encuentra al líder, se une al círculo y la persona que era el líder sale del salón para permitir que el grupo escoja a un nuevo líder.

ACTIVIDAD 3

“EXPOSICION MAGISTRAL”

- ❖ Duración: 45 hora.

- ❖ Objetivo. Explicar los conceptos básicos a desarrollar en el taller; estrés laboral, tipos de estrés laboral, factores intrínsecos y extrínsecos de este, etc.

- ❖ Material utilizado: computadora y video beam.

- ❖ Estrategia utilizada. Exposición magistral.

- ❖ Procedimiento. Se hará una presentación en Power Point de los conceptos sobre estrés, así como todas sus características y las fuentes en el trabajo que conllevan a esta respuesta humana, y cómo repercute en la vida social y laboral mediante una exposición magistral impartida a los colaboradores.

ACTIVIDAD 4

“DESPACIO PORQUE PRECISA”

- ❖ Duración: 20 minutos.
- ❖ Objetivo. Aprender la diferencia entre el trabajo bajo presión y el sentido de la urgencia en base a la priorización de obligaciones.
- ❖ Material utilizado. Cartulinas, lápices de color, *pilots*, revistas, tijeras, pizarra, cinta adhesiva, goma.
- ❖ Estrategia utilizada. Sistémico lúdico.
- ❖ Procedimiento. La actividad, aunque simple lleva implícito un gran cambio en la conducta de la persona y en sus actividades cotidianas laborales. Se les explica el Cuadro de Eisenhower referente al manejo del tiempo, qué es urgente, no urgente, importante y no importante, posteriormente a esta explicación, se dividen los participantes en dos grupos de la misma proporción. Se le entrega una cartulina a cada grupo y se reparte el resto del material entre todos. La consigna es la siguiente: realicen un collage que identifique cuál es el verdadero orden de las actividades laborales de un colaborador para manejar el tiempo eficazmente. Se busca aprender a priorizar con la finalidad de disminuir el estrés laboral por sobrecarga de trabajo. Cuando tengan listos los collages pasa cada grupo al frente a exponer al otro grupo,

que significa para ellos la priorización del tiempo para coordinar adecuadamente las funciones de cada colaborador.

ACTIVIDAD 5

“QUIEN COMO TU”

- ❖ Duración: 20 minutos aproximadamente.

- ❖ Objetivos de la actividad: Integrar a modo grupal a los colaboradores para describir y plasmar características del compañero escogido de todos los grupos y descubrir quién es el compañero de acuerdo a las características que otorgan los demás

- ❖ Materiales utilizados: hoja, lapiceros, pizarra, marcadores de pizarra, cinta adhesiva y chocolates como premio.

- ❖ Estrategias utilizadas: psicoeducación y reforzamiento positivo de grupo.

- ❖ Procedimiento: El facilitador pedirá que se organicen en grupos, y se les entregará una hoja y un lapicero para que cada grupo describa a alguien de los presentes sin que los demás grupos se den cuenta, una vez descrito al compañero, se pegará cada hoja en la pizarra. Cada grupo tendrá unos minutos para pensar a quién pertenece cada descripción. Se cierra la actividad con el grupo que conoce más descripciones y se ganará un chocolate.

ACTIVIDAD 6

“EL OVILLO DE LANA”

- ❖ Duración: 25 minutos.

- ❖ Objetivo. Mejorar la autoestima.

- ❖ Material utilizado. Solo se necesita espacio suficiente en el aula, libre de obstáculos para realizar un círculo, un facilitador, el grupo de colaboradoras participantes y un ovillo de lana

- ❖ Estrategia utilizada. Aprendizaje por modelamiento.

- ❖ Procedimiento. El participante debe colocarse en círculo, se entrega a uno de ellos un ovillo de lana y se le pide que diga su nombre, su trabajo, de donde vienen y 2 cualidades que considere tener. Luego se la debe lanzar a otro compañero (preferiblemente que este lejos para formar una telaraña) quien debe presentarse del mismo modo. Se repite la acción hasta que todos los participantes queden enmarañados. Una vez que esto suceda, la persona que se quedó con el ovillo debe regresársela al compañero y repetir los datos dados por él. El ovillo debe regresar.

ACTIVIDAD 7

“COMUNICACIÓN DE ESTRES”

- ❖ Duración: 15 minutos aproximadamente.

- ❖ Objetivos de la actividad: Identificar y puntuar situaciones que generan estrés en el ámbito laboral y desarrollar la capacidad para visualizar dichas situaciones para detener el estrés

- ❖ Materiales utilizados: lápices y hojas de papel.

- ❖ Estrategias utilizadas: inducción participativa, retroalimentación, escalas subjetivas de medición de estrés, registro de pensamientos negativos automáticos y reforzamiento social.

- ❖ Procedimiento: El facilitador da las instrucciones. Se les solicita a los participantes redactar las situaciones causantes de más estrés o angustia valorándolas de 1 al 100. Posteriormente se les solicita visualizar las imágenes de situaciones que generan estrés de menos a más de la lista con todo lujo de detalles e intentar relajarse con algunas técnicas de relajación o respiración. Los facilitadores piden a los participantes imaginarse en la situación, visualizar qué clase de críticas podrían hacer, cómo se hablaría y cuáles serían los propios sentimientos en ese momento

dado, intentando relajar los músculos sin dejar de imaginar la situación. Posteriormente, en respuesta a esas situaciones, preparar pensamientos que ayuden a contrarrestar las posibles ideas negativas que vayan a aparecer. Cuando se hayan escrito estos pensamientos proceder a experimentar otra vez la situación angustiante y utilizarlos con cada pensamiento negativo que aparezca. Por último, llevar a cabo este ejercicio en una situación real, en vivo en un *roll pay*. Al concluir se invita a que compartan con todo el grupo su experiencia y los sentimientos que les generó la actividad.

ACTIVIDAD 8

VIDEO-FORO “LAS PROBLEMÁTICAS DEL ESTRÉS EN EL EMPLEO”

- ❖ Duración: 15 minutos aproximadamente.

- ❖ Objetivos de la actividad: Mostrar los efectos laborales que produce el estrés y crear concientización sobre el tema.

- ❖ Materiales utilizados: video beam y recurso humano (facilitador y participantes).

- ❖ Estrategias utilizadas: psicoeducación, concienciación, conocimiento asertivo y realimentación.

- ❖ Procedimiento: Se proyecta un pequeño video donde se muestran el conocimiento sobre toda la problemática a la que conlleva el estrés en el ámbito laboral y se realiza un tipo de debate entre participantes con el fin de aclarar dudas y crear conciencia sobre el tema.

II EJE TEMÁTICO

EJE DINÁMICO

ACTIVIDAD 9

“¡EL CIRCULO DE LAS VIRTUDES!”

- ❖ Duración: 20 minutos.
- ❖ Objetivo: Comprobar cómo influye el refuerzo positivo y la motivación en el trabajo, demostrar el “Efecto Pigmalión” en los compañeros de trabajo.
- ❖ Material utilizado: tarjetas, bolígrafos y espacio físico suficiente para trabajar con comodidad.
- ❖ Estrategia utilizada: *coaching* ontológico.

- ❖ Procedimiento. para esta dinámica es necesario que el grupo se conozca. Estando todo el mundo sentado en círculo, se le reparte una tarjeta en blanco a cada persona y en él escribirán su nombre. Se les dice que deben pensar en las cualidades y capacidades que creen que poseen sus compañeros y compañeras. Una vez escritos los nombres, cada participante pasa su tarjeta a la persona que tiene a la derecha la cual deberá escribir una cualidad de la persona cuyo nombre aparece en la tarjeta. Todas las tarjetas se van moviendo dentro del círculo hasta que llegue a la propietaria del mismo.

ACTIVIDAD 10

¿EL CIELO QUE CUBRE LA CLASE?

- ❖ Duración: 20 minutos
- ❖ Objetivo: Evaluar el dominio obtenido por los participantes sobre el tema expuesto.
- ❖ Materiales utilizados: recurso humano (facilitador, participantes), cuatro nubes dibujadas en papel cartulina de colores,
- ❖ Marcadores, cinta adhesiva y pizarra.
- ❖ Estrategias utilizadas: trabajo en grupo y retroalimentación.

- ❖ Procedimiento: Se dividen en cuatro grupos y se le entrega una nube dibujada en cartulina a cada grupo. Se les indica que deben escribir en la nube lo que comprendieron acerca del tema expuesto. Se colocan en la pizarra y se comentan entre todos los participantes.

ACTIVIDAD 11

“RESPIRACION PROFUNDA”

- ❖ Duración: 15 minutos.
- ❖ Objetivo: Utilizar la respiración como técnica de relajación.
- ❖ Materiales utilizados: recurso humano (facilitadora, participantes).
- ❖ Estrategias utilizadas: instrucciones y autorrelajación.
- ❖ Procedimiento: Se indica a los participantes que se sienten en el suelo, con la espalda recta y que coloquen una mano en el estómago y otra en el pecho. Deben respirar profundamente por la nariz y al mismo tiempo sentir como la mano que está en el estómago se levanta. Luego exhalan despacio por la boca expulsando todo el aire y la mano en el estómago debe bajar, mientras tanto en ambas situaciones la

mano colocada en el pecho debe moverse lo menos posible. Se repite el ejercicio cinco veces.

ACTIVIDAD 12

“MI AGENDA DIARIA”

- ❖ Duración: 15 minutos aproximadamente.
- ❖ Objetivos de la actividad: Diseñar un plan para organizar todas las actividades que se ejecutaran tanto en el trabajo diario, como de ocio y los descansos.
- ❖ Materiales utilizados: lápices y agenda convencional.
- ❖ Estrategias utilizadas: instrucción, inducción participativa, reforzamiento social.
- ❖ Procedimiento: Se ofrecen las instrucciones a los participantes, indicando que deben identificar y anotar todas las actividades a realizar durante el día; por ejemplo, imaginar un día normal de trabajo. Luego organizarlas según prioridad e urgencia de cada actividad y asignar un horario, según corresponda; de esta manera se calcula el tiempo por dedicar a cada actividad y los tiempos de ocio, descanso e imprevistos. Con el firme compromiso de cumplir con lo planificado.

ACTIVIDAD 13

“PENSAMIENTOS POSITIVOS”

- ❖ Duración: 15 minutos aproximadamente.

- ❖ Objetivo de la actividad: Despertar recuerdos, pensamientos y emociones positivas para contrarrestar los pensamientos negativos. Reconocer cuáles pensamientos contribuyen al bienestar emocional de la persona y contribuyen a combatir el estrés laboral.

- ❖ Materiales utilizados: recurso humano, papeles y lápices.

- ❖ Estrategias utilizadas: instrucciones, reforzamiento positivo, retroalimentación y auto reconocimiento emocional.

- ❖ Procedimiento: Se invita a las personas que hagan el ejercicio de manera individual. Se dan las indicaciones que se retiren a los alrededores de las instalaciones para una mejor concentración. Y se les propone que traigan a la memoria algún recuerdo positivo o significativo de su vida. Esta sencilla tarea ayuda a personas con constantes pensamientos y emociones negativas a abrir su abanico de emociones y a centrarse más en pensamientos positivos, que después puedan extrapolar a cualquier ámbito de su vida.

ACTIVIDAD 14

“EVALUANDO LA INTERVENCIÓN PREVENTIVA ACERCA DEL ESTRÉS LABORAL”

- ❖ Duración: 10 minutos, aproximadamente.

- ❖ Objetivos de la actividad: Calzar muchos puntos finales antes del cierre total del taller afinando detalles.

- ❖ Materiales utilizados:
 - Sillas.
 - Recurso humano (facilitador y participantes).
 - Hoja de evaluación.
 - Papeles de cartulina.

- ❖ Estrategias utilizadas:
 - Retroalimentación.
 - Reforzamiento positivo.
 - Reforzamiento social.

- ❖ Procedimiento: El modelador indica a los participantes la conclusión de las actividades y les pide que completen la hoja de evaluación que les entrega.

ACTIVIDAD 15

VIDEO-FORO “IMPORTANCIA DE LA AUTOESTIMA Y MOTIVACION”

- ❖ Duración: 20 minutos aproximadamente.

- ❖ Objetivos de la actividad: Conocer la opinión de los participantes respecto a la intervención psicoeducativa de toda la actividad, con la intención de evidenciar las fortalezas y debilidades del desarrollo de la propuesta. Permitir a los oficiales la oportunidad de interactuar sin el compromiso de la intervención para que compartan el sentir de la propuesta implementada en ellos.

- ❖ Materiales utilizados: video beam y recurso humano (facilitador y participantes).

- ❖ Estrategias utilizadas: psicoeducación, conocimiento teórico y realimentación.

- ❖ Procedimiento: Se proyecta un video nuevamente donde se comprenda adecuadamente la importancia de la motivación laboral y la adecuada autoestima para ejercer de la mejor manera el trabajo con el fin de aclarar dudas y crear conciencia sobre el tema.

ACTIVIDAD 16

“CIERRE TOTAL DEL TALLER”

- ❖ Duración: 10 minutos aproximadamente.

- ❖ Objetivos de la actividad: Mostrar mediante un video cual es la importancia de estar motivados y con autoestima fuerte ante las funciones laborales.

- ❖ Materiales utilizados: títulos impresos, refrigerio y recurso humano

- ❖ Estrategias utilizadas: reforzamiento social y positivo

- ❖ Procedimiento: El facilitador pregunta que les parecieron todas las actividades y escucha comentarios al libre. Posteriormente se invita al grupo a disfrutar del refrigerio preparado para el evento. Por último, se recomienda brindarle un certificado de participación a cada uno. Para concluir, se dicen algunas palabras por parte del facilitador como cierre total.

CAPÍTULO VI

6. Conclusiones y recomendaciones

6.1 Conclusiones

Al finalizar la presente investigación, se llega a las siguientes conclusiones:

En resumen, es claro que el estrés laboral, aunque en pequeñas cantidades, se identifica en la población estudiada, a nivel interno, es decir intrínseco, este es menor que en otras áreas analizadas. Sin embargo, los datos obtenidos no dejan de ser de vital importancia para prestar atención por problemas que puedan darse en el futuro en el ámbito laboral. Se consideran diferentes factores tanto externos como internos, así como también se analizará con profundidad los diversos resultados.

-Con respecto al objetivo: “Identificar los factores intrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.” se concluye que:

Cuando se expresa “una incapacidad de logro” como dimensión de estudio se entiende como la preocupación de un funcionario en su trabajo por no lograr sus sueños, es decir sus metas se encuentran envueltas en fracasos. Cuando un funcionario llega a este

nivel su frustración puede ser tal, que el área laboral se vea afectada producto del estrés que en su interior se genera.

En este sentido, los valores relativos para esta dimensión indican que el 50% asume sentir *incapacidad de logro* en su institución. Se habla de la mitad de la población encuestada, es decir un resultado muy alarmante que podría ir en ascenso dentro de los próximos años.

Si dentro de una empresa no existe una motivación asertiva, y esta no se preocupa por brindarles a los empleados beneficios entre muchas otras cosas, es obvio que el empleado jamás se sentirá en capacidad de realizar sus funciones y menos de maneras asertiva.

Por el contrario, la otra mitad de la población considera tener una capacidad de logro, ya que a través de la despreocupación institucional está la percepción personal. El no creerse capaz de algo no es más que una creencia limitante que lo único que hace es impedir el alcance de metas.

También se encuentra el factor vinculante al estrés laboral llamado *“baja autoestima”*, el cual es también un factor interno de total interés. Es la autoestima la capacidad de como el ser humano se percibe a sí mismo y de que tanto está satisfecho con quien es. De ahí la génesis laboral pues a través de cómo se siente una persona, así mismo trabaja; sentirse completo con el exterior es regla fundamental en áreas de ambiente social como lo es una tan importante; el llamado “trabajo”.

Ahora bien, el 43,33% de la población de este estudio refleja tener una autoestima baja, mientras que el otro 56,66% considera tener una autoestima razonable.

Cabe mencionar que al haber una autoestima degradada, no hay mucha preocupación, pero sí debe prestársele atención. Si bien es claro un ser humano, un colaborador o un trabajador que no se perciba adecuadamente a sí mismo de la mejor manera tiende a ser un “estorbo” para el área laboral con la que se desempeña. A veces para las empresas un reto es encontrar las herramientas adecuadas para transformar esa visión negativa de uno mismo. Sin embargo, tienen que buscar hacerlo, porque los problemas de autoestima no solo nos convierten en personas inseguras, insatisfechas e infelices. Si no también resistencias en el trabajo.

La desmotivación y falta de interés en el trabajo representan índices altos de problemáticas sobre todo en el área laboral, ya que el personal ante esta característica no se desempeña de la misma manera que lo haría un personal motivado. Si el funcionario está motivado será un empleado con autorrealización y por consiguiente se tendrá un clima organizacional de calidad. En resumen, la motivación se basa en percepción sobre lo que el trabajador es capaz de lograr en sus funciones laborales.

En concreto se rescata de toda la población estudiada un total de 39% de policías que si se muestran *desmotivados* a nivel laboral. Es un dato aun mayor de solo la tercera parte, quizás esta influencia se deba a las jefaturas sin preocupación en su personal, a su salario actual entre muchos otros factores externos que pronto también se analizaran, pero a

pesar de que el dato de valor relativo es inferior a la mitad si representan un dato muy relevante.

Ahora bien, por el contrario, el otro 61% de los oficiales de policía aún consideran sentirse motivados. Más allá del criterio de estar o no motivados, se encuentra algo claro en la profesión de la muestra estudiada ya que se habla de policías, un gremio que atiende sus labores con vocación y a veces esta característica es mejor y de mayor peso sobre otras como el hecho de desmotivarse con lo que hace.

Cuando el empleado esta desmotivado realiza sus tareas únicamente por hacerlas, su trabajo pasa a plano secundario, la hora de salida es prioridad ante sus funciones, y en ciertos casos, puede llegar a asociar su labor con una especie de castigo. Todo esto son detalles que el ser humano tendrá entre muchas otras a raíz de un estrés laboral que inicia en una desmotivación.

Y para finalizar con las conclusiones del primer objetivo secundario puede encontrarse el resultado más bajo de todos, la *“insatisfacción del puesto”* quizás la problemática del siglo actual, puede ser el factor detonante, entre muchos otros factores tanto internos como externos que se vinculan con el estrés laboral.

Del total encuestado un 33,33% de los oficiales de policía muestra una determinación en este apartado y corresponde a seres humanos insatisfechos con el puesto que actualmente ejercen. Muchos ingresan a este gremio por únicamente obtener un salario, mientras otro tanto han perdido el interés, y con el tiempo, se llega a la insatisfacción,

además, es de vital importancia analizar la posibilidad de que al estar en una posición laboral el funcionario no se encuentre motivado y por consiguiente incapaz.

Por contrario el otro 66,66% asegura sentirse satisfecho con su puesto. A lo mejor se podría considerar que el grado de satisfacción por el empleo como oficial de policía radica en el amor y el valor a ese puesto; es decir que tiene vocación y esta sea quizás la característica más determinante.

-Con respecto al objetivo: “Determinar los factores extrínsecos que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela.” se concluye que:

Es aquí donde se obtienen los datos más significativos del estudio. Ya que los valores relativos son los que arrojan mayores datos de estrés por encima del promedio, se evidencia que el factor externo afecta más a los policías de Palmares que los factores de índole interna.

Se inicia analizando el aspecto de “*la remuneración y beneficios laborales*” pues se refleja un resultado significativo, ya que el 63,33% considera que sus beneficios y salarios son malos en comparación con sus funciones.

La carencia de remuneración y beneficios laborales son indicadores que señalan la presencia de molestia en los colaboradores. Se habla de 2 criterios muy necesarios para el

estado de conformidad en el empleado. Fue en este apartado donde surgió la gráfica más interesante pues el 100% de los policías de Palmares considera malo su salario.

Por otra parte, los beneficios u oportunidades para el crecimiento laboral que no se ven debido al abandono de labores por parte del funcionario. Más allá de todo el análisis dentro de las conclusiones un punto importante para una institución para con sus funcionarios es la necesidad de contar con todos los beneficios y herramientas adecuados para realizar una función determinada. Uno de los principales retos de las empresas en la actualidad es la determinación y el control de los instrumentos de trabajo, puestos a disposición del personal para el cumplimiento de sus labores.

Del total el 36,66% de los cuerpos policiales encuestados sí valora contar con beneficios laborales, a lo mejor la estabilidad de poseer un trabajo en el gobierno sea el motivo principal de este resultado.

Entiéndase que una mala paga genera un mal trabajo. Los policías muestran altos grados de estrés tras salarios casi precarios no conforme a sus funciones. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo con lo que realiza.

La “*sobrecarga laboral*” refleja tras porcentajes que el 61,33% de la población meta creen tener sobrecarga laboral y que las funciones laborales no son emitidas por igual para todos

Ahora bien, cuando se plantea el factor externo como lo es la sobrecarga laboral puede encontrarse oficiales de policía que asumen que la sobrecarga de trabajo les causa dificultad para desempeñarse adecuadamente.

La sobrecarga laboral es un sentir personal que afecta a su vez el trabajo en equipo de cualquier institución, puede entenderse como un factor de riesgo psicosocial, que parte de las preocupaciones principales que debe tener una empresa con cada uno de sus colaboradores.

Por el contrario, el otro 38,66% de colaboradores restantes responde no visualizar sobrecarga laboral en sus funciones.

Por lo tanto, es concluyente que la sobrecarga en los policías de Palmares está latente en mayor número o valor relativo y esta a su vez podría llevar al estrés y varias afecciones.

Por ejemplo, existen pretensiones psicológicas que tienen que ver con la confusión de las tareas que requieren en ocasiones de ayuda y cuando esta no se facilita, deja caer a los trabajadores en una evidente sobrecarga que disminuye su calidad de vida y de trabajo. Es que cuando las personas sienten que no pueden y que las responsabilidades se les escapan de las manos, el nivel de estrés es altísimo.

En cuanto al factor de *ausencia de una adecuada relación con subalternos y jefaturas* el 54,33% considera no tener reconocimientos laborales por parte de sus jefaturas,

considera también que sus relaciones laborales eran deplorables y poco valoradas, mientras el restante 45,66% asegura observar en los compañeros y jefaturas poca ausencia.

En este apartado es necesario mencionar que mientras se realizaba el cuestionario muchos argumentaban tener dificultad para responder esta pregunta pues la relación con sus compañeros era buena y en ocasiones aceptable, mientras que en las jefaturas no. Sin embargo, el grado de pregunta generaba una sola respuesta y debían considerar su criterio en forma general, por lo cual puede analizarse en estas conclusiones que este factor vinculante al estrés podría haber sido más elevado.

Por consiguiente, los compañeros de trabajo no consideran a lo mejor como factor extrínseco del estrés laboral en esta población. Pero al no recibir valoración por sus funciones viene a ser más un tema de jefatura antes que los mismos compañeros.

Un jefe dentro de una organización es el mayor generador de estrés laboral que podría existir a como puede ser el mayor motivador dentro del empleo. A través de una jefatura pueden observarse aspectos emocionales de los trabajadores positivos o negativos y en el proyecto de un trabajo de equipo una determinante óptima. El estrés además puede estar producido por factores externos que en algunos casos ponen en evidencia carencias del jefe. Es por eso que las ausencias de las jefaturas son causa de desmotivación y por ende solo genera un resultado lógico: el estrés laboral.

Como última dimensión en conclusión se encuentra *“la inseguridad laboral”* un factor que podría ser incluso el más importante para la población; entiéndase que un policía

sin la seguridad laboral adecuada podría verse expuesto a un posible grado de estrés y quizás de carácter significativo. Más de la mitad de los policías es decir el 52% asume tener inseguridad laboral y que sus implementos no son los adecuados para ejercer sus funciones, así como también considera que en su trabajo no se maneja la seguridad de la mejor manera.

En cuanto a la inseguridad laboral, esta puede ser un factor detonante del estrés laboral. Es evidente que dicho factor puede generar un gran índice de estrés, ya que enfrentarse a la criminalidad de todo un país sin implementos de seguridad adecuados, despierta un alto grado de preocupación en cada sujeto.

El estrés puede ser consecuencia de malas condiciones de seguridad en el entorno laboral, el trabajo relacionado con la seguridad tiene todavía una alta tasa de mortalidad, lo que ocasiona estrés entre sus trabajadores. Estos, en muchos casos, se sienten expuestos a peligros que oscilan entre balaceras, violencia doméstica, contacto con drogas, entre otros.

Solo al contrario de este dato en valores relativos, se encuentra que un total de respuestas del 48% considera sí tener una seguridad asertiva dentro de la policía, así como también su adecuado uso.

El estrés laboral es una respuesta producto de muchos factores que fueron analizados con cabalidad en el presente trabajo, y esta problemática afecta no solo a la persona que lo porta sino también a las instituciones que contratan, el estrés es un mal que conlleva a la rotación de personal, a negligencias y malos actos dentro de las funciones

laborales y más allá de solo afectar la parte física o personal, también afecta el ámbito social. Es concluyente también que en el presente documento se observa en mayor nivel el estrés relacionado más con los factores extrínsecos que los intrínsecos, y es el área social la que más afecta al individuo dentro de sus funciones y trabajo.

6.2. Recomendaciones

6.2.1 Recomendación para los colaboradores policiales de la delegación de Palmares de Alajuela

- Poner en práctica hábitos saludables: como la alimentación en el área de la cocina y los cocineros que preparan los alimentos, horas y lugares de descanso adecuados, horas de sueño en los momentos indicados, evitar el consumo de sustancias tóxicas, más aún cuando se trabajan jornadas nocturnas; dedicar tiempo a actividades recreativas y hacer actividad física, entre otras.

- Realizar algunos ejercicios de estiramiento, técnicas de relajación y respiración o cualquier otra que desee antes de iniciar las tareas laborales y al finalizar la jornada laboral, podría considerarse tomar unos 5 minutos antes y después de la jornada con el fin de obtener un grado de disciplina a modo preventivo para el estrés, que a largo plazo ayudara al cuerpo y la mente.

- Poner en práctica, ante los factores internos y externos que pueden intensificar o disminuir los niveles de estrés, recurrir, en caso de considerarlo oportuno y necesario, al superior inmediato o al psicólogo que la misma empresa tiene con el fin de solicitar ayuda o el acompañamiento necesario ante situaciones que se tornen incontrolables.

- Negociar con el departamento de Psicología y de administración de la institución sobre la posibilidad de hacer propuestas de abordaje y charlas o talleres sobre el estrés cada cierto tiempo, a partir de las necesidades de atención psicológica que el oficial presente. Esto con la intención de innovar y hacer la calidad de vida social y laboral más asertiva y, por lo tanto, reforzantes para los oficiales de policía.

6.2.2. Recomendación para la unidad policial de Palmares

- Implementar charlas, talleres o cualquier propuesta psicológica que favorezcan el desarrollo laboral más asertivo, disminuyendo así el grado de estrés laboral que cualquier funcionario pueda obtener a través de los años laborados.

- Gestionar y abrir más oportunidades por igual a todos los funcionarios o cuerpos policiales, es decir opciones óptimas de crecimiento laboral para todos, sin importar su rango, su estilo de vida, su edad o cualquier otra característica que haga sentirse rechazado o diferente en potencialidad a cualquier otro policía.

- Incorporar una pizarra informativa o un correo solo de la delegación donde todos los oficiales estén enterados de los hechos más relevantes de la policía, así como la inscripción a cualquier curso y requisitos para participar en todo lo que sea pertinente a la mejora del funcionario y su crecimiento, además de un buzón de sugerencias donde los oficiales de policía puedan despejar cualquier duda.
- Implementar y solucionar mejor los equipos de seguridad que brindan a los oficiales de policía, así como también buscar mediante fondos económicos de la institución en todo el país para el fortalecimiento con mejores herramientas para la labor policial sin olvidar las capacitaciones para los armeros y cualquier otro funcionario con charlas y cursos que mejoren la utilización de la indumentaria de seguridad.
- Generar capacitaciones para las jefaturas con conocimientos sobre recursos humanos o el uso de personal para obtener líderes en vez de jefes y así mejorar las relaciones laborales que el personal pueda obtener sobre sus superiores, para conformar un ambiente laboral de carácter positivo y humano, minimizando con ello el estrés laboral para fortalecer aún más el grupo y trabajo en equipo.

6.2.3. Recomendaciones para la Universidad Central

- Integrar acciones de investigación y evaluación laborales a través de toda la carrera de Psicología en promoción de la salud del trabajador de una manera integral y holística. Brindar al estudiante un conocimiento más amplio sobre los problemas y

repercusiones psicológicas en el área laboral que podría generar un cambio a futuro para muchos en sus empleos.

- Capacitar al estudiante para que realice informes de trabajos psicodiagnósticos laborales con una metodología siempre actualizada y de punta en servicios psicolaborales. Para este aspecto específico quizás el manejo de mejor equipo en la universidad sea de gran utilidad. Además de que se tendrán más expertos en el área de recursos humanos para que impartan el día de mañana los cursos atinentes al enfoque.

- Remozar el plan de estudios de la Licenciatura en Psicología con énfasis en Recursos Humanos, para generar y facilitar a los profesores y el programa un mayor compromiso para crear mejores profesionales, incluyendo en esa última etapa de los estudiantes, con más actividades y talleres que pongan a prueba el conocimiento teórico brindado a lo largo de la carrera.

- Incentivar a los profesores para que a la hora de impartir y evaluar los cursos sean más entregados e identificados con la universidad, también que en la teoría y en la práctica haya un equilibrio adecuado para reforzar los conocimientos impartidos por ellos.

CAPÍTULO VII

7. Bibliografía

Arias, G. (1999). *El proyecto de investigación: guía para su elaboración*. Octava edición. Caracas, Venezuela: Ed. Episteme.

Azofeifa, C. (2014). *Relación entre los predictores del estrés laboral según el nivel de actividad física, edad, género y antigüedad laboral en los funcionarios administrativos del Ministerio de Agricultura y Ganadería*. (Tesis de Maestría inédita). Universidad Nacional, Heredia, Costa Rica.

Aguilar, C y Vázquez, D. (2015). *Indicadores conductuales, cognitivos y emocionales vinculados con episodios de estrés laboral, referidos por un grupo de funcionarios de las Oficinas Centrales del Sistema Nacional de Bibliotecas*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central, San José, Costa Rica.

Alvarado, M. (2005). *Evaluación del nivel de estrés en el personal del Registro Nacional de Costa Rica, en febrero del 2005*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Fidélitas, San José, Costa Rica.

Arias, J. Villasis, M. Miranda, G. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*, *Revista alergia*. Distrito Federal. México recuperado de: <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/viewFile/181/273>

Alcalde, J. (Junio, 2010). *Estrés laboral, informe técnico sobre estrés en el lugar de trabajo*, Plan Integral de Salud Mental de Andalucía, 5.

Adler, A. (2008). *Definición de Autoestima*. Guía de Psicología. Recuperado de: [www.psicologia.laguia2000.com>depresion](http://www.psicologia.laguia2000.com/depresion).

Aparicio, T. (s.f). *La insatisfacción laboral*. Recuperado de <https://www.lechepuleva.es/nutricion-y-bienestar/la-insatisfaccion-laboral>

Ascencio, R. (2011). *Comportamiento Organizacional de René Ascencio*. Recuperado de <http://www.reneascencio.com/Comportamiento-Organizacion-Por-Rene-Ascencio.pdf>.

Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. Distrito Federal, México: Editorial Cengage Learning.

Bisquerra, R. (2000). *Métodos de investigación educativa*. Barcelona, España: Editorial Ceac.

Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. Recuperado de <http://www.ucm.es/info/seas/estreslab/index.htm>

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México, DF. Ed. Mc Graw Hill: Interamericana.

Cruz, A (2014). *Factores que precipitan el desarrollo de estrés laboral en los colaboradores del Hogar de Ancianos Ofelia Carvajal de Naranjo en San Jerónimo de Desamparados*. (Tesis de licenciatura). Universidad central, San José, Costa Rica.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. México, D.F.: Editorial. Mc Graw Hill.

Chaves, K. (2007). *Estrés en agentes de la unidad de intervención policial. Análisis de los síntomas, fuentes de estrés y estilos de afrontamiento*. (Tesis de licenciatura). Universidad de Costa Rica, San José costa Rica.

Chanes H, Pérez M.A & Castello L. (2010). *Guía sobre la prevención y el manejo del estrés laboral*. México D.F.

Camacaro, P. (2006). *Aproximación a la Calidad de Vida en el Trabajo en la Organización Castrense Venezolana*. (Tesis de Doctorado en Ciencias de la Administración). Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. Caracas, Venezuela.

Comín, E., Albarrán, I., Gracia, A. (2003). *El estrés y el riesgo para la salud*. Departamento de Prevención. España: Editorial MAZ

Donato, L. y Méndez, A, (2012). *Incidencia del estrés laboral en funcionarios de la Escuela Neuropsiquiatría Infantil de Costa Rica*. (Tesis de licenciatura). Universidad Católica de Costa Rica Anselmo Llorente y la Fuente, San José, Costa Rica.

Del Rio, E. (1999). *El trabajo como factor de identidad*. Cuaderno de materiales. Recuperado de www.cuadennodemateriales.com

Davis, K. y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-hill.

Duran, M. (2010). *Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral*. Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Del Hoyo, M. (2004). *Estrés Laboral*, Madrid, España: Editorial Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste Psíquico en el trabajo: El Síndrome De Quemarse*. Madrid, España: Editorial Síntesis.

Gonzales Norma Ivonne, Arratia López Fuentes (2001); *La autoestima y estrategias de intervención a través de una experiencia en la construcción del ser*; (Tesis de

licenciatura) Ciencias de la Salud; Universidad Autónoma de México, Toluca, México.

González, P. (2003). *Seguridad ciudadana*. Cuadernos de Seguridad y Defensa. Guatemala; Editorial de Ciencias Sociales.

Gibson. (2006). *Satisfacción profesional del profesorado*. (Tesis de doctorado). Universidad de La Laguna, España

Gonzales, M. (2014) *Estrés y desempeño laboral* (Tesis de Licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala

Gallie, D. Felstead, A. Green F and Inac H (2016) *The hidden face of job insecurity*. Work employment y society.

Hernández, L., Solorza, M. G., Velázquez, R. J. (2009). *Estrés laboral*. (Tesis Licenciatura). Universidad Autónoma de Veracruz. México.

Hallowell, D. (2010). *Manejar el estrés*. En D. E. Hallowell, Manejar el estrés (pág. 14). Nueva York: Ballantine Books.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6 Edición. México, D.F. Editorial: McGraw.

- Hermesen, J. y Rosser, v. (2008). *Examining Work Engagement and job satisfaction of staff members in higher education*. Editorial CUPA-HR Journal.
- Jodar, P. (2006). *Conflictividad y huelgas generales en España*. Recuperado de: <https://www.upf.edu/documents/3885005/3889500/JodarConflictividadyHuelgas.pdf/c34875d2-6e17-460f-93ec-ad0f52a1e3af>
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1984) *Stress, appraisal and coping*. New York. Springer-Verlag. Recuperado de López-Araujo, B.; Osca Segovia, A.; Peiró, J.M. (2006). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Universidad de Madrid.
- Luque, P.; Gómez, T.; Cruces, S. (2000). *El trabajo: fenómeno psicosocial*. Guillen, C, Guil, R. (Eds). *Psicología del trabajo para relaciones laborales* (pp. 147-156) Madrid, España: Mc Graw Hill.
- Labrador, F.J. (1992). *El estrés. Nuevas técnicas para su control*. Madrid. Ediciones temas hoy.
- Longo, F. (2005). *Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. Presupuesto y Gasto Público*. Venezuela, caracas. Editorial CLAD (nueva sociedad)

Guillen, C, Guil, R. (Eds). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid, España: Mc Graw Hill

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. (2016). *Estrés en el trabajo: "ni tanto que queme el santo ni tan poco que no lo alumbre"*. San José, Costa Rica. □

Melgosa, J. (2009). *Sin Estrés*. España: Editorial Safeliz

Moreno, G. (2012). *Causas, Impacto del Estrés Laboral sobre la Salud y Desempeño. Propuesta de Atenuación en Trabajadores de una Institución*. Tesis de doctorado de la escuela nacional de medicina y homeopatía. D.F, México. Recuperado de [http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesis/sosh/gabriela morenooliva.pdf](http://www.enmh.ipn.mx/PosgradoInvestigacion/Documents/tesis/sosh/gabriela%20morenooliva.pdf)

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía práctica*. Neiva, Colombia: Editorial Surcolombiana.

Navarro, F. (s.f) *como se origina el estrés*. Recuperado de: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/como-se-origina-el-estres/>

Núñez, M. (2007). *Las variables, estructura y función en la hipótesis*. Revistas investigación. Lima, Perú.

Newstrom, J. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. Monterrey, México:
Editorial: Mc Graw-Hill

Ortiz, F. (2004). *Diccionario de Metodología de Investigación Científica*. D.F, México:
Editorial Limusa.

Oberst, U. (s.f). El poder y la ética en la dinámica de la organización. Recuperado
de: fpcee.blanquerna.url.edu/personaicomunitat/documents/adlerpoder.pdf

Petri, H., Govern, J. (2006). Motivación. Teoría, investigación y aplicaciones.
México: International Thomson Editores

Petri, H y Govern, J. (2009). Teoría, investigación y aplicaciones, (5ta.Ed.).
España: Editorial Thompson.

Peiró, J. y Salvador, A. (1993). Control del estrés laboral. Madrid, España: EUDEMA.

Escobar, A. y Gómez, B. (enero, 2006). Estrés y Memoria. Revista Mexicana de
Neurociencia.

Peiró, J. M, Meliá J.L (1989). *La medida de la satisfacción laboral en contexto
organizacionales*. Recuperado de
http://www.uv.es/melajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. 10 Edición. En S. Robbins, Comportamiento Organizacional 10 Edición. México.: Pearson Educación.
- Romero, M (2018). Estrés laboral y *relaciones intrafamiliares en efectivos de tres unidades policiales de la Policía Nacional del Perú*. (Tesis de licenciatura) Surquillo. Lima, Perú. Universidad Peruana Unión.
- Ramírez, M. y Castro, J. (2005). *Manifestaciones de ansiedad en las áreas cognitiva, fisiológica y emocional de los policías de la Delegación Cantonal de Alajuela del Ministerio de Seguridad Publica*. (Tesis de Licenciatura inédita). Universidad Central, Alajuela, Costa Rica.
- Ricoy L; (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Santa María, Brasil. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117117257002>
- Rubio, F. y Bonilla, L. (2009). *Análisis del malestar laboral en los entornos educativos costarricenses*. San José, Costa Rica. Editorial PROMESA.
- Selye, H. (1936). *El estrés de la vida*. New York. editorial McGraw-Hill.
- Sánchez, C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria de cereales*. (Tesis de licenciatura). Buenos aires,

Argentina. Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>

Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Ed. Mc Graw Hill: México, D.F.

Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Ed. Limusa: México D. F.

Ureña, E. (2007). *Prácticas organizacionales y técnicas de entrevista en la gestión del potencial humano*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Vega, R. (2012). *Clima Organizacional. Un estudio Explicativo de los resultados obtenidos*. Facultad de Cs. México, DF. Editorial Economía y Sociales

Vieta, E., Colom, F., Martínez, A. (2003). *El trastorno bipolar: Depresión y Manía. La enfermedad de las emociones*. Barcelona, España: Editorial Ars Medica.

Zavala, O. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de licenciatura). Instituto politécnico nacional. D:F, México. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

8. Anexos

Apéndice # 1

Consentimiento informado

Yo autorizo para participar en la investigación sobre: *“Factores que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela, estudio comprendido entre el período de mayo y agosto del 2019”*

Concibo que se realizaran entrevistas, individuales, con el fin de obtener datos acerca de aspectos relacionados con el tema. Se me ha explicado que la información que se obtenga es parte de trabajo final de graduación para optar por el grado académico de Licenciatura en Psicología con énfasis en Administración de Recursos Humanos, del estudiante Denis Cordero Matamoros, cedula 2-0635-0846 para la Universidad Central, sede San José, Costa Rica. De acuerdo con lo anterior, acepto participar en la investigación con las siguientes condiciones:

1. La información brindada será manejada confidencialmente, mi nombre no aparecerá en ningún documento y si en algún momento es necesario citar algo concerniente a mí deberá ser bajo un seudónimo o mi permiso.
2. Mi participación en este estudio no implica ningún riesgo para mi salud.
3. Si en algún momento tengo duda con respecto al estudio realizar las preguntas necesarias.
4. La información que se obtenga en este estudio podrá ser divulgada a través de documentos escritos, talleres y foros, siempre y cuando mi nombre no aparezca.
5. La investigadora no revelara a ningún miembro de mi familia, trabajo o ambiente social.
6. El investigador no deberá retribuirme económicamente a cambio de mi participación en el estudio, ni brindarme una devolución individual de los resultados.
7. Cuando firme este consentimiento informado recibiré una copia del mismo.

Firma participante

Fecha

Investigador

Apéndice # 2

“Cuestionario de estrés”

Parte A. Datos Socio demográficos

Estimado Sr. (a): Se iniciará con datos sociodemográficos del trabajo final de la investigación cuyo tema es *“Factores que promueven la vulnerabilidad al estrés vinculado al desempeño laboral del personal de Fuerza Pública, destacado en la Comandancia de Palmares de Alajuela, estudio comprendido entre el período de mayo y agosto del 2019”* para optar por el grado de Licenciatura en Psicología con énfasis en Administración de Recursos Humanos

Los datos que se le solicitan a continuación son de carácter anónimo y de fines exclusivos para la investigación. Para lo cual solicitamos se sirva contestar con veracidad y completar los espacios en blanco

1. Edad

- a) () Entre 20 a 25
- b) () Entre 25 a 35
- c) () Entre 35 a 45
- d) () 45 o mas

2. Sexo:

a) Mujer () b) Hombre ()

3. Nivel académico

a) () Sexto año

b) () Solo noveno año

c) () Secundaria completa

d) () Universidad completa

e) () Universidad Incompleta

4. Estado Civil:

a) Casado(a) ()

b) Soltero(a) ()

c) Unión Libre ()

d) Viudo (a) ()

e) Divorciado ()

5. Tiempo de laborar para la institución

a) 3 años () b) 5 años () 7 años () 10 años () más de 10 años ()

8.1 instrumento

Fx Intrínseco	Enunciados	Numeración
Desmotivación	<ul style="list-style-type: none"> • He llegado a pensar que mi trabajo es monótono y aburrido. 	1
	<ul style="list-style-type: none"> • En los últimos meses he sentido una pérdida de interés en la realización de mi trabajo. 	11
	<ul style="list-style-type: none"> • Últimamente he sentido desánimo para realizar adecuadamente mi trabajo. 	8
Baja autoestima	<ul style="list-style-type: none"> • Me he visto en la dificultad de alcanzar mis metas por falta de motivación personal. 	5
	<ul style="list-style-type: none"> • Me he sentido incapaz de realizar adecuadamente mis funciones laborales. 	16
	<ul style="list-style-type: none"> • Considero que algunas críticas y comentarios han llegado a bajar mi autoestima. 	20
Insatisfacción con el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento insatisfecho(a) con mi trabajo. 	22
	<ul style="list-style-type: none"> • Se me dificulta sentirme a gusto con las funciones que desempeño en mi trabajo. 	15
	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo las funciones de su trabajo bajo factores como el estrés y el cansancio le han llegado a sentirse insatisfecho con su puesto. 	12
Incapacidad de logro	<ul style="list-style-type: none"> • Se me ha dificultado tener éxito en la realización de mis funciones laborales. 	19
	<ul style="list-style-type: none"> • Considero que se requiere más que ‘trabajar duro’ para progresar en la institución. 	9
	<ul style="list-style-type: none"> • Se me dificulta esforzarme constantemente para realizar bien mi trabajo. 	13

Parte C.

Apéndice # 3

Instrucciones generales. El presente cuestionario tiene como intención conocer su vivencia con respecto al estrés laboral. Marque con una (x) la respuesta que mayor se ajuste a su forma de pensar. No existen respuestas buenas o malas. Cualquier información que proporcione se manejará con discreción y únicamente se utilizará para fines estrictamente académicos.

“Cuestionario de Factores Intrínsecos del Estrés Laboral”

Fx Extrínsecos	Enunciados	Numeración
Inseguridad laboral	<ul style="list-style-type: none">• Considero que en nuestro trabajo nos brindan los implementos de seguridad necesarios para realizar adecuadamente las funciones.	2
	<ul style="list-style-type: none">• Considero que las condiciones estructurales de mi trabajo permiten desempeñarme adecuadamente.	6
	<ul style="list-style-type: none">• En mi trabajo se manejan adecuadamente los implementos de seguridad	17
Carencia de remuneración y beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none">• Considero que la remuneración económica no es equivalente al esfuerzo y trabajo desempeñado.	24
	<ul style="list-style-type: none">• Considero que en mi trabajo cuenta con los equipos necesarios para desempeñar adecuadamente mi labor.	3

	<ul style="list-style-type: none"> • En mi trabajo existen beneficios y oportunidades que favorecen el crecimiento como funcionario(a). 	21
<p>Ausencia de una adecuada relación con subalternos y jefaturas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considero que tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros y jefaturas. • Considero que recibo reconocimiento de mi labor de parte de sus compañeros y jefaturas. • Mi trabajo es reconocido y valorado por compañeros y jefaturas. 	23 18 7
<p>Sobrecarga laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A veces ha considerado que realiza funciones que no son acorde con su puesto. • Considera que las recargas laborales no son iguales para todos. • La sobrecarga de trabajo le causa dificultad para desempeñarse adecuadamente. 	10 14 4

Herramienta

Numero	Enunciado	SI	NO
1	He llegado a pensar que mi trabajo es monótono y aburrido.		
2	Considero que en nuestro trabajo nos brindan los implementos de seguridad necesarios para realizar adecuadamente las funciones.		
3	Creo que en mi trabajo se cuenta con los equipos necesarios para desempeñar adecuadamente mi labor.		
4	La sobrecarga de trabajo le causa dificultad para desempeñarse adecuadamente.		
5	Me he visto en la dificultad de alcanzar mis metas por falta de motivación personal.		
6	Pienso que las condiciones estructurales de mi trabajo permiten desempeñarme adecuadamente.		
7	Mi trabajo es reconocido y valorado por compañeros y jefaturas.		
8	Últimamente he sentido desánimo para realizar adecuadamente mi trabajo.		
9	Considero que se requiere más que 'trabajar duro' para progresar en la institución.		
10	A veces ha considerado que realiza funciones que no son acorde con su puesto.		
11	En los últimos meses he sentido una pérdida de interés en la realización de mi trabajo.		
12	Llevar a cabo las funciones de su trabajo bajo factores como el estrés y el cansancio le han llegado a sentirse insatisfecho con su puesto.		
13	Se me dificulta esforzarme constantemente para realizar bien mi trabajo.		
14	Considera que las recargas laborales no son iguales para todos.		
15	Se me dificulta sentirme a gusto con las funciones que desempeño en mi trabajo.		

16	Me he sentido incapaz de realizar adecuadamente mis funciones laborales.		
17	En mi trabajo se manejan adecuadamente los implementos de seguridad		
18	Considero que recibo reconocimiento de mi labor de parte de sus compañeros y jefaturas.		
19	Se me ha dificultado tener éxito en la realización de mis funciones laborales.		
20	Considero que algunas críticas y comentarios han llegado a bajar mi autoestima.		
21	En mi trabajo existen beneficios y oportunidades que favorecen el crecimiento como funcionario(a).		
22	Me siento insatisfecho(a) con mi trabajo.		
23	Considero que tengo buenas relaciones laborales con mis compañeros y jefaturas.		
24	Considero que la remuneración económica no es equivalente al esfuerzo y trabajo desempeñado.		

Observaciones:
