



MIEMBRO DE LA RED  
ILUMNO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO  
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD  
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA  
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL  
DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE PRÁCTICA II – INVESTIGACIÓN APLICADA  
IMPACTO DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA  
EN UNIFORMADOS DE LA POLICÍA NACIONAL

PRESENTA:

ALEXANDRA LOZANO MOLINA CÓD 1712410041, DIANA PAOLA CUENCA MORENO  
CÓD 1811024687, MÓNICA TERESA GIL RODRÍGUEZ CÓD 1621026058, PAOLA  
CARDONA ROZO CÓD 921070523, RAQUEL GUTIÉRREZ BARROS CÓD 1621020088.

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO – DICIEMBRE DE 2020

Resumen .....	1
Capítulo 1. Introducción.....	2
Descripción del contexto .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Objetivo general.....	3
Objetivos específicos.....	4
Justificación .....	4
Capítulo 2. Marco de referencia .....	5
Marco conceptual.....	5
Síndrome de Burnout.....	5
Bienestar. ....	6
Calidad de vida.....	6
Marco teórico.....	7
Marco Empírico .....	8
Capítulo 3. Metodología.....	10
Tipo y diseño de investigación .....	10
Participantes.....	11
Instrumentos para recolectar datos.....	11
Estrategia para el análisis de la información .....	12
Consideraciones éticas .....	12
Capítulo 4. Resultados.....	13
Discusión. ....	17
Conclusiones. ....	19
Limitaciones.....	20
Recomendaciones.....	20
Referencias bibliográficas .....	21
Anexos.....	24

Figura 1. ¿Se ha sentido últimamente emocionalmente cansado en su trabajo? .....	13
Figura 2. ¿Ha desarrollado actitudes y sentimientos negativos hacia los ciudadanos? .....	<b>Error!</b>
<b>Bookmark not defined.</b>	
Figura 3. ¿Considera que su trabajo satisface sus necesidades?.....	14
Figura 4. ¿Siente usted que su trabajo le genera estrés? .....	14
Figura 5. ¿Siente que ha alcanzado sus logros dentro de la institución? .....	14
Figura 6. ¿Ha manifestado usted malestar psicológico debido a su trabajo? .....	15
Figura 7. ¿Percibe usted que si trabajo le brinda seguridad? .....	15
Figura 8. ¿De qué forma piensa usted que su trabajo podría estar afectando su calidad de vida? 15	
Figura 9. ¿Se siente usted bien a nivel físico? .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Figura 10. ¿Tiene usted algún tipo de aspiración dentro de la Policía Nacional? .....	16

**Lista de anexos**

Anexo A. Encuesta.....27  
Anexo B. Consentimiento informado .....28  
Anexo C. Aceptación de consentimiento informado .....29  
Anexo D. Enlace producto multimedia.....29

El síndrome de Burnout está relacionado al estrés y es uno de los fenómenos más presentes en el contexto laboral, especialmente en la Policía Nacional de Colombia, en donde los uniformados se desenvuelven en un entorno de trabajo bajo presión y con múltiples factores que ocasionan daños en su salud física y mental. El objetivo de este estudio fue evaluar el impacto del síndrome mencionado en 10 policías de la Estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta. La metodología implementada fue el diseño cuantitativo con alcance descriptivo- explicativo el instrumento que se utilizó fue la encuesta y la muestra estuvo compuesta por 10 policías entre los 20 y 45 años de la Estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta. Los resultados arrojaron que la mayoría de los policías presentan estrés laboral, afectación en las relaciones familiares y problemas emocional, pero así mismo tienen una percepción de bienestar porque consideran que la institución les brinda estabilidad y oportunidad de crecimiento y desarrollo personal. Se llegó a la conclusión de que es necesario aplicar estrategias para disminuir dichos síntomas y lograr una mejor calidad de vida en los uniformados.

**Palabras claves:** síndrome de Burnout, bienestar, calidad de vida.

### Introducción

En el presente capítulo se presenta una descripción del contexto general del tema, el planteamiento del problema, la pregunta de investigación, objetivo general y específicos, así como la justificación, los cuales permitirán comprender de que tratará el presente estudio.

#### Descripción del contexto

El estrés es uno de los fenómenos más comunes en el contexto laboral y se encuentra estrechamente relacionado al síndrome de Burnout, un fenómeno presente en las empresas que está siendo atendido porque los empleados representan el capital humano clave para la gestión. En Colombia se estima que 1 de cada 5 trabajadores padecen estrés laboral y fatiga, siendo estos dañinos para la salud y detonante de rotación de los empleados (Venega, 2019).

Por otro lado, se estima que aproximadamente el 30% de la población a nivel mundial sufre de estrés. En América latina se calcula que un 40% de trabajadores han padecido estrés incluyendo países como Colombia, México y Chile. Este trastorno es considerado como una reacción negativa al trabajo que afecta la salud y el bienestar del trabajador. También se ha calculado que el 50% o 60 % de las bajas laborales están relacionadas al estrés laboral (Cástulo, 2015).

Respecto a la calidad de vida, Colombia está entre la casilla 68 con 101 puntos, mientras que, en países latinoamericanos, el de mayor condición de vida es Uruguay con 124 puntos, le sigue Ecuador con 123 y finalmente México con 120 (Salamanca, 2020). Lo cual evidencia que Colombia se encuentra entre los países con menor calidad de vida.

## **Planteamiento del problema**

3

El síndrome de Burnout es un fenómeno presente en el contexto organizacional y está acompañado por un estrés que causa malestar significativo en el trabajador e interfiere con su bienestar y calidad de vida, se pretende profundizar en los factores de riesgos internos y externos que pueden tener un impacto en la salud física, emocional y las relaciones sociales por el alto índice de agotamiento emocional y físico que experimentan los empleados.

Por otro parte, el tema elegido se considera un problema porque afecta la percepción de satisfacción con la vida y sensación de bienestar, componentes esenciales para la salud mental y emocional del ser humano (Botero y Pico, 2007).

Dentro de las causas del problema, se encuentran las altas jornadas laborales, exposición a conflictos ajenos, exposición al peligro, pocos descansos, trabajo bajo presión, falta de reconocimiento de logros, riesgos psicolaborales y falta de atención en salud mental (Mendoza y Castillo (2018). Igualmente enfrentarse al síndrome de Burnout puede tener consecuencias en la salud física y mental, debido a que origina una serie de sentimientos y conductas relacionadas al estrés laboral como, por ejemplo: insatisfacción por el trabajo, desgaste psicológico y corporal (Díaz y Gómez, 2016).

## **Pregunta de investigación**

Respecto a lo anterior, surgió la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo impacta el síndrome de Burnout el bienestar y calidad de vida de 10 policías entre los 20 y 45 años de la Estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta?

## **Objetivo general**

Evaluar el impacto del Síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida de 10 policías de la Estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta.

## **Objetivos específicos.**

4

Identificar en la literatura científica los efectos del síndrome de Burnout en los policías.

Determinar a través de una encuesta el bienestar y calidad de vida de los policías de la estación Vista Hermosa del departamento del Meta.

Proponer estrategias para la prevención del síndrome de Burnout y el mejoramiento del bienestar y calidad de vida de los policías de la estación Vista Hermosa del departamento del Meta.

## **Justificación**

Realizar esta investigación es pertinente porque permitirá evaluar el impacto del síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida de los policías, lo cual aporta estrategias que se propondrán con el propósito de disminuir dicho fenómeno y contribuir a la salud psíquica de esta población.

De igual manera, esta investigación aporta datos nuevos que pueden ser muy útiles para otros estudios pues permite reconocer de qué manera el síndrome de Burnout puede afectar al ser humano en el contexto laboral, así mismo aporta información científica a la psicología sobre un fenómeno que tiene gran impacto no solo en la Policía Nacional sino en otras organizaciones de Colombia y el mundo.

Por otro lado, este estudio hace una gran contribución a la sociedad colombiana ya que se centra en estudiar y prevenir un fenómeno que impacta a la Policía Nacional, Institución que vela por la seguridad y convivencia ciudadana y cuya labor es indispensable para el país.



**Marco de referencia**

En el presente capítulo se dará a conocer el marco conceptual en donde se definen cada una de las variables de estudio. También se compartirá un apartado sobre el marco teórico a través del cual se abordarán las teorías explicativas del fenómeno a investigar y finalmente se presentará el marco empírico por medio del cual se describen algunos estudios realizados en los últimos 5 años relacionados al tema de la presente investigación.

**Marco conceptual****Síndrome de Burnout**

Es aquel que surge como respuesta al estrés laboral que se origina después de llevar a cabo un proceso de reevaluación cognitiva cuando las estrategias de afrontamiento no se emplean adecuadamente para lograr una reducción del estrés percibido en el trabajo. Igualmente, este síndrome se comprende como un estado psicológico en el que se presenta un cansancio emocional, despersonalización y bajo rendimiento (Álvarez, Pérez, Reyes y Jofré, 2017), los cuales son definidos por Maslach (2009) como:

**Cansancio emocional:** hace referencia a un incremento del agotamiento emocional debido a las exigencias laborales, lo cual hace perder el interés de los empleados. Cuando los recursos emocionales del sujeto se acaban, este percibe que no tiene la capacidad de hacer frente a las demandas de su trabajo.

**Despersonalización:** el sujeto desarrolla una serie de actitudes y sentimientos negativos hacia los clientes, lo cual hace que se deshumanice y exprese rechazo hacia estos, ya que los culpa de su sobrecarga de trabajo.

Poca realización personal: el sujeto empieza a evaluarse negativamente así mismo y al 6  
trabajo que desempeña, pierde el interés por este, su autoconcepto disminuye, se aísla de  
las labores, se siente incompetente, irritable, inconforme y sin satisfacción laboral.

### **Bienestar.**

Es considerado como la valoración cognitiva y afectiva de un individuo sobre su propia vida, estas evaluaciones originan otros acontecimientos y reacciones emocionales, como por ejemplo hacer un juicio sobre la propia satisfacción y logros alcanzados. Este incluye emociones positivas y un alto grado de satisfacción con la vida (Mercado, 2015).

Igualmente, Es un concepto que involucra aspectos externos e internos del ser humano. Los aspectos externos están relacionados al acceso a cierto bienes, riqueza, poder, comodidades, tiempo libre y acceso a la salud. Mientras que los factores internos serian aquellos que aluden la posesión de ciertos estados internos como placer, felicidad, sentimiento de dignidad, esperanza, entre otros (Mercado, 2015).

### **Calidad de vida.**

Es entendida como la satisfacción que experimenta el ser humano con sus condiciones vitales. Está compuesta por factores objetivos que dependen de la persona, como, por ejemplo: aprovechar su propio potencial tanto intelectual como emocional, estructuras socioeconómicas, culturales y políticas. Así como de factores subjetivos que se relacionan con su satisfacción vital, el grado de realización de aspiraciones personales y la percepción que tenga del mundo que lo rodea ya sea de forma positiva o negativa (Botero y Pico, 2007).

Por otro lado, este concepto también es definido como aquella percepción del ser humano sobre la posición que ocupa dentro de determinado entorno cultural, el sistema de valores que lo rodea, sus propias metas, aspiraciones, preocupaciones, etc. este concepto engloba no solo la

salud mental sino también física, las relaciones interpersonales, creencias y la relaciones con el 7 entorno (Botero y pico, 2007).

### **Marco teórico**

De acuerdo con la teoría sociocognitiva del Yo, el nivel de seguridad de cada persona en sus propias capacidades va a influir en su desempeño para lograr sus objetivos y en la facilidad que tendrá o no para conseguirlos. Así mismo determinará las reacciones emocionales como el estrés que preceden a la acción. Es decir, este modelo da importancia a factores relacionados con el bienestar y calidad de vida como: autoconfianza, autoeficiencia, autoconcepto, etc. (Sedano, 2016). Este tipo de procesos influyen en la forma en como cada sujeto percibe y realiza su labor dentro de la empresa. Así mismo, la seguridad que este tenga en sus capacidades influirá en el empeño que ponga para conseguir sus objetivo, también definirá la manera en que responda emocionalmente al estrés (Gil y Peiró,1999, citado en Montoya y Moreno, 2011).

Por otro lado, la teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs, establece que el estrés en los trabajadores se activa a partir de cuatro niveles. Es decir, el estrés como estímulo, en donde el sujeto lo percibe y evalúa como una amenaza, esta evaluación dependerá de las experiencias anteriores y la expectativa de resultado que tenga cada individuo. Seguidamente, la experiencia del estrés, esta se refiere a la percepción cognitiva, subjetiva y emocional de sentirse estresado. Posteriormente la respuesta al estrés, dada por el aumento de Arousal cerebral o por un proceso de activación ocasionado por este. Finalmente, el feedback de la respuesta al estrés, donde el sujeto tiene una percepción de los cambios que le producen ese sentimiento (Rodríguez y De Rivas, 2011).

En este apartado se presentarán algunos estudios realizados entre 2015 y 2020 relacionados a la variable de investigación síndrome de Burnout. Se encontraron pocos estudios que tuvieran como muestra a policías. Por lo tanto, se seleccionaron a aquellos que estuvieran enfocados en poblaciones diferentes.

Para iniciar, Blanco y Thoen (2017) realizaron un estudio sobre “Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses”, Costa Rica. Tuvieron como propósito establecer si el estrés, síndrome de Burnout, depresión o ansiedad estaban presentes en policías penitenciarios. La metodología que se aplicó fue correlacional, corte transversal no experimental, la muestra fueron 66 oficiales, los instrumentos aplicados fueron dos escalas, una para la depresión, ansiedad y estrés, otra para el estrés laboral y un cuestionario de Burnout (CBB). Los resultados arrojaron que el estrés laboral, estrés, depresión y burnout estaban afectando a los oficiales penitenciarios de Costa Rica ya que el entorno en el que se desempeñaban tenía consecuencias a nivel físico que podrían agravarse sino recibían una atención oportuna.

Igualmente, Chávez (2016) efectuó una investigación llamada “Síndrome de Burnout en docentes universitarios, Ecuador. Tuvo por objetivo realizar un análisis del síndrome de Burnout en docentes de universidades latinoamericanas. La metodología que se usó fue cualitativa ya que se realizó una revisión sistemática de estudios científicos publicados entre el 2005 y 2015, las bases de datos usadas para este fin fueron Ebsco, e- Books, Redalyc, Scielo, Dialnet y Google académico, la muestra estuvo compuesta por 152 artículos empíricos y de revisión. Los resultados demostraron que los países con más alto índice de síndrome de Burnout son Colombia, México y Estados Unidos. Así mismo, dentro de los síntomas más comunes presentados por los trabajadores se encuentran: agotamiento emocional, despersonalización y

baja percepción de realización personal. Estos factores van incrementando hasta alcanzar un 9  
descontento e irritabilidad.

Por otro lado, Rojas y Morán (2015) realizaron una investigación llamada “Síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos”. México. Su objetivo fue hacer una exploración del síndrome de Burnout y la satisfacción con la vida en Policías ministeriales de México. La metodología que se implementó fue cualitativa con alcance descriptivo- transversal, la población estuvo conformada por 4 policías, el instrumento aplicado fue el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción con la vida de Diener. Los resultados evidenciaron que los policías participantes presentaban estrés medio- alto, lo cual les estaba generando cansancio emocional y despersonalización. También se encontró que a mayor antigüedad mayor percepción de estrés. Lo anterior se debe a las altas jornadas de trabajo, no descansar por periodos largos, distanciamiento de la familia, trabajo rotativo, no reconocimiento de su labor, entre otros aspectos que generan altos niveles de estrés.

De la misma forma, Jiménez, Arrieta y Quintero (2017) desarrollaron un trabajo sobre el “Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del Areandina de Valledupar” Colombia. Su objetivo fue identificar la relación entre el síndrome de Burnout y el desempeño de algunos docentes de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Humanas y Sociales de la universidad del Areandina. La metodología que se utilizó fue el alcance correlacional- transversal. La población fueron 30 docentes de derecho y psicología. Los instrumentos aplicados fueron la batería Maslach Burnout Inventory, además se revisó la puntuación obtenida en la evaluación desempeño 2015-2 por cada uno de los maestros. Los resultados evidenciaron que existía una relación negativa entre el síndrome de Burnout y la

evaluación de desempeño, debido a que aquellos que tenían menos síndrome presentaban un mayor puntaje que quienes si estaban padeciendo el fenómeno. 10

Finalmente, Bedoya (2016) ejecutó un estudio sobre “Síndrome de Burnout en la población trabajadora de un prestador de servicios de salud rural”, Colombia. Su propósito fue identificar el síndrome de Burnout en empleados del área de salud rural del departamento de Bolívar. La metodología que aplicó fue cualitativa con alcance descriptivo, la población fueron 40 empleados y el instrumento aplicado fue Maslach Burnout Inventoryal (MBI). Los resultados arrojaron que los participantes del estudio manifestaban un alto grado de cansancio producto de la sobrecarga laboral, factores que desencadenaron frustración, lo cual afectaba no solo a las personas que lo padecían sino a todo el personal del centro, incluyendo a los clientes. También se identificó una despersonalización, agotamiento emocional y poca percepción de realización personal. Por ende, es fundamental que los jefes formulen acciones para prevenir dichos síntomas.

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología**

##### **Tipo y diseño de investigación**

El tipo de investigación para este estudio fue cuantitativo, el cual se basó en mediciones numéricas y estudios estadísticos para determinar patrones de comportamientos de la población involucrada en el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

En cuanto al diseño de estudio, fue descriptivo- explicativo debido a que se buscó describir situaciones o eventos. Es decir, detallar la forma en que se dio y manifestó cierto suceso, especificando las propiedades importantes del grupo y las personas que hicieron parte de la investigación.

La población se define como aquel conjunto de personas u objetos con características similares y de las cuales se quieren obtener datos (Selltiz, 1980), la población corresponde a 30 policías de la Estación de Vista Hermosa del departamento del Meta, quienes desempeñan sus labores en estas instalaciones y sus alrededores.

Respecto a la muestra, esta se compuso por 10 miembros de la Policía Nacional entre los 20 y 45 años, de estrato 1 y 2, 6 de ellos fueron 6 hombres y 4 mujeres, quienes laboran en la Estación de Policía de Vista Hermosa del departamento del Meta hace más de 2 años. El nivel de escolaridad de estos uniformados es técnico.

Para seleccionar la muestra se tuvo en cuenta el muestreo intencional no probabilístico el cual permitió escoger a los sujetos bajo los criterios o juicio de los investigadores.

**Instrumentos para recolectar datos**

Se hizo uso de la encuesta, técnica de investigación que sirvió para recolectar información por medio de la interrogación de los individuos, el cual tuvo como propósito obtener de forma sistemática medidas sobre cada una de las variables o conceptos que hagan parte de un fenómeno o problemática de estudio (López y Fachelli, 2015). La encuesta estuvo conformada por 10 preguntas cuya escala de respuesta fue de tipo Likert con opciones como si, no y a veces. Además, se diseñó en el programa Google Forms para ser compartida mediante enlace a través de Internet, con el objetivo de evaluar las variables de síndrome de Burnout, bienestar y calidad de vida. El tiempo de aplicación del instrumento fue de 10 minutos.

### **Estrategia para el análisis de la información**

Se hizo uso de Microsoft Excel, esta herramienta es adecuada para los estudios cuantitativos porque permite registrar y editar la información, la cual se dispone en columnas y facilita graficar los resultados a través de tortas para una mejor interpretación de los datos obtenido en el estudio (Pérez, 2006).

### **Consideraciones éticas**

En cuanto a las consideraciones éticas de la investigación, se tuvo en cuenta la Ley 1090 de 2006, por medio de la cual se estableció el reglamento del ejercicio profesional del psicólogo y los derechos de los participantes en investigaciones. Así pues, para este estudio se consideró el Artículo 49 de dicha ley, en donde se estipula que el profesional debe hacerse responsable de los procesos investigativos ya que debe hacer uso adecuado del tema, métodos, elementos, análisis, conclusiones y resultados que se deriven de estos. También se aplicó el artículo 50 porque esta investigación se basó en el respetar la dignidad humana y los principios éticos. Así mismo, se hizo uso del consentimiento informado establecido en el Artículo 36 de esta ley (Ley N° 1090, 2006).

De la misma forma, se atendió la Resolución 8430 de 1993 en la que se estableció que los estudios deben ser éticos y deben basarse en el respeto por la dignidad humana, además velar por la protección de los derechos humanos de la población participante y hacer uso del consentimiento informado (Resolución N° 8430, 1993).

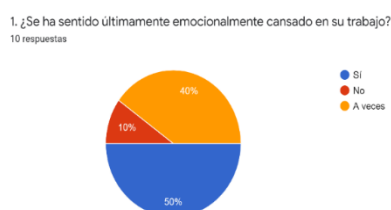


## Capítulo 4.

### Resultados

En este apartado se presentaron los resultados cuantitativos de la encuesta que se aplicó a 10 miembros de la Policía Nacional. Dicho instrumento estuvo compuesto por 10 preguntas con escala de respuesta tipo Likert y tuvo una duración de 10 minutos. Los resultados que se obtuvieron fueron:

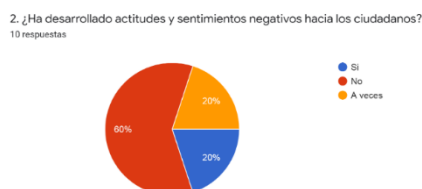
Figura 1. ¿Se ha sentido últimamente emocionalmente cansado en su trabajo?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

En la pregunta 1, el 50% de los encuestados respondió que se ha sentido últimamente emocionalmente cansado en su trabajo, mientras que el 40% contestó que a veces y el 10% que no se han sentido de esta manera.

Figura 2. ¿Ha desarrollado actitudes y sentimientos negativos hacia los ciudadanos?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

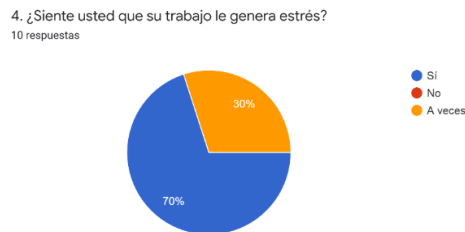
En la pregunta 2, el 60% de los participantes respondieron que no han desarrollado actitudes y sentimientos negativos hacia los ciudadanos, mientras que el 20% respondió que sí y el otro 20% que a veces.



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

El 40% de los encuestados en la pregunta 3 respondieron que a veces sienten que su trabajo satisface sus necesidades, otro 30% respondió que no y un 30% que sí.

Figura 4. ¿Siente usted que su trabajo le genera estrés?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

En la pregunta 4, el 70% de los policías que fueron encuestados respondieron que su trabajo les genera estrés, otro 30% respondió que a veces.

Figura 5. ¿Siente que ha alcanzado sus logros dentro de la institución?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

El 40% de los policías encuestados respondieron que sienten que han alcanzado sus logros dentro de la institución, un 30% respondió que no los han alcanzado y otro 30% que a veces.

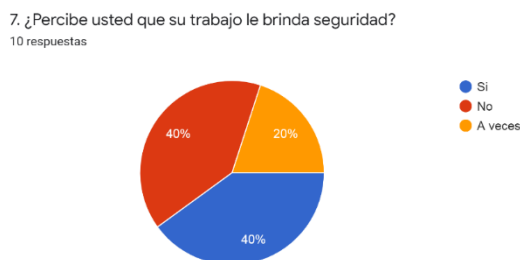
Figura 6. ¿Ha manifestado usted malestar psicológico debido a su trabajo?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

En la pregunta 6, el 60% de los encuestados respondió que no han manifestado malestar psicológico en su trabajo y el 40% respondió que sí.

Figura 7. ¿Percibe usted que si trabajo le brinda seguridad?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

En la pregunta 7, un 40% de los policías respondió que perciben que su trabajo les brinda seguridad, mientras que un 40% respondió que no y otro 20% que a veces.

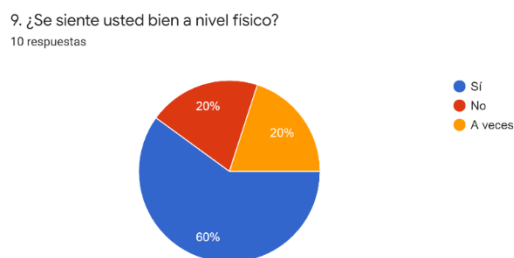
Figura 8. ¿De qué forma piensa usted que su trabajo podría estar afectando su calidad de vida?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

El 60% de los encuestados respondió en la pregunta 8 que su trabajo afecta la relación con la familia, otro 30% afirmó que afecta su salud mental y un 10% su salud emocional.

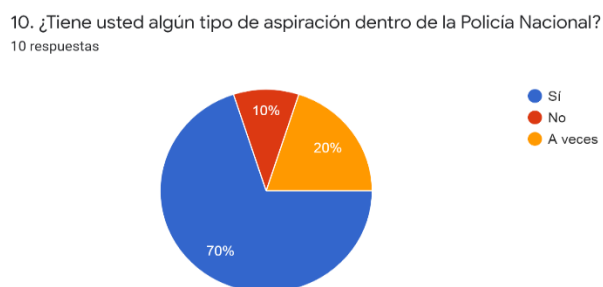
Figura 9. ¿Se siente usted bien a nivel físico?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

En la pregunta 9, un 60% de los participantes respondió que se sienten bien a nivel físico, mientras que un 20% respondió que no y otro 20% a veces.

Figura 10. ¿Tiene usted algún tipo de aspiración dentro de la Policía Nacional?



Fuente: Lozano, Cuenca, Gil, Cardona y Gutiérrez, (2020) Autores, elaboración propia

Finalmente, en la pregunta 10, el 70% de los participantes respondió que consideran que tiene aspiraciones dentro de la Policía Nacional, mientras que un 20% respondió que a veces y un 10% que no.

De acuerdo con lo consignado en el marco teórico y empírico y a su vez los hallazgos de la encuesta, se encontraron algunas coincidencias con la Teoría sociocognitiva del Yo, ya que la mayoría de los policías no han desarrollado actitudes y sentimientos negativos hacia los ciudadanos, además sienten que su trabajo satisface sus necesidades, que han alcanzado sus logros dentro de la institución y algunos perciben que su trabajo les brinda seguridad, lo cual los lleva a tener aspiraciones dentro de la institución. Esta teoría establece que el nivel de seguridad que cada sujeto tiene sobre la empresa en la que labora y sus capacidades, influirán en su desempeño para lograr sus objetivos, así pues, este tipo de proceso influye en la manera en que este percibe y realiza su trabajo dentro de la organización y la forma en que este responda al estrés (Gil y Peiró, 1999, citado en Montoya y Moreno, 2011).

También, se encontró que la mayoría de los policías sienten que su trabajo les genera estrés, lo cual los hace sentir emocionalmente cansados. Lo anterior coincide con la teoría de la activación cognitiva del estrés de Meurs, quien considera que el estrés puede activarse por estímulos estresores o por respuestas a este, lo cual experimentan los policías día a día, ya que se ven envueltos en situaciones conflictivas, órdenes y cumplimientos que les son exigidos en su labor, situaciones que aumentan el estrés y tiene como consecuencia el agotamiento emocional.

Así mismo, se encontraron algunas contradicciones entre el estudio de Blanco y Thoen (2017) quienes en sus resultados establecieron que el estrés y Burnout afectaron a los oficiales penitenciarios de Costa Rica ya que el entorno en el que se desempeñaban tenía consecuencias a nivel físico, pero en los hallazgos de la encuesta aplicada a los miembros de la Policía Nacional se encontró que a pesar de que su trabajo les genera estrés, se sienten muy bien a nivel físico y tampoco han manifestado un malestar psicológico debido a este.

Por otro lado, se encontraron algunas similitudes y contradicciones entre los síntomas descritos en los resultados del estudio de Chávez (2016), quien considera que los más comunes en los trabajadores debido al estrés y trabajo en excesos son: agotamiento emocional, despersonalización y baja percepción de realización personal. Los resultados de la encuesta aplicada a la muestra del presente estudio arrojaron que la mayoría presentan un agotamiento emocional, pero no padecen despersonalización que los lleve a desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia los ciudadanos, así mismo tienen una alta percepción de realización personal pues consideran que su trabajo satisface sus necesidades, sienten que han alcanzado sus logros dentro de la institución y tienen aspiraciones dentro de esta. 18

De la misma manera, los resultados del presente estudio concuerdan con la investigación realizada por Rojas y Morán (2015), debido a que se halló que los participantes están presentando estrés y cansancio emocional, esto debido a las altas jornadas laborales, no descansar por periodos largos, distanciamiento de la familia, trabajo rotativo, no reconocimiento de su labor, entre otros aspectos que generan altos niveles de estrés.

Finalmente, se encontraron contradicciones con el estudio de Bedoya (2016) quien en sus resultados encontró que los participantes presentaban despersonalización, agotamiento emocional y poca percepción de realización personal como consecuencia de la sobrecarga laboral, mientras que en los resultados de la presente investigación se evidencian agotamiento emocional, pero no una despersonalización que llevará a tratar de forma incorrecta a los ciudadanos y tampoco se observó poca percepción de realización personal, por el contrario esta es alta, y a pesar de que existen estímulos que generan estrés laboral, la institución brinda estabilidad económica, salud y oportunidad de ascenso que hacen parte del bienestar de la persona.

A modo de conclusión, en el presente estudio se pudo identificar a través de la literatura científica que los efectos más comunes del síndrome de Burnout en los trabajadores son: malestares físicos, agotamiento emocional, cansancio, despersonalización, baja percepción de realización personal, estrés y frustración, los cuales surgen como consecuencia de las altas jornadas de trabajo, no descansar por largos periodos, distanciamiento de la familia, trabajo rotativo, no reconocimiento de la labor, estímulos estresantes, entre otros aspectos que generan altos niveles de estrés laboral.

También se logró determinar a través de los hallazgos de la encuesta, que en la variable de bienestar, los policías sienten que su trabajo satisface sus necesidades aunque este les genere estrés, la mayoría de ellos considera que han alcanzado sus logros dentro de la Institución y no han manifestado malestar psicológico que esté relacionado a su labor, lo cual indica que la mayoría de uniformados presentan un grado alto de bienestar ya que a pesar de verse expuestos a estímulos estresantes diariamente, sienten que la institución donde trabajan les brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo personal.

De la misma manera, en la variable de calidad de vida se pudo identificar a través de la encuesta que los policías se sienten bien a nivel físico y perciben que su trabajo les brinda seguridad pero a la vez este afecta la relación con su familia y salud emocional, lo cual indica que a pesar de que existe una percepción de bienestar positiva no se evidencia calidad de vida, ya que su trabajo implica estar expuestos a situaciones estresantes que tienen un impacto en las relaciones interpersonales y en la salud emocional, lo cual origina el síndrome de Burnout que surge como respuesta al estrés laboral.

Algunas de las limitaciones que surgieron en la investigación fue no poder aplicar el instrumento o la encuesta de manera presencial debido a la situación que atraviesa el mundo por el COVID- 19. Por lo tanto, esta tuvo que ser empleada de manera online. Igualmente, otra de las limitaciones fue la muestra, pues resultó ser una representación demasiado pequeña de la población, lo cual dificultó la relación y generalización significativa a partir de los datos.

También se encontraron pocos estudios previos que tuvieran como muestra miembros de la policía en cualquier país. Se encontraron algunos relacionados al síndrome de Burnout, pero en otras profesiones o labores, lo cual dificultó interpretar cómo este fenómeno afecta a esta población en específico.

**Recomendaciones.**

De acuerdo a los hallazgos de la presente investigación, se recomienda desde la psicología aplicar acciones de prevención del estrés en las estaciones de policía de la Institución, con el propósito de fomentar en los uniformados estrategias de afrontamiento que les permita hacer frente a los estresores presentes en su día a día, estas acciones pueden estar encaminadas a talleres o actividades lúdicas en donde se realicen pausas activas, ejercicios de relajación y respiración para que los uniformados aprendan a controlar el estrés y así disminuya el agotamiento emocional y desgaste psíquico por el trabajo.

De la misma forma, se recomienda crear espacios de recreación semanal en donde los policías puedan compartir más con sus familias y de esta forma evitar que se vea afectada la relación con esta. En estos espacios se podrán realizar actividades deportivas y de relajación para disminuir la tensión que causa afectación en la salud mental y enseñar técnicas de respiración para disminuir los efectos del estrés y lograr un mayor bienestar emocional.



- Álvarez, P. L., Pérez, W., Res, D., y Jofre, B. (2017). Síndrome de quemarse en el trabajo y estrés. Funcionarios de locomoción colectiva de la ciudad de Araica Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología*. 10(2), 125-134. Recuperado de <https://revistas.iberoamericana.edu.co/index.php/ripsicologia/article/view/1166>
- Bedoya, E. A. (2016). Síndrome de Burnout en la población trabajadora de un prestador de servicios de salud rural. *ORP journal*, 5, 15- 25. Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/39-300-1-PB.pdf>
- Botero, B. E., y Pico, M. E. (2007). Calidad de vida relacionada con la salud (CVRS) en adultos mayores de 60 años: una aproximación teórica. *Hacia la Promoción de la Salud*, 2, 11 – 24. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v12n1/v12n1a01.pdf>
- Blanco, T. M., y Thoen, M. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología*, 36(1), 45-59. Recuperado de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-FactoresAsociadosAlEstrésLaboralEnPolicíasPenitenc-6043987%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-FactoresAsociadosAlEstrésLaboralEnPolicíasPenitenc-6043987%20(2).pdf)
- Cástulo, R. (24 de marzo de 2015). Estrés. Un mal que aqueja al entorno laboral. Trabajos y empleos en Colombia. Recuperado de <https://www.eempleo.com/co/noticias/consejos-profesionales/estres-un-mal-que-queja-el-entorno-laboral-4654>
- Chávez, C. A. (2016). Síndrome de Burnout en docentes universitarios. *INNOVA Research Journal* 1(9), 77-95. Recuperado de <file:///C:/Users/HP/Downloads/55-Texto%20del%20art%C3%ADculo-267-3-10-20190522.pdf>

- Díaz, F., y Gómez, C. (2016). La investigación sobre el síndrome de burnout en Latinoamérica<sup>22</sup> entre 2000 y el 2010. *Psicología desde el caribe*, 33(1), 113- 131. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v33n1/v33n1a09.pdf>
- Gil, P. R. y Peiró, J. M. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Recuperado de [https://www.um.es/analesps/v15/v15\\_2pdf/12v98\\_05Llag2.PDF](https://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: MCGRAW-HILL
- Jiménez, L. K., Arrieta, M. J., y Quintero, K. L. (2017). Síndrome de Burnout y evaluación de desempeño en docentes de la Fundación Universitaria del área andina sede Valledupar. *Escenarios* 15(1), 36-46. Doi: <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v15i1.1120>
- Ley N°1090. Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Bogotá, Colombia. 6 de septiembre de 2006.
- López, R., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: UAB
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el Burnout. *Ciencia y Trabajo*, 11, 37-43. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00059.pdf>
- Mercado, W. S. (2015). Características del bienestar subjetivo, social y psicológico en las mujeres en calidad de desplazamiento político en Colombia (Tesis de postgrado). Universidad del Norte. Colombia.
- Montoya, P., y Moreno, S. (2011). Relación entre síndrome de Burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el caribe*, 29(1), 205- 227. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psdc/v29n1/v29n1a11.pdf>

Pérez, L. O. (2006). Microsoft Excel: una herramienta para la investigación. *MediSur*, 4(3), 23

68-71. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180019873015.pdf>

Resolución N° 8430 Por la cual se establecen las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud. Bogotá, Colombia. 04 de octubre de 1993.

Rodríguez, R., y De Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*. 57(1), 72- 88. Recuperado de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>

Rojas, J. L. (2015). Síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de criminología, seguridad privada y criminología*, 3(5), 1-17.

Recuperado de [file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutYSatisfaccionDeVidaEnPoliciasMini-5234296%20(1).pdf)

[SindromeDeBurnoutYSatisfaccionDeVidaEnPoliciasMini-5234296%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutYSatisfaccionDeVidaEnPoliciasMini-5234296%20(1).pdf)

Salamanca, K. (2020). Colombia, entre los países con peor calidad de vida de Latinoamérica.

Revista Dinero. Recuperado de [https://www.dinero.com/economia/articulo/cual-es-la-calidad-de-vida-de-](https://www.dinero.com/economia/articulo/cual-es-la-calidad-de-vida-de-colombia/302621#:~:text=En%20el%20mundo%2C%20Colombia%20ocupa,vida%20de%2085%2C02%20unidades.)

[colombia/302621#:~:text=En%20el%20mundo%2C%20Colombia%20ocupa,vida%20de%2085%2C02%20unidades.](https://www.dinero.com/economia/articulo/cual-es-la-calidad-de-vida-de-colombia/302621#:~:text=En%20el%20mundo%2C%20Colombia%20ocupa,vida%20de%2085%2C02%20unidades.)

Sedano, E. (2016). Síndrome de burnout en docentes de la institución educativa privada latino – Chupaca (Trabajo de grado). Universidad Nacional del Centro de Perú. Perú

Selltiz, C. (1980). *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Rialp

Venegas, A. (14 de agosto 2019). Presentan alternativa digital para conocer riesgos de los trabajadores. La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/uno-de-cada-cinco-trabajadores-en-colombia-sufre-del-sindrome-de-burnout-2896073>

Anexo A. Encuesta

**ENCUESTA PARA EVALUAR EL BIENESTAR Y CALIDAD DE VIDA DE LOS  
POLICÍAS DE LA ESTACIÓN VISTA HERMOSA DEL DEPARTAMENTO DEL  
META**

**Datos personales**

Nombre y apellidos:

Edad:

Ocupación:

Estado civil:

Nivel de escolaridad:

1. ¿Se ha sentido últimamente emocionalmente cansado en su trabajo?

SI

NO

A VECES

2. ¿Ha desarrollado actitudes y sentimientos negativos hacia los ciudadanos?

SI

NO

A VECES

3. ¿Considera que su trabajo satisface sus necesidades?

SI

NO

A VECES

4. ¿Siente usted que su trabajo le genera estrés?

SI

NO

A VECES

5. ¿Siente que ha alcanzado sus logros dentro de la institución?

SI

NO

A VECES

6. ¿Ha manifestado usted malestar psicológico debido a su trabajo?

SI

NO

A VECES

7. ¿Percibe usted que su trabajo le brinda seguridad?

SI

NO

A VECES

8. ¿De qué forma piensa usted que su trabajo podría estar afectando su calidad de vida?

Afecta mi salud física

Afecta mi salud mental

Afecta mi salud emocional

Afecta la relación con mi familia

Afecta la relación con mi entorno

9. ¿Se siente usted bien a nivel físico?

26

SI

NO

A VECES


10. ¿Tiene usted algún tipo de aspiración dentro de la Policía Nacional?

SI

NO

A VECES

## Anexo B. Consentimiento informado

 MIEMBRO DE LA RED <b>ILUMNO</b>	<b>CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>	<b>PROCESO</b>	<b>MISIONAL</b>
		<b>CODIGO</b>	<b>TE RE FORMATO</b>
		<b>VERSION</b>	<b>01</b>
		<b>PAGINA</b>	<b>27 DE 33</b>

**INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**  
**PRÁCTICA II INVESTIGATIVA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL**

**Título del estudio:** Impacto del síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida en uniformados de la Policía Nacional.

**Investigadores:** Alexandra Lozano Molina, Diana Paola Cuenca Moreno, Mónica Teresa Gil Rodríguez, Paola Cardona Rozo y Raquel Gutiérrez Barros.

**Objetivo del Plan de Mejora:**

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser miembro de la Policía Nacional. El objetivo general de el plan de mejora es evaluar el impacto del síndrome de Burnout en el bienestar y calidad de vida de 10 policías de la estación de policía de Vista Hermosa del departamento del Meta.

**Posibles beneficios**

Tal vez usted no obtenga ningún beneficio directo de este estudio, la información obtenida de este trabajo académico podrá beneficiar a esta empresa, debido a que en un futuro podrá tener en cuenta los resultados obtenidos.

**Posibles riesgos**

Para efectos de este estudio se encuentra categorizado en un plan de mejora sin riesgo ya que en este no se realizará ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas, fisiológicas, psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio.

Su participación en este estudio es totalmente voluntaria. Usted puede negarse a seguir participando en este estudio en cualquier momento. Su decisión no afectará en modo alguno la continuidad de este proceso académico.

**Declaración de Consentimiento Informado**

Fecha: \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_ identificado con C.C. \_\_\_\_\_ manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada“ \_\_\_\_\_”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que esta plan de mejora no representa ningún riesgo para mi integridad y además dicha información respetará su privacidad; se me han dado amplias oportunidades de formular preguntas y que todas las preguntas que he formulado han sido respondidas o explicadas en forma satisfactoria. Entiendo que las entrevistas, talleres, ejercicios, entre otros, pueden ser grabados en video o en audio o registrados fotográficamente. Acepto que se haga uso de citas textuales de forma anónima. Todos los espacios en blanco o frases por completar han sido llenados y todos los puntos en los que no estoy de acuerdo han sido marcados antes de firmar este consentimiento.

FIRMA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

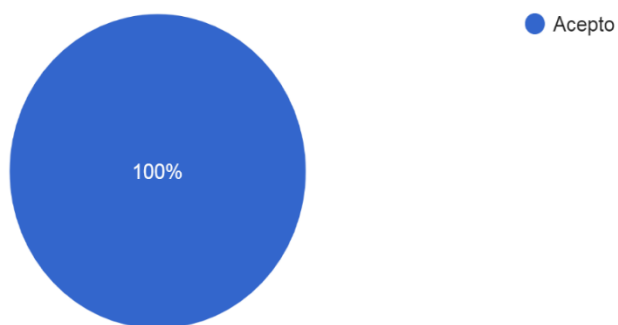
C.C.: \_\_\_\_\_



## Anexo A. Aceptación de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO: A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser miembro de la Policía Nacional. El objetivo general ...ales de los individuos que participan en el estudio.

10 respuestas



## Anexo D. Enlace producto multimedia

[https://1drv.ms/v/s!AvXLIQYwn\\_bTjFVlr0ljdAxknuzQ?e=ZusCWs](https://1drv.ms/v/s!AvXLIQYwn_bTjFVlr0ljdAxknuzQ?e=ZusCWs)