



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
INFLUENCIA DEL SISTEMA DE BIENESTAR LABORAL DE LA POLICÍA NACIONAL
EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL CAI CALLE 13
LOCALIDAD DE FONTIBÓN EN BOGOTÁ

PRESENTA:

FREDY ALEXANDER FORERO, CÓDIGO 1621020705, ANGIE TATIANA LARA ARIZA,
CÓDIGO 1811981915, NELYCE PINTO SANABRIA, CÓDIGO 171241005, JHON HAROLD
RODRÍGUEZ MARULANDA, CÓDIGO 171241005, ALEXANDER TRIANA TRUJILLO,
CÓDIGO 1621023006.

SUPERVISOR:

JOHANNA MARCELA TRIVIÑO JAIMES, MGS.

BOGOTÁ, AGOSTO A DICIEMBRE DE 2020.

Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema	3
Pregunta de investigación.	4
Objetivo general.	4
Objetivos específicos.	5
Justificación.	5
Capítulo 2. Marco de referencia.	6
Marco conceptual.	6
Bienestar laboral.	6
Policía nacional de Colombia.	7
Calidad de vida.	7
Beneficios laborales	7
Desempeño	8
Marco teórico.	8
Marco Empírico.	9
Capítulo 3. Metodología.	11
Tipo y diseño de investigación.	11
Participantes.	11
Instrumentos de recolección de datos.	11
Estrategia del análisis de datos.	12
Consideraciones éticas.	12
Capítulo 4. Resultados.	14
Discusión.	16
Conclusiones.	18
Limitaciones.	19
Recomendaciones.	20
Referencias bibliográficas	21
Anexos.	26

Resumen.

La Policía Nacional de Colombia tiene como misión constitucional garantizar las condiciones para el ejercicio de las libertades y los derechos públicos de la población civil, a la vez que debe garantizar la paz. La finalidad de esta investigación es indagar y analizar de qué manera influye el manual de Bienestar Laboral de los miembros de esta institución colombiana, con la calidad de vida laboral de los policías del Centro de Atención Inmediata (CAI) Calle 13 de la localidad de Fontibón de Bogotá; el tipo de investigación cuantitativo, el instrumento utilizado es MBI (Inventario de Burnout de Maslach) tipo escala Likert, con una muestra de 18 uniformados de diferentes rangos y edades, los resultados encontrados muestran que los evaluados han tenido una incidencia del 57% para el ítem de agotamiento emocional, 40% en despersonalización y 82% en realización personal, se concluyó que el sistema de bienestar laboral implementado por la PONAL influencia positivamente la percepción de realización personal de los efectivos adscritos al CAI calle 13.

Palabras clave: Bienestar laboral, policía nacional, calidad de vida, motivación, carga laboral.

Capítulo 1.

Introducción.

La Constitución Nacional de Colombia en su capítulo 7, mediante el artículo 218 define a la Policía como “Un cuerpo permanente de naturaleza civil encargado de garantizar las condiciones para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, asegurando la convivencia en paz. (Const., 1991). Aunque envuelta en mucha polémica la Policía Nacional juega un papel determinante en la sociedad colombiana y en el mantenimiento del orden y la paz, máxime en estos tiempos del posconflicto.

Aunque la Policía Nacional ofrece garantías laborales, académicas, y de bienestar, al parecer estos beneficios no tienen la cobertura necesaria, la sensación es que ascender dentro de la institución es un proceso que conlleva una gran inversión tanto financiera, como física y emocional. Aunque se tiene diseñado un sistema de ascensos el proceso no es nada sencillo, pues no siempre asciende quien posee las características idóneas para el cargo.

Descripción del contexto general del tema.

Según la Dirección del Talento Humano en la página oficial de la Policía Nacional de Colombia a septiembre de 2020 existe un cuerpo policial con 159.247 miembros activos, el cuerpo policial está conformado por personal oficial, suboficial, y ejecutivo, desde auxiliares de policía, hasta generales. La ONU a través de la Oficina de las Naciones Unidas para el Delito (UNODC) recomienda un promedio de 300 policías por cada 100 mil habitantes, en Colombia hay alrededor de 200 policías por cada 100 mil habitantes, el déficit de fuerza pública es evidente. Este déficit se ve reflejado en la demanda de la presencia policial, generando aumento en la carga laboral de los colaboradores, proyectada en jornadas dobles, recorte en los horarios de descanso, y de espacios para departir con su núcleo familiar, ausencia de tiempo para estudiar y realizar actividades deportivas y recreativas, esto causa una gran afectación motivacional y al bienestar organizacional, causando fallas en el desempeño de las funciones en el entorno laboral. (Ramos, Y. J, 2015)

Según el informe de gestión de la PONAL del año 2019, se da a conocer las cifras del presupuesto invertido, y de las actividades realizadas en el transcurso del año, dentro de la entidad, encaminadas al bienestar del personal, y el apoyo de las capacidades internas, sin embargo causa gran atención cuando se habla de la línea de apoyo emocional para los uniformados activos, donde se menciona el hecho de que en ese año se incrementaron las atenciones relacionadas con las crisis en salud mental de los usuarios del programa, y su aumento en cifras fue de 649.592 prestaciones de salud, en red interna y externa. (PONAL, 2020)

En Bogotá, exactamente en la localidad de Fontibón, en el año 2018 se contaban alrededor de 116.223 viviendas, y 424.038 habitantes, distribuidos en 8 unidades de planeamiento zonal (UPZ), cada zona con un CAI, con alrededor de 15 a 30 uniformados de servicio, (Alcaldía mayor de Bogotá, 2018) con un aproximado de 240 uniformados disponibles en la localidad, dando como resultado que por cada 480 casas y 1700 habitantes hay un uniformado. Esto comprueba la sobrecarga a la que se encuentran expuestos, y este hecho se ve reflejado en el aumento en las cifras de apoyo emocional, por crisis psicológicas.

En este estudio se pretende indagar y analizar de qué manera influye el Sistema de Bienestar Laboral de la policía Nacional de Colombia, con la calidad de vida laboral de sus miembros en el Centro de Atención Inmediata (CAI) Calle 13 de la localidad de Fontibón de Bogotá; para conocer la percepción de desmotivación, desánimo, y depresión, las dificultades a las que se enfrentan, y las muy marcadas diferencias entre los policías activos.

Planteamiento del problema

El escenario actual en Colombia del posconflicto plantea una serie de desafíos en cuanto a los temas de seguridad ciudadana, esto además de una serie de hechos de descomposición social, descubrimiento de redes de corrupción dentro de la institución, casos de desmanes de los agentes de policía, les lleva a preocuparse por realizar un análisis serio acerca de las razones internas que están propiciando estos hechos y cómo el Sistema de Bienestar laboral está incidiendo en los miembros activos del cuerpo de

policías en Colombia. Sobre los policías y su actuar entre la comunidad recae una gran cantidad de presión, pues los agentes de policía son la “cara de la institución”, pero esta imagen se está viendo seriamente deteriorada.

Dentro de las perspectivas teóricas del bienestar laboral con relación con la actividad policial se destaca el enfoque sociológico de relación entre las personas y los espacios sociales donde se lleva a cabo la labor, es medio de la comunidad donde los policías viven su día a día, en donde están en contacto con las personas y por ello es de fundamental importancia para recolectar datos reales sobre la percepción de bienestar laboral, la falta de satisfacción de un trabajador se traduce directamente en el deterioro en la calidad de las relaciones con sus clientes, que en este caso es la comunidad.

La Policía Nacional de Colombia como institución realiza una importante inversión en tiempo y recursos tanto humanos como financieros para implementar su Sistema de Bienestar Laboral mediante la Resolución 01360 del 8 de abril de 2016, este manual se diseñó con “el propósito de contar con una herramienta de consulta que permita orientar de manera oportuna los beneficios de ley, estímulos, incentivos, logrando una implementación objetiva de impacto positivo... alineándose con la política de gestión humana y calidad de vida óptima” (Manual de Bienestar y Calidad para la Policía Nacional), pero el sentimiento de frustración e insatisfacción laboral dentro de sus filas genera evidencia desfavorable de la efectividad de este sistema.

Pregunta de investigación.

¿De qué manera influye el sistema de bienestar laboral que tiene establecido la Policía Nacional de Colombia en la calidad de vida laboral de sus miembros activos del CAI calle 13 de la localidad de Fontibón, en la ciudad de Bogotá?

Objetivo general.

Identificar de qué manera influye el sistema de bienestar laboral que tiene establecido la Policía Nacional de Colombia en la calidad de vida laboral de sus miembros activos del CAI calle 13 de la localidad de Fontibón, de la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos.

Identificar la importancia que tiene el Sistema de Bienestar Laboral para los miembros activos del CAI calle 13 de Fontibón.

Determinar la importancia de los beneficios laborales en el desempeño de la labor policial.

Diagnosticar el alcance del Sistema de Bienestar Laboral implementado por la Policía Nacional en la calidad de vida profesional del personal adscrito al CAI Calle 13 de la localidad de Fontibón en Bogotá.

Justificación.

Esta investigación está dirigida hacia la identificación de la forma en que el sistema de Bienestar Laboral implementado por la Policía Nacional influye en la calidad de vida laboral del personal policial del CAI calle 13 de Fontibón. Tal como lo afirman Coca, C.A & Thomas M.C (2017), la institución es quien desempeña el rol de empleador de los policías y por ende es responsable de sus garantías laborales.

Con la realización de este estudio investigativo se busca que mediante el diagnóstico del alcance del sistema de bienestar laboral de la policía en un grupo focal se pueda evidenciar la importancia de este para generar calidad de vida, reducción en los índices de malestar y deserción laboral, aumento de la motivación, prevención de incidentes de choque entre los patrulleros y la población civil.

El bienestar laboral se constituye en una herramienta fundamental para generar ventajas competitivas sostenibles a mediano y largo plazo, que incentiven el desarrollo personal de sus miembros, aumentando la efectividad de la institución y facilitando el desempeño de las tareas que por mandato constitucional le corresponden. Es por lo anterior que el policía debe ser visto como un ser humano sujeto de derechos, con una sobrecarga de estrés laboral, nivel de riesgo laboral físico y psicológico alto. Es de resaltar que para la mayoría de los empleados de una organización su trabajo es una parte muy importante de su vida, pasan allí la mayor parte del tiempo y es allí donde establecen

y desarrollan las esferas profesionales, sociales y personales, por ello la sensación de bienestar laboral es clave para conseguir un equipo comprometido y motivado con la misión institucional.

En Colombia no existen suficientes estudios que analicen la incidencia del sistema de bienestar laboral en los patrulleros de la policía, por lo que este estudio es importante para evaluar sus diferentes aspectos y cómo influyen en el desempeño de las funciones policiales, a la vez que contribuye al conocimiento de datos estadísticos específicos referentes a los miembros pertenecientes al CAI calle 13 de Fontibón.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

En este capítulo se profundizará en los conceptos más relevantes dentro de la investigación, así como en las teorías que enmarcan el análisis, y la descripción del problema, y se presentarán los antecedentes y/o hallazgos en las investigaciones anteriores que abordan esta problemática.

Marco conceptual.

A continuación, se hará una descripción de las palabras, conceptos, y variables más relevantes dentro de la investigación:

Bienestar laboral. El concepto de bienestar laboral en Colombia nace por las ideas del siglo pasado, sobre el empresario paternalista, siendo una combinación del ejercicio de autoridad, poder y los lazos afectivos, acuñando los principios de justicia y de responsabilidad social. (Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., & Narváez, K. Y, 2003).

Según Cobo Martín, José María y López Refojos, Lucía (2011), se puede inferir que la salud o bienestar laborales hace referencia a las condiciones de seguridad social, mental, y física, en la que los empleados en una organización se encuentran, con el fin de anticipar estrategias de control con el fin de garantizar el bienestar, minimizar y eliminar los factores de riesgos asociados a enfermedades y accidentes laborales (p.94)

Policía Nacional de Colombia. La constitución en su artículo 218 define a la Policía Nacional como “cuerpo armado permanente, de naturaleza civil, a cargo de la nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz”. (De Colombia, C.P., 1991, Art 218)

Calidad de vida. La calidad de vida se enfoca en diferentes factores de las condiciones de vida, y la satisfacción de vida. Dentro de las condiciones de vida se cuentan elementos como: la salud física, las condiciones de vivienda, medio ambiente, entre otras cosas), las relaciones sociales, el tiempo de descanso, y la ocupación. Por otra parte, la satisfacción de vida o satisfacción personal se mide en términos subjetivos debido a que hace alusión a intereses internos, o referentes, destacándose el arquetipo de la felicidad, este factor dependerá del nivel de autoevaluación del sujeto sobre los dominios en todos los aspectos de su vida personal. Para tener una visión general de la calidad de vida, se deben tener en cuenta las condiciones objetivas mediante indicadores, sociales, biológicos, materiales, psicológicos, y conductuales, que junto a los sentimientos relativos a cada área personal pueden ser reflejados en el bienestar general. (Urzúa, A., & Caqueo-Urizar, A., 2012)

Beneficios laborales. Según Nazario (2006), afirma que:

los beneficios son aquellas prestaciones que otorgan las empresas (voluntariamente o por alguna decisión legal o convencional), que persigue como finalidad última solucionarle al empleado situaciones que pueden representar para él algún conflicto, tendiendo a lograr que la asistencia al trabajo y el cumplimiento de sus objetivos laborales con eficiencia y eficacia sean las cuestiones centrales de sus vidas en la esfera profesional. Dichos beneficios deben ser percibidos como tales por los favorecidos, lo que contribuirá a mantener una fuerza de trabajo lo suficientemente motivada, y a atraer con mayor facilidad a aquellos recursos humanos que necesite la empresa. (p.135)

Desempeño. En los últimos años en base a muchos estudios se ha descubierto que existen varios tipos de desempeño en todo trabajo, y organización, haciendo referencia primeramente a la labor, con los comportamientos exigidos para la realización de la misma, segundo, aludiendo al medio y su naturaleza, en los ámbitos sociales y psicológicos que intervienen en el desempeño laboral, nombrado como desempeño contextual, y por último, el desempeño contra productivo, mencionando todo tipo de conductas que son impropias o van en contra de los intereses de la organización, como, fraude, hurto, el uso de los bienes de la compañía para fines propios, entre otros. Bontigui, M. G., & Vasco, G. (2004).

Marco teórico.

Según Espinosa (S.f.) el ser humano es instintivo y por ello es sensible a los estímulos que percibe del exterior, la conducta se rige por determinadas necesidades innatas, aunque se presenten variaciones en el comportamiento ser variable, la manera de actuar presenta ciertos patrones.

La llamada jerarquía de las necesidades humanas o pirámide de Maslow fue planteada por Abraham Maslow, psicólogo estadounidense en 1943, en su libro “Una teoría sobre la motivación humana”. Esta teoría postula que “las acciones humanas tienen origen en la motivación innata de satisfacer ciertas necesidades. En este sentido, las necesidades del ser humano se jerarquizan en relación con su incidencia percepción de bienestar, Maslow formuló la pirámide de necesidades esta explica qué motiva la conducta humana, la pirámide está dividida en 5 niveles, en su base se encuentran aspectos básicos como la supervivencia, organizando los aspectos en forma ascendente para en la cima situar motivaciones complejas como el sentimiento de crecimiento personal (Espinosa, S.f.).

En este sentido, la escala de necesidades de Maslow se agrupa en las necesidades primordiales que se enfocan en los primeros cuatro niveles y en la denominada motivación del crecimiento que se enfoca en el quinto y último nivel. Así pues, el primer

nivel se enfoca en las necesidades fisiológicas que serán la de la respiración, la de la alimentación, la del descanso, la del sexo y la de la homeostasis; el segundo nivel se enfoca en las necesidades de seguridad que serán: empleo, recursos, seguridad moral, física, familiar, de salud y de propiedad privada; en el tercer nivel sitúa las necesidades de afiliación (amistad, afecto e intimidad sexual); el cuarto nivel enfoca las necesidades de reconocimiento que destaca el auto reconocimiento, la confianza, el respeto y el éxito, por último, el quinto nivel se enfoca en la auto realización, a la vez que considera aspectos como moralidad, creatividad, espontaneidad, aceptación de hechos, falta de prejuicios y resolución de los conflictos.

Teniendo en cuenta esto, la idea básica que se plantea en la jerarquía es que nuestra atención sólo estará enfocada en las necesidades más altas, cuando se han satisfecho las necesidades de los niveles inferiores de la pirámide (Acosta, 2012)

Marco Empírico.

Demou & Purba (2019) realizan un artículo de investigación denominado “The relationship between organizational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review”, sobre la relación entre los factores de estrés organizacional y el bienestar mental en los agentes de policía, mediante la revisión documental siguiendo lineamientos PRISMA y la Cochrane Collaboration, abarcando desde 1990 hasta 2017, extendiéndose por cuatro continentes y cubriendo 15150 agentes de policía, encontrando asociaciones significativas para los factores de: estrés ocupacional, problemas emocionales y percepción de poca realización personal, este trabajo halla que los estresores emocionales que tienen gran incidencia sobre el bienestar del policía son: la falta de ascensos, las bajas remuneraciones, el maltrato verbal, las largas jornadas de trabajo, el desarrollo de carrera y el desequilibrio esfuerzo-recompensa.

Por su parte Coca, C. & Thomas, M (2017), mediante la herramienta de la investigación documental en revistas y plataformas especializadas, legislación y documentos institucionales de la DIBIPO (División de Bienestar Policial de El Salvador),

accediendo a la información de carácter público de la PNC (Policía Nacional Civil), publican el artículo “Bienestar policial: Una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador”, encontraron que aunque en la institución policial de El Salvador se aplican acciones para cumplir con las normas de Salud y Seguridad Laboral, es decir que a nivel documental se cumplen los reglamentos de SST de acuerdo a la cantidad de recurso humano y económico, ninguno brinda una visión concreta del estado de la Policía, no se conoce con certeza los logros alcanzados, para lo cual se requiere de investigaciones de bienestar laboral y sus resultados, en la mayoría de los casos los policías desconocen la existencia de un programa de seguimiento de riesgos laborales y de la obligatoriedad por parte de las directivas de la institución de implementarlo.

Ilies, R., Aw, S., & Pluut, H. (2015). Realizan una revisión documental titulada “Intraindividual models of employee well-being: What have we learned and where do we go from here? acerca del estado de la investigación actual sobre el bienestar de los empleados europeos, como resultado encuentran que la investigación empírica sobre el bienestar laboral carece de integración entre varios actores importantes: Los factores positivos y negativos del bienestar laboral raramente se integran en un mismo estudio colocándolos al mismo nivel de conceptualización, por ejemplo demandas y recursos interactúan pero su interacción es mucho más profunda de lo considerado ya que operan en dos niveles distintos de análisis, de ese mismo modo, las patologías cardiacas están fuertemente ligadas a la sobrecarga laboral y exceso de trabajo, pero también las altas cargas de trabajo pudieran tener influencias positivas a largo plazo, aumentando la capacidad de recuperación y autoeficacia.

Padhy, Meera & Chelli, Kavya & Padiri, Ruth. (2015) Realizaron el estudio “Optimism and Psychological WellBeing of Police Officers with Different Work Experiences” sobre el optimismo y el bienestar psicológico de policías con diferentes experiencias laborales, para ello ejecutaron un diseño interindividual que abarcó a 60 oficiales del distrito de Odisha (India) sin discriminación entre hombres y mujeres,

distribuidos en dos categorías de edad y divididos en dos grupos, el grupo 1 agrupó los agentes con menos de diez años de experiencia y el grupo 2 agrupó a los agentes con más de diez años de experiencia, mediante la Escala Psicométrica del Bienestar Psicológico (PBWS) de Diener, el resultado de esta investigación indica la necesidad de intervenciones específicas de la organización para aumentar el optimismo para gestionar los resultados de salud y mejorar el optimismo y bienestar psicológico de estos oficiales. Este estudio examinó la relación entre optimismo y bienestar psicológico, entre sus hallazgos se encuentra que la percepción psicológica de bienestar y optimismo es diferente para cada grupo, en el grupo 2 encontraron mayor correlación entre optimismo y bienestar laboral, como recomendación resaltan la importancia de las intervenciones positivas en el aumento de la percepción y el alivio de los síntomas depresivos, definiendo el bienestar como un estado subjetivo que contiene varios aspectos, entre ellos los físicos, emocionales, sociales y los laborales.

Pérez, M. & Osorio Y. (2014), en “El Clima Laboral de Cara a la Investigación Criminal”, investigación cuantitativa descriptiva, que tuvo como objetivo la identificación y medición de los componentes del clima laboral en la seccional Manizales de la SIJIN, mediante la utilización de la herramienta encuesta, la cual incluyó 58 preguntas que consideran las variables socio demográficas y de clima organizacional, aplicadas a 111 servidores de diferentes unidades de la SIJÍN de Manizales, arrojando como resultados en la variable clima laboral una tendencia positiva hacia el cumplimiento y aprobación de los resultados; en cuanto al clima laboral encontraron que las relaciones personales son buenas entre pares, el nivel de liderazgo en general es bueno, aunque se presentan falencias en el reconocimiento al esfuerzo individual y la percepción en la coherencia de las exigencias hechas por el líder, esto produce inconformidad, existe un ambiente de colaboración adecuado, así como el sentimiento de satisfacción ante el control de actividades.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

Se realiza un estudio transversal descriptivo, este es definido por Sampieri (2003) como aquel estudio observacional que recolecta datos en un periodo de tiempo determinado, en este tipo de investigación las personas comparten varias variables excepto la variable en estudio. Además, se realiza la investigación con corte cuantitativo, este enfoque según Hernández, Fernandez & Baptista (2004) pretende interpretar desde una perspectiva externa un fenómeno social de forma objetiva, teniendo como base las obras de A. Comte y É. Durkheim, mediante los indicadores aspiran a generalizar los resultados a poblaciones o situaciones generales.

Participantes.

La encuesta tuvo como participantes a la totalidad de los funcionarios uniformados de la estación Novena de policía de Fontibón integrantes del CAI Calle 13 (Centro de Atención Inmediata), compuesta por 18 efectivos, 16 personas de género masculino y 2 de género femenino, en un rango de edades de 23 a 40 años, con el 80% en situación civil de casado o en unión libre, y el 20% solteros. En el estudio se incluyeron 2 miembros del nivel ejecutivo entre los cuales se encuentra el líder del CAI y 16 miembros de nivel operativo en el grupo de patrulleros pertenecientes a los cuadrantes de la jurisdicción. Se recurrió al muestreo no probabilístico, debido a que se seleccionaron a todos los uniformados que laboran dentro de este CAI.

Instrumentos de recolección de datos.

Rojas-Solís & Moran G, (2015), expresan que la profesión policial tiene como medio y fin la interacción con la comunidad, por lo tanto es válido evaluarla mediante el instrumento de evaluación psicológica denominado MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach & Jackson, 1981b; Gil-Monte R., 2002), la prueba consta de 22 ítems, con

escala de respuesta tipo Likert de 1 a 5 con la siguientes correspondencias : Nunca (1), algunas veces al año (2), algunas veces al mes (3), algunas veces a la semana (4), diariamente (5), para calificar la frecuencia con la que se siente identificado con la situación, se evaluaron 3 subescalas: Agotamiento Emocional, esta categoría incluye las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16,20 (9 ítems), su puntuación máxima es 54. Despersonalización, abarca las preguntas: 5,10,11,15,22 (5 ítems), su puntuación máxima es de 30. Realización Personal, el cual contiene las preguntas 4,7,9,12,17,18,19,21 (8 ítems), siendo su puntuación máxima 48 puntos.

El cuestionario fue diligenciado por cada uno de los participantes del estudio en forma voluntaria, su diligenciamiento fue manual utilizando un bolígrafo, durante un periodo de descanso y les tomó entre 20 y 30 minutos.

Las variables por valorar fueron: Bienestar laboral, calidad de vida, beneficios laborales y desempeño.

Estrategia del análisis de datos.

Analizar los datos es una de las partes más importantes de la investigación puesto que permite conocer las respuestas a las preguntas planteadas con el fin de dar solución a la investigación que se pretende lograr, para cumplir con esta labor se utilizará la herramienta analítica de Microsoft Office Excel, esta aplicación es de fácil manejo por parte de usuarios no expertos, a la vez que permite la visualización de gráficos interactivos y cálculos mediante fórmulas de baja complejidad, permitiendo el análisis sin requerir de demasiados conocimientos técnicos.

Consideraciones éticas.

Durante la investigación se acogió el código deontológico y bioético de la psicología en Colombia, de la ley 1090 de 2006. Donde se protegieron los principios de responsabilidad, confidencialidad, bienestar del usuario, evaluación de técnicas, e investigación con participantes humanos; guardando completa discreción sobre el individuo, circunstancia o entidad donde se actúe, y la identidad del o los partícipes, salvo en las situaciones precisadas en las disposiciones legales, se llevó un registro de los

consentimientos informados y los instrumentos realizados a los participantes; se mantiene en sitio cerrado y con la debida custodia los documentos confidenciales, se guarda secreto profesional sobre cualquier evento que se realice en el ejercicio de las labores concretas de la investigación, así como de los datos o hechos que se comunican en fundamento del actuar profesional, y vinculadas a la prestación de servicios que sostienen las normas de ética vigentes para la práctica de la profesión. (Congreso de la república, 2006).

Adicionalmente en el transcurso de la investigación se acuño la resolución 8430 de 2003, preservando los derechos humanos en las investigaciones de salud, como se indica del artículo 5 al 14, amparando a los participantes bajo estos preceptos, por medio del respeto a la dignidad, protección de su bienestar, e identidad del sujeto de investigación, identificándose sólo si el mismo autoriza, dando a conocer con antelación la investigación por medio del consentimiento informado, el cual fue construido en base a los artículos 15 y 16 de la presente resolución.

Capítulo 4.

Resultados.

Para la realización de la prueba se usó el Inventario MBI (Inventario de Burnout de Maslach, calificado con la escala Likert, la cual puntúa con una calificación de 1 a 5 de acuerdo con la frecuencia con la que se presente el sentimiento, desde (1) Nunca a (5) Diariamente. Para la calificación de los resultados se utilizó el programa Excel, el cual permite el análisis de los datos sin requerir de experiencia especializada por parte de usuarios no expertos, en base a las tablas obtenidas (ver anexo 3) se correspondió a realizar la ponderación de los resultados.

El grupo de estudio fue integrado por la totalidad de funcionarios del CAI, compuesto por 18 efectivos, dos femeninas (11,12%) y 16 masculinos (88,88%), en un rango de edad entre los 23 y 40 años, 14 en situación de pareja, unión libre o matrimonio (80%) y 4 personas solteras (20%), dos miembros (11,12%) pertenecen al nivel ejecutivo y dieciséis miembros (88,88%) pertenecen a nivel operativo.

Las calificaciones en las tres subescalas fueron las siguientes:

Agotamiento Emocional (AE): describen los sentimientos de agotamiento emocional por el trabajo, la puntuación máxima para este ítem es de 54 puntos. La puntuación ponderada para este ítem fue de 51 puntos. Se observaron resultados especialmente altos en las preguntas 2 (Cuando termino mi jornada de trabajo me encuentro agotado) con un acumulado de 70 puntos, representando al 78% de la muestra y en la pregunta 14 (Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo) con un acumulado de 67 puntos con la incidencia del 67%. Estos datos arrojan como resultado que el nivel de agotamiento emocional en el CAI calle 13 están cerca de alcanzar la puntuación máxima. En este ítem el 24% de las personas manifestaron nunca presentar sentimientos relacionados con ítem característicos del síndrome de burnout en la subescala de agotamiento emocional, el 21,6% tuvieron sentimientos relacionados alguna vez en el año, 18,5% los sintieron algunas veces en el mes, el 16 % alguna vez en la semana y el 19,8% tuvieron percepciones negativas en este tema diariamente, además, se puede evidenciar que el 57% de los uniformados ha presentado sentimientos y pensamientos relacionados con agotamiento emocional .

Despersonalización (D): el promedio ponderado obtenido en este aspecto en particular fue de 43 puntos, representado en el 40% de los evaluados quienes han presentado síntomas de esta subescala. Se presentaron puntuaciones especialmente altas en las preguntas 11 (Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente) con una puntuación alta del 54% de los participantes, y en la pregunta 22 (Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas) con una puntuación acumulada de 49 puntos donde el 71% se sienten identificados, La puntuación obtenida para la subescala específica muestra que para este caso los sentimientos de despersonalización están presentes de la siguiente forma: el 40% nunca se siente despersonalizado, el 16,6% se siente ajeno al factor humano algunas veces en el año, el 17,7% tiene alguna actitud de esta subescala algunas veces al mes, el 18,8% se siente de este modo algunas veces a la semana, solo el 6,6% tiene sentimientos de despersonalización diariamente.

Para el ítem de Realización Personal (R.P) en esta subescala del cuestionario se obtuvo un ponderado de 79 puntos, donde el 82% de la muestra se siente representada

con este ítem. los puntajes en este ítem fueron altos, especialmente en la pregunta 4 (siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender), con 77 puntos, con el 86% de evaluados, en la pregunta 17 (Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo) con una puntuación acumulada de 78 puntos, puntuada por el 89%, y en la pregunta número 18 (Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo) donde el 70% se auto reconoce. Esto es muestra de una buena percepción del personal en esta subescala. El 3,5% de los participantes no presentaron sentimientos relacionados con esta subescala, un 13,2% los presentaron alguna vez en el año, un 11,8% tuvieron percepciones asociadas algunas veces en al mes, el 2,2% las presentaron algunas veces en la semana, y el 50% de los efectivos policiales evidenciaron realización personal en su labor diariamente.

Las calificaciones altas en los dos primeros ítems: Agotamiento Emocional y despersonalización, y bajas en el ítem Realización personal son evidencia de presencia de Burnout. Esto puede ayudar a deducir que en el caso del CAI calle 13 de Fontibón el nivel de sentimiento de realización personal es bueno, aunque en las variables de agotamiento emocional y despersonalización se evidenciaron puntajes altos, se pueden calificar como moderados.

Discusión.

La presente investigación logra evidenciar calificaciones muy altas en el ítem de agotamiento emocional del personal encuestado el cual presenta una relación directamente por el agotamiento laboral producido por sus jornadas extensas de trabajo, de igual manera se nota en su mayoría insatisfacción en el trabajo, algo que va muy en contra de lo que publicó Pérez, M. & Osorio Y. (2014), en “El Clima Laboral de Cara a la Investigación Criminal” este artículo arroja unos resultados muy positivos frente al bienestar laboral, esto podría poner en discusión si el modelo de vigilancia comunitaria por cuadrantes presenta una jornada agotadora por la dinámica de sus horarios o estaríamos hablando de una supuesta presión laboral que ejercida por algunos de sus comandantes a diferencia del servicio prestado por los integrantes de la DIJIN, también

se podría suponer que no en todas las diferentes unidades policiales aplican de forma adecuada el modelo de bienestar laboral para la policía nacional.

Las malas condiciones como lo son; jornadas extensas de trabajo, la dificultad en los ascensos en el grado de patrulleros, la presión de los comandantes por resultados, son generadores de desmotivación en el personal y propiciadores de agotamiento laboral. Esto coincide con el artículo investigativo realizado por Demou y Purba (2019) denominado “The relationship between organizational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review” sobre la conexión entre los factores y el bienestar mental en los agentes de policía, este artículo muestra una relación significativa entre factores de estrés ocupacional, problemas emocionales y poca realización personal debido a situaciones como falta de ascensos, bajos salarios, tratos verbales violentos, jornadas extensas de trabajo, el progreso de la carrera profesional y el desequilibrio esfuerzo-recompensa.

La despersonalización fue uno de los ítems que no generaron preocupación en su puntuación, se mantuvo una tendencia moderada, esto quiere decir que dentro del personal del CAI existen episodios de despersonalización no en niveles alarmantes, pero sí es necesario promover estrategias al respecto, significando así que a pesar de cada uno de los encuestados presentó agotamiento laboral, esto no fue un factor significativo para prestar un buen servicio y atención al público mostrando empatía a sus problemas, dejando así las puertas abiertas a futuras investigaciones sobre la despersonalización en la policía nacional colombiana.

Con respeto a la realización personal se puede demostrar que la puntuación fue positiva y que coincide con la teoría de la motivación de Maslow, teniendo en cuenta que uno de los niveles de la pirámide de necesidades de este autor, es la seguridad (física, de empleo, de recursos), en concordancia con esta premisa el trabajo en la policía ofrece una estabilidad y seguridad laboral debido a su forma de contrato a término indefinido.

Por último, la investigación demuestra que el manual de bienestar para la policía nacional no está siendo aplicado de manera correcta en el personal del centro de atención inmediata de la policía Calle 13, porque sus funcionarios perciben sus jornadas laborales muy extensas, las cuales no les permiten compartir tiempo con su familia y sienten que

los beneficios que ofrece el manual de bienestar laboral de la policía no son aplicados en su unidad o los jefes lo desconocen o pasan por alto, así generando niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización, un hallazgo importante en los resultados fue la puntuación de la realización personal donde fue muy positiva, evidenciando una satisfacción por la labor profesional que desempeñan en cuanto a su función y las misiones de la institución, como también el orgullo de pertenecer a una empresa con bastante reconocimiento, asimismo cabe señalar que presentan gran inconformidad, por los ascensos al grado siguiente en el personal de patrulleros algo que los desmotiva.

Conclusiones.

Con la realización de la presente investigación fue posible analizar de modo focalizado la influencia del sistema de Bienestar Laboral implementado por la Policía Nacional en el CAI Calle 13 de la localidad de Fontibón en la ciudad de Bogotá D.C.

En términos generales con la realización del estudio se pudo determinar que el Sistema de bienestar laboral implementado por la Policía Nacional influencia en forma positiva en la percepción de realización personal de los efectivos adscritos al CAI en mención, no obstante, los aspectos adicionales como sobrecarga de trabajo, las extensas jornadas de trabajo y la sensación de ser culpados por el público de algunos problemas generan sentimientos de despersonalización. Estudios más específicos permitirán analizar los factores personales e individuales de los miembros adscritos a la institución, de este modo ejecutar los ajustes necesarios al Sistema de Bienestar Laboral.

Como se analizó en la discusión de los resultados, ciertos factores laborales contribuyen en forma directa para que se presenten los altos niveles de agotamiento laboral y es fundamental que la institución realice análisis más detallados de dichas circunstancias con el ánimo de detectar las falencias y ajustar el manual a las necesidades específicas de acuerdo a las diferentes instancias dentro de la organización policial, los estresores más denunciados son las largas jornadas de trabajo, en concordancia con el estrés experimentado por la carga de responsabilidad derivado de la labor de atención al público y los bajos niveles de empatía y agradecimiento que los policías sienten que

vienen de los ciudadanos atendidos, tal y como se refleja en los resultados del cuestionario para las preguntas correspondientes.

Las consideraciones contenidas en el Manual de Bienestar Laboral de la Policía Nacional tienen un nivel aceptable de influencia sobre la calidad laboral de los efectivos policiales en la variable de realización personal, pero que aún obvia algunos aspectos de agotamiento emocional y despersonalización que es importante atender en aras de promover un buen nivel de bienestar laboral y emocional en sus miembros activos.

El Manual de bienestar laboral implementado por la policía cuenta dentro de sus consideraciones un sistema de incentivos laborales y ascensos, con base en esta investigación se pudo determinar que estos incentivos no tienen el alcance adecuado y muchos efectivos se quedan sin este tipo de cobertura, este hecho es causante de inconformismos y malestares que se traducen en carencias en la percepción de bienestar laboral.

Limitaciones.

Uno de los limitantes presentes en esta investigación es el hecho que los diseños transversales analizan la situación del aquí y el ahora, mientras que las situaciones y condiciones humanas varían con el transcurso del tiempo, motivo por el cual se deberán desarrollar otras investigaciones en un futuro, para lograr comparar y profundizar en la situación en otro momento del tiempo, y así poder evidenciar el desarrollo que ha tenido el bienestar laboral dentro de la policía nacional y la influencia que este tiene sobre la calidad de vida de sus efectivos.

Adicionalmente, se evidencia que el reporte de los resultados dentro del estudio es señalado de forma objetiva, e impersonal, razón por la que se considera que se podría recurrir a la utilización de un instrumento de medición cualitativo, que permita un análisis de resultados con una mayor participación de los sentimientos, pensamientos e ideas personales e interiores de los policías evaluados en este estudio.

Otra limitación observada en el estudio consiste en que el instrumento aplicado mide estresores laborales más no permite definir las diferencias individuales y culturales entre los individuos, por lo que estas que son importantes para definir las estrategias de intervención no pueden promediarse estadísticamente.

Recomendaciones.

Se puede decir que la policía nacional de Colombia debe enfocarse en trabajar el sistema de bienestar laboral dentro de la organización, teniendo en cuenta variables como el agotamiento emocional y la despersonalización, tomando en cuenta que dentro de los hallazgos, estos dos factores están presentes en la mayoría de los participantes, y se relacionan fuertemente, con los sentimientos de desmotivación, frustración, y cansancio laboral, motivo por el cual se debe plantear una evaluación de las condiciones laborales actuales, teniendo en cuenta la percepción, y la opinión de los colaboradores, y así mejorar la percepción dentro de la institución.

Adicionalmente, se debe incluir mejoras en el sistema de ascensos, ya que si bien, la mayoría de evaluados tiene una apreciación positiva de la realización laboral, aún quedan algunas personas quienes no coinciden con esta idea, esto realizado con el fin de incentivar, e incrementar el desempeño laboral, de manera que la entidad otorgue reconocimiento al buen desempeño, impactando en la calidad de vida de los colaboradores, y contribuyendo al crecimiento en las relaciones intra e interpersonales.

Por último, es importante el trabajo conjunto con la dirección de talento humano de la institución, realizando una evaluación sistemática, y periódica a los uniformados, de tal manera que se pueda determinar factores adicionales que estén afectando negativamente el ejercer profesional, añadiendo que se debe implementar un plan para disminuir el tiempo de trabajo, y el cansancio laboral, también es fundamental fortalecer la red de apoyo psicosocial, para prevenir crisis emocionales futuras, y agregar un impacto positivo dentro del sistema de bienestar laboral, y la calidad de vida de los colaboradores.

Para finalizar se encontró como limitante el hecho que los estudios transversales analizan una situación para el momento actual, las circunstancias humanas son cambiantes, razón por la cual se tendrían que realizar otros estudios en el futuro para poder analizar la situación en otro momento, además de esto, el reporte de los resultados es expresado de manera objetiva, impersonal, por lo que tal vez podría ser de ayuda anexar aspectos de otra índole.

Referencias bibliográficas

- Acosta, K. (2012) La pirámide de Maslow. Recuperado de:
<https://www.eoi.es/blogs/katherinecarolinaacosta/2012/05/24/la-piramide-de-maslow/>
- Ajala, E. (2013). "Self-efficacy, performance, training and well-being of industrial workers in Lagos, Nigeria". *International Journal of Psychological Studies*. 5 (2), 66-73. Recuperate de <http://dx.doi.org/10.5539/ijps.v5n2p66>
- Alcaldía mayor de Bogotá. (2018). Localidad Fontibón: Consejo Local de gestión del Riesgo y Cambio Climático, caracterización General de Escenarios de Riesgo. Tomado de:
<https://www.idiger.gov.co/documents/220605/308252/Identificaci%C3%B3+y+priorizaci%C3%B3n.pdf/6637c155-697a-43df-8fef-c6a8b7f>
- Asociación Chilena de Seguridad. (2019). ¿Cuáles son los riesgos psicosociales? ACHS. Recuperado de <http://www.achs.cl/portal/Empresas/Paginas/Riesgos-Psicosociales.aspx#.WhOEqdLibIW>.
- Barrera-Tenorio, J. P., Leyva-Solanilla, J., Maldonado-Villamil, D. A., y Primero-Caviedes, A. M. (2013). Análisis sectorial: Sector hotelero en Colombia (Tesis de pregrado). Universidad Icesi, Santiago de Cali, Colombia. Recuperado de:
https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/76530/1/analisis_sectorial_hotelero.pdf
- Bontigui, M. G., & Vasco, G. (2004). La evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos. Recuperado de: [Microsoft Word - MIKEL GORRITI.doc \(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net\)](#)
- Calderón-Hernández, G. (1999). Impacto sobre el Talento Humano de los procesos de Modernización y reestructuración en las empresas medianas y grandes del occidente colombiano (informe de investigación). Manizales, Colombia: Universidad de Manizales, Especialización en Gerencia del Talento Humano. De Colombia, C. P. (1991). Constitución política de Colombia. Bogotá, Colombia: Leyer. Recuperado de:

<http://200.13.232.188/irj/go/km/docs/wpcccontent/Sites/Subportal%20del%20Ciudadano/Nuestro%20Gobierno/Secciones/Publicaciones/Documentos/PLAN%20ESTRATEGICO%20INSTITUCIONAL%201/Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica%20de%20Colombia.pdf>

Cobo Martín, José María & López Refojo, Lucía, (2011). Estudio sobre la promoción de la salud y la cultura del bienestar en las empresas del Ibex 35. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3785244>

Coca, Carlos & Argueta, María. (2017). Bienestar policial: Una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. Revista Policía y Seguridad Pública. Consultado en marzo 29 de 2020. Disponible en formato PDF. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/321890965_Bienestar_policial_Una_mirada_a_la_salud_a_la_seguridad_ocupacional_y_a_la_prevenccion_de_los_risgos_ocupacionales_de_los_policias_en_El_Salvador

Congreso de la República, (2006), Ley 1090 DE 2006 Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=66205>

De Colombia, C. P. (1991). Constitución política de Colombia. Bogotá, Colombia: Lawyer. Disponible en formato PDF, recuperado de: <https://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>

Demou, E. & Purba, A. (2019) The relationship between organizational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review. Recovered from: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-019-7609-0>

Espinosa, R. (S.f) Pirámide de Maslow ¿Qué es? Niveles y ejemplos. Recuperado de: <https://robertoepinosa.es/2019/06/09/piramide-de-maslow>

- Estadística de Distribución Sociodemográfica de Personal en la Policía Nacional. Centro de Investigación Prospectivo. Dirección de Talento Humano, Policía Nacional. Disponible en formato PDF. Recuperado de: https://www.policia.gov.co/sites/default/files/metodologia_ponal_operacion_estadistica_de_distribucion_sociodemografica_de_personal_en_la_policia_nacional.pdf
- Gómez, M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica. 1ra Edición, Córdoba: Brujas. Pág. 50. Disponible en: <http://blogs.unlp.edu.ar/seminariofm2/files/2017/04/Gomez-Cap3-4.pdf>
- Hernández, G. C., Galvis, S. M. M., Narváez, K. Y. T. (2003). Cultura organizacional y bienestar laboral. Cuadernos de administración, 16(25), 109-137. Tomado de: <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502506.pdf>
- Ilies, R., Aw, S., & Pluut, H. (2015). Intraindividual models of employee well-being: What have we learned and where do we go from here? *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 24. 10.1080/1359432X.2015.1071422. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/281290606_Intraindividual_models_of_employee_well-being_What_have_we_learned_and_where_do_we_go_from_h
- Manual de Bienestar y Calidad de Vida. Policía Nacional. Resolución 001360 de abril 8 de 2016. Disponible en: <https://www.policia.gov.co/sites/default/files/resolucion-01360manual-bienestar-calidad-vida.pdf>
- Ministerio de la Protección Social. (17 de julio de 2008). [Resolución 2646 de 2008]. Do:47.059. Disponible en formato digital en: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:CDtRNvaB_JkJ:www.saludcapital.gov.co/Documentos%2520Salud%2520Ocupacional/RESOL.%25202646%2520DE%25202008%2520RIESGO%2520PSICOSOCIAL.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co

- Montoya, T., A. (2014). Ensayo “La Cultura Organizacional como Herramienta para Mantener un Clima Organizacional y un Desempeño Laboral Óptimo frente a los Cambios del Entorno”. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11448/La%20CO%20como%20Herramienta%20para%20un%20Clima%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moreno, N., Moncada, S., Llorens, C., Carrasquer, P., (2010). Doble presencia, trabajo doméstico-familiar y asalariado: espacios sociales y tiempos. Recuperado de: <https://goo.gl/xiRwva>
- Mosquera, L. (2013) Implementación del diagnóstico del clima laboral como herramienta de fortalecimiento institucional en la Policía Nacional. Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de: <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00000873.pdf>
- Nazario, R. (2006). Beneficios y motivación de los empleados. Invenio: Revista de investigación académica, (17), 133-145. Tomado de: Dialnet-BeneficiosYMotivacionDeLosEmpleados-4287381.pdf
- Padhy, Meera & Chelli, Kavya & Padiri, Ruth. (2015). Optimism and Psychological WellBeing of Police Officers with Different Work Experiences. SAGE Open. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/275225535_Optimism_and_Psychological_Well-Being_of_Police_Officers_With_Different_Work_Experience
- Pérez S., M. & Osorio Z., Y. (2014) EL CLIMA LABORAL DE CARA A LA INVESTIGACIÓN CRIMINAL. Universidad de Manizales. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1276/abajo%20de%20Monica%20y%20Yilen.pdf?sequence=1>

- PONAL. (2020). Una policía para la gente informe de gestión 2019. Tomado de:
https://www.policia.gov.co/sites/default/files/descargables/2019_informe_gestion.pdf
- Ramos, Y. J. (2015). Impacto de la sobrecarga laboral en el desempeño del policía y la gestión del talento humano. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/6731>.
- Rodríguez, C.; Ospina, C. y Crizólogo, L. (2019) Análisis del Síndrome de Burnout y la inteligencia emocional como estrategia de prevención en la Policía Nacional de Colombia. Policía Nacional de Colombia. Escuela de Cadetes de Policía General Francisco de Paula Santander. Recuperado de:
<http://biblioteca.policia.edu.co:8080/bitstream/handle/123456789/1440/3160RODR%C3%8DGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. Mc. Graw Hill. Sexta Edición. Recuperado de:
https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Urzúa, A., Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia psicológica*, 30(1), 61-71. Tomado de:
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v30n1/art06.pdf>

Anexos.

1. Instrumento (MBI)

MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)

A continuación encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. Le pedimos su colaboración respondiendo a ellos como lo siente. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verdídicamente su propia existencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objeto es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

- (1) Nunca
- (2) Algunas veces al año
- (3) Algunas veces al mes
- (4) Algunas veces a la semana
- (5) Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado


	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					
A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo					
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo					
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente					
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa					
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo					
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender					
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo					
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades					
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada					
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas					

A. E. AGOTAMIENTO EMOCIONAL

D. DESPERSONALIZACIÓN

R. P. REALIZACIÓN PERSONAL

2. Consentimiento informado

	CONSENTIMIENTO INFORMADO	PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	1 DE 2

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

Título del estudio: _ INVESTIGACIÓN APLICADA SOBRE LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE BIENESTAR LABORAL DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL CAI CALLE 13 LOCALIDAD DE FONTIBÓN EN BOGOTÁ

Investigadores: FREDY ALEXANDER FORERO. CÓDIGO 1621020705
ANGIE TATIANA LARA ARIZA. CÓDIGO 1811981915
NELEYCE PINTO SANABRIA. CÓDIGO 171241005
JHON HAROLD RODRÍGUEZ MARULANDA. CÓDIGO 171241005
ALEXANDER TRIANA TRUJILLO. CÓDIGO 1621023006.

Objetivo del Plan de Mejora:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser empleado de la empresa Policia Nacional de Colombia, CAI calle 13, localidad de Fontibón (Bogotá). El objetivo general de el Plan de Mejora es “Identificar de qué manera influye el sistema de bienestar laboral que tiene establecido la Policia Nacional de Colombia en la calidad de vida laboral del personal policial adscrito CAI calle 13 de la localidad de Fontibón, de la ciudad de Bogotá”


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.

Participación voluntaria / Retiro del estudio

 POLITECNICO GRANCOLOMBIANO INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA	MIEMBRO DE LA RED ILUMINO	CONSENTIMIENTO INFORMADO	
		PROCESO	MISIONAL
		CODIGO	TE RE FORMATO
		VERSION	01
		PAGINA	2 DE 2

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 Gran colombiano, denominada “INVESTIGACIÓN APLICADA SOBRE LA INFLUENCIA DEL SISTEMA DE BIENESTAR LABORAL DE LA POLICÍA NACIONAL EN LA CALIDAD DE VIDA LABORAL EN LOS MIEMBROS DEL CAI CALLE 13 LOCALIDAD DE FONTIBÓN EN BOGOTÁ”, y autorizo mi participación en esta, aportando los datos que sean necesarios para el estudio. He sido informado (a) que este 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.: _____

3. Tabla de Resultados de la Aplicación del Instrumento MBI (Maslach Burnout Inventory, en Escala Likert)

ITEMS		1	2	3	4	5	Puntuación acumulada por pregunta					Puntuación total por pregunta
		Cantidad de personas que puntuaron por ítem										
A . E	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	5	7	5	1	0	1	1	1	4	0	34
A . E	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me encuentro agotado	0	2	5	4	7	0	4	1	1	3	70
A . E	3. cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	2	2	3	9	2	2	4	9	3	1	61
R . P	4. siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender	0	2	1	5	10	0	4	3	2	5	77
D	5. Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí, como si fuesen objetos impersonales	11	3	3	1	0	1	6	9	4	0	30
A . E	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	7	4	2	2	3	7	8	6	8	1	44

R . P	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	0	3	3	5	7	0	6	9	2	3	70
										0	5	
A . E	8. Siento que mi trabajo me está desgastando	1	4	4	3	6	1	8	1	1	3	63
									2	2	0	
R . P	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	2	1	1	5	9	2	2	3	2	4	72
										0	5	
D	10. Siento que me he hecho más duro con la gente	5	4	1	6	2	5	8	3	2	1	50
										4	0	
D	11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	4	4	3	5	2	4	8	1	2	1	54
									2	0	0	
R . P	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo	0	1	1	7	9	0	2	3	2	4	78
										8	5	
A . E	13. Me siento frustrado por el trabajo	10	3	3	0	2	1	6	9	0	1	35
								0			0	
A . E	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	2	2	2	5	7	2	4	6	2	3	67
										0	5	

D	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	12	1	3	1	1	1	2	9	4	5	32
A	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	11	4	2	0	1	1	8	6	0	5	30
R	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0	1	2	3	12	0	2	6	1	6	80
R	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	2	4	3	1	8	2	8	9	4	4	63
R	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	1	0	3	3	11	1	0	9	1	5	77
A	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	1	7	4	2	4	1	1	1	8	2	55
R	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada	0	7	3	4	4	0	1	2	1	2	71
D	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	4	3	6	4	1	4	6	1	1	5	49

4. Producto Multimedia:

PowToon: <https://www.powtoon.com/c/c11muHxsXZy/1/m>.

Enlace del producto multimedia para visualizarse en YouTube:

<https://www.youtube.com/watch?v=n-WC7UwiBkQ>