

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  
OPCION DE GRADO MODALIDAD VIRTUAL  
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INTRALABORAL QUE IMPACTAN A  
LOS SERVIDORES PÚBLICOS QUE TRABAJAN EN EL ÁREA DEL SERVICIO AL  
CLIENTE DE LA CAJA DE SUELDOS DE RETIRO DE LA POLICÍA NACIONAL  
POR CAUSA DEL ESTRÉS LABORAL

PRESENTA:

JENNYFFER CASTELLANOS CODIGO 1221079034  
JHON SEBASTIAN IBARGUEN MURILLO CODIGO 1722410049  
MARGARETH JOHANA MORA ARIAS CODIGO 1821982898  
JHON GEMAY SILVA GUTIERREZ CODIGO 1812410373  
CARLOS ARTURO RUIZ CAICEDO CODIGO 1722410035

SUPERVISOR:

HAYR ALONSO GUTIERREZ ALEMAN. MGS.

BOGOTÁ, MARZO - JUNIO 2021.

## Tabla de Contenidos

Resumen.	1
Capítulo 1. Introducción.	2
Descripción del contexto general del tema.	2
Planteamiento del problema	2
Pregunta de investigación.	2
Objetivo general.	2
Objetivos específicos.	3
Justificación.	3
Capítulo 2. Marco de referencia.	4
Marco conceptual.	4
Título nivel 3.	4
Marco teórico.	4
Título nivel 3.	4
Marco Empírico.	5
Título nivel 3.	5
Capítulo 3. Metodología.	6
Tipo y diseño de investigación.	6
Participantes.	6
Instrumentos de recolección de datos.	6
Estrategia del análisis de datos.	6
Consideraciones éticas.	6
Capítulo 4. Resultados.	7
Figura 1	7
Figura 2	7
Figura 3	7
Figura 4	7
Figura 5	7
Figura 6	7
Figura 7	7
Figura 8	7
Figura 9	7
Discusión.	7
Conclusiones.	7
Limitaciones.	7
Recomendaciones.	7
Referencias bibliográficas	8
Anexos.	9

## **Resumen**

La Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional es una entidad pública, donde se realiza la investigación para conocer los factores de riesgo psicosocial intralaborales que impacta el departamento de servicio al cliente, por medio de la aplicación de batería de riesgo psicosocial, los resultados revelan que los colaboradores se encuentran en riesgo medio con estrés moderado. Finalmente se detecta que se destacan factores como las altas demandas de trabajo lo que genera alta exigencias en la carga mental, así como la demanda emocional ya que en el que hacer de sus labores diarias se enfrentan con situaciones difíciles que les impide expresar sus sentimiento y opiniones.

**Palabras clave:** Estrés, servidores públicos, factores, riesgo.

## **Capítulo 1.**

### **Introducción.**

Cada una de las organizaciones y/o empresas, tiene características e identidad propias de acuerdo a su función y principios organizacionales, estas características únicas y particulares nos obligan a desarrollar una investigación, para este caso se desarrollara en la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional (**CASUR**), institución pública, adscrita

al Mindefensa, que nos permita conocer los principales factores de riesgo psicosocial intralaboral que impactan en servidores públicos los cuales desempeñan labores en el área del servicio al cliente de la **CASUR** a causa del estrés laboral, la cual es la de mayor importancia, pues allí se concentran las actividades de información, servicio al cliente y radicación de los documentos a nivel nacional y de la misma entidad. Evidenciando altos niveles de estrés del personal que allí labora, una vez identificados estos factores, se podrá proponer una estrategia focalizada que permita disminuir estos niveles de estrés, y mejorar el servicio que allí se presta.

### **Descripción del contexto general del tema**

La **CASUR**, es una institución pública del orden nacional, agregada al Mindefensa, donde laboran 132 servidores públicos nombrados mediante acto administrativo y de posesión, que en su gran mayoría llevan más de 8 años en el servicio público y sus edades se encuentran entre los 30 y 45 años, debido a la particularidad del trabajo administrativo que realiza en esta entidad, se evidencia poca autonomía en las labores desarrolladas, niveles extremos de estrés reflejándose en algunas ocasiones en la baja calidad del servicio que se presta, Según reporte realizado en la 2a encuesta nacional de condiciones de SST desarrollada en el año (2013), “Dos de cada tres trabajadores, manifestaron estar expuestos a factores de riesgo psicosocial y, entre un 20% y un 33%, manifestaron sentir altos niveles de estrés”. Este panorama general nos lleva a realizar un estudio que nos permita conocer aquellos factores de riesgo que impactan al servidor público que labora en el grupo objetivo de la **CASUR** a causa del estrés generado por la labor desempeñada.

### **Planteamiento del problema**

El estrés laboral impacta directamente en la consecución de los objetivos de todo tipo de organización” por consiguiente, además resulta ser un indicador concreto para establecer que problemas y cuáles son las necesidades sujetas al cargo para desempeñar sus funciones específicas en la **CASUR**, cabe resaltar el rol predominante de algunos efectos de orden psicosocial que se relacionan con el entorno laboral. El estrés es de hecho la enfermedad del siglo XXI, esta es propensa a sufrir cambios debido a los estilos de vida de cada individuo. (Ramos, 2012), por medio de información reportada por fasecolda (2019), “el estrés aparece cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador”, esto obedece a factores internos que se ven reflejados en el servicio que prestan estos servidores públicos. de allí la importancia de conocer cuáles son los factores que impactan en la productividad por causa del estrés laboral a los servidores públicos que prestan su servicio de cara al cliente en **CASUR**.

### **Pregunta de investigación**

¿Cuáles son los factores de riesgo psicosocial intralaboral que impactan en el grupo objetivo de la **CASUR** a causa del estrés laboral?

### **Objetivo General**

Conocer los factores de riesgo psicosocial intralaborales que impactan en el grupo objetivo de la **CASUR** a causa del estrés laboral.

### **Objetivos Específicos**

Identificar mediante un cuestionario los factores de riesgo psicosocial intralaboral que se desarrollan al desempeñar alguna labor y que, a su vez incidan con la eficiencia y atención al cliente de la entidad.

Análisis de resultados obtenidos del instrumento (cuestionario) con el fin de establecer estrategias para la prevención del estrés y a su vez tener en cuenta los factores que generan un mayor impacto.

Plantear estrategias de mediación que permitan disminuir niveles de estrés y presentar ante la dirección de la **CASUR** acompañado de sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

### **Justificación.**

Este proyecto investigativo en desarrollo pretende conocer los factores de riesgo psicosociales que se originan cuándo los servidores públicos se exponen al desarrollo de actividades rutinarias en nuestro grupo objetivo de la **CASUR**, lo que permitirá generar estrategias para la intervención desde la psicología a partir de los hallazgos encontrados en busca de mejorar aspectos negativos y reforzar los positivos.

Los trabajadores del área encargada del servicio al cliente y gestión documental de esta entidad, debido a la dinámica laboral, se encuentran expuestos a altos niveles de estrés y presión laboral, teniendo en cuenta los entornos subjetivos del estrés, en donde el autor Ramos (2012) manifiesta que “existen una serie de factores o variables del entorno individual y social del trabajador susceptible de intensificar o bien de disminuir la percepción estresante que realice de las características de la situación en la que se encuentra. Igualmente, estas variables influirán en el tipo de respuestas que emita el individuo para restablecer el desequilibrio percibido que, así mismo, repercutirán,

finalmente, en su estado físico y psicológico”. Por lo anterior, esta investigación será de utilidad para futuros proyectos partiendo de la información suministrada y adaptándola a la necesidad y características propias de cada entidad estatal. Ahora bien, para el campo académico permite ampliar, aplicar y poner a disposición una investigación que sirva como guía para identificar varios factores que inciden en el clima de una organización y la productividad desde el ámbito público y privado para encontrar mejoras en la calidad de vida de los servidores públicos.

Teniendo en cuenta lo anterior el estrés es entendido como experiencias con situaciones de riesgo en su entorno laboral que subyacen en alteraciones a nivel cognitivo, conductual y emocional. Caicedo, Sánchez, Santos, Solórzano y Santoque (2012). Finalmente es importante realizar esta investigación ya que nos permite conocer de una manera más asertiva, las necesidades en cuanto a la atención psicológica desde el ámbito laboral y organizacional, permitiéndonos a través de un instrumento valorativo como lo es la encuesta, conocer factores internos y externos que se interrelacionan con clima organizacional y estos a su vez, afectan directamente la productividad y servicio al cliente para este caso en particular de la **CASUR**.

## **Capítulo 2.**

### **Marco de referencia.**

#### **Marco conceptual.**

A través de los años han sido múltiples las definiciones sobre el estrés, según Ruff y Korchin, (1967), el estrés se define como todo esfuerzo extenuante para lograr los

objetivos que la labor requiere, para Selye (1963) es un grupo de respuestas fisiológicas, no específicas al interior del organismo del ser humano, a diversos agentes los cuales resultan nocivos y son de naturaleza física o química los cuales se encuentran vigentes en el medio ambiente. Para Mason (1975) estima el estrés como una serie de reacciones orgánicas, sin embargo, no aplica para todas las situaciones, ya que se encuentra sujeta al tipo de incitación que lo provoca.

la OIT, define el estrés como toda respuesta física y de carácter emocional expuesta a una afectación originada por una inestabilidad entre las exigencias que se perciben, los medios y las capacidades percibidas de cada individuo para hacerle frente a cada uno de los requerimientos.

**Factores psicosociales:** Estos perciben los aspectos tanto fuera del entorno laboral, cómo al interior o que sean ajenos a la organización, adicionalmente las circunstancias de cada individuo o situaciones propias al colaborador, los cuales, mediante impresiones y experiencias desarrolladas las cuales influyen tanto en la salud como en el rendimiento de los colaboradores.

**Demandas del trabajo:** Se relaciona con los requerimientos que cada labor impone al colaborador, pueden ser de naturaleza diversa, cualitativa, cognitiva o mental, de igual forma de responsabilidad y del ámbito físico sujeto a la labor.

**Control sobre el trabajo:** es la iniciativa y autonomía que se posee ante el desarrollo de una labor, la cual implica el know How, la colaboración y la dirección del cambio, la claridad en cuanto a los roles y la capacitación continua de hecho son estados que brindan a cada individuo la posibilidad de contribuir en sus labores desarrolladas.



**Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** Apunta a un modo propio de trato social que se instaura entre los mandos estratégicos y operativos, en donde las peculiaridades predominan en la manera de ejercer la labor y en las relaciones que se establecen con su entorno.

**Servidor público:** Persona con un vínculo laboral al estado, el cual, ejerce funciones públicas que están a disposición del gobierno y de la sociedad.

**Actitudes:** Toda disposición que manifiesta cada individuo.

**Adaptación:** Es la acción de acoplamiento ejercido por un ser frente a los diferentes escenarios se ve abocado dentro del entorno familiar, laboral, social.

**Aptitudes:** Capacidades para operar competentemente en una determinada actividad.

**Ambiente laboral:** Es el contexto de la interrelación de los diferentes grupos y departamentos que conforman una organización.

**Capital humano:** Es el factor productivo que hace parte de los procesos desarrollados por parte de una empresa.

**Características personales:** Son los atributos de una persona, los cuales pueden ser comportamental, físico, psicológico, vale destacar que estos pueden ser negativos y positivos.

**Desempeño:** Se define como el ejercicio desarrollado en cuanto a obligaciones específicas atadas a una profesión, a un cargo u oficio.

**Entorno físico:** Se relaciona al sitio en específico en el cual puede observarse diferentes enfoques del contexto, ambiente, entre otros.

**Entorno laboral:** Es definido como uno de los factores de mayor relevancia en una organización, y en el cual se interrelacionan los diferentes componentes que conforman la misma.

**Funcionalidad:** Es la acción relacionada con la facilidad, utilidad y comodidad intrínseca al desarrollo de una labor.

**Liderazgo:** Es el superior a cargo quien además de dirigir motiva constantemente a su fuerza laboral para alcanzar las metas propuestas.

**Motivación:** Estado de ánimo experimentado por un ser humano frente a los diferentes escenarios dentro de su cotidianidad, el cual puede constituirse en uno de los principales determinantes para el cumplimiento de objetivos.

**Organización:** Es toda asociación de personas la cual se encuentra regulada por normas en función de un determinado número de objetivos.

**Productividad:** Es el producto resultante entre la interrelación de los colaboradores, cuyo fin es la obtención de un bien o servicio.

**Productividad laboral:** Producto que resulta entre la relación del trabajo - producto.

**Satisfacción laboral:** En los aspectos de la psicología del trabajo, la disposición relacionada al proceso de realizar las actividades depende de diversos factores psicosociales.

### **Marco teórico.**

Desde el abordaje del tema del estrés por Hans Selye quien señala que; “el estrés laboral es un conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, por diversos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio que lo rodea, quien consideraba que cualquier tipo de estímulo podría generar un factor de estrés siempre

que provocase en el organismo una respuesta biológica de reestructuración, sin embargo, no incluía los estímulos psicológicos como agentes causales. Para Engel (1962), hace referencia de una forma más amplia y, frente a la posición biológica citada por (Selye, 1963) su interpretación se basa en los mecanismos defensivos psicológicos, preliminar a la activación que implique una demanda del organismo, ante cualquier, proceso interno o externo.

El Modelo de interacción entre demandas, control y apoyo social. Jhonson y Hall (1988) y Karasek y Theorell (1990) introdujo en una dimensión más amplia el apoyo social, con un argumento que a través de este se reduce el efecto del estrés y en un nivel bajo este se amplía. Existen otros modelos como el citado por (Payne y Fletcher, 1983) sobre el desequilibrio entre demandas, apoyos y restricciones, estableciendo que el estrés laboral es el resultado de la falta de equilibrio entre tres factores laborales como, las demandas laborales, apoyos laborales y restricciones laborales.

Existen diferentes formas y causa del estrés y aunque no todos lo afrontamos de la misma forma, se han podido evidenciar algunas características que nos ayudan a su identificación. Para algunos el estrés puede resultar positivo o negativo y algunos factores que podrían influir en esto son las circunstancias, o de las situaciones que los activen y cómo reacciona cada quien ante las mismas.

El estrés se puede ver de diferentes maneras: como varias reacciones que tiene un organismo ante obstáculos y requerimientos del medio, el desequilibrio entre estas y la forma en que se enfrentan o solucionan , y así mismo entenderse como un estado emocional de carácter perjudicial con algunas alteraciones en su fisiología y la apreciación del sujeto según las exigencias del medio, pudiendo afectar el confort de este, debido a la falta de

estrategias de afrontamiento ante diversas situaciones estresantes. (Huang, G. D., Feuerstein, M., & Sauter, S. L., como se citó en Garcia, M Y Forero,C. , 2017).

Por lo general el estrés se manifiesta generando cambios psicofisiológicos, que en algunos momentos se enmascaran con malestares comunes que difícilmente asociamos al estrés, a menos que estos sean mucho más drásticos o evidentes, entrando en juego diferentes instrumentos de defensa para poder hacer frente a un estado percibido como inquietante, siendo la forma o una de las formas que tiene el cuerpo de reaccionar ante un desafío. (Alban, B. y Klever, B.2017). En muchas ocasiones es necesaria la ayuda profesional para identificarlos, diagnosticarlos y tratarlos.

Según Selye (como se citó en Alban, B. y Klever, B.2017) “el estrés puede ser psíquico u orgánico, esto se desarrolla dependiendo el aumento de los estímulos que esté sometido la persona para desarrollarse en sus actividades laborales, llamándose así síndrome general de adaptación.” (Pg.11)

Lazarus y Folkman (citados por Chiang, M, Riquelme, G, & Rivas, P. 2018) precisan el estrés como un conjunto de nexos peculiares entre situaciones y personas, estando estas situaciones valoradas por las personas como agravante en sus propios recursos y ponen en riesgo su bienestar. Es decir, el estrés es producto de situaciones que la persona considera que exceden sus capacidades y su tranquilidad la ve amenazada.

Aunque los factores detonantes del estrés pueden variar de acuerdo a la exposición del individuo ante diferentes variables, el estrés laboral está en auge y las personas con mayor sensibilidad a presentar estrés laboral son las que se exponen con más frecuencia a interacciones humanas en las que el desacuerdo o la empatía de las mismas se dificulta o se necesita manejar con más frecuencia; son personas que tienden a sentirse identificadas

con los problemas de los demás; están altamente comprometidas con lo que hacen, el lugar de trabajo o sus equipos de trabajo, siendo entonces más proclives a enfermedades cardiovasculares o estados de ánimo bajos, entre otros.

### **Marco Empírico.**

En el contexto de estrés, productividad y servicio existen varias investigaciones relacionadas a esta temática. para Latinoamérica, se pueden mencionar estudios como lo proponen en su tesis de grado Ayma y Hanco (2018) los cuales definieron la incidencia del estrés con un enfoque cuantitativo transversal descriptivo de tipo encuesta (OIT- OMS) en el grupo objetivo de SEDAPAR S.A. en Perú. además, se evaluó el nivel de estrés en ellos cuyos resultados mostraron un nivel de estrés bajo por lo que se hicieron recomendaciones para subir el ánimo, técnicas de relajación y ejercicios de liderazgo.

Así mismo, Quispe (2016) pudo evidenciar el vínculo entre cada una de las etapas de estrés y el clima laboral desde una postura Cuantitativa de tipo descriptivo y explicativo, mediante el instrumento (OIT- OMS) a los trabajadores de una empresa privada en Perú, se evidenciaron relaciones entre las variables objeto de este estudio. además, en la síntesis del trabajo se mostró un clima laboral bueno y bajo nivel de estrés, pero se hacen unas sugerencias para mejorar el rendimiento como: indagar y estructurar los puestos de trabajo por selección del talento humano o implementar un sistema de recompensas para los trabajadores.

No obstante, referente al contexto militar gracias a Flórez (2018) quien determinó la incidencia del estrés en la productividad laboral psicofísica mediante un enfoque cualitativo de tipo interpretativo, por medio de diversas encuestas aplicada a los colaboradores de la Central de Gestión Operativa Policial del Distrito Metropolitano de

Quito Ecuador, así se pudo concluir que las alteraciones psicofísicas si subyacen del estrés laboral.

Por otra parte, a nivel nacional según Usma (2020) en su estudio logró individualizar situaciones para prevenir el estrés y ansiedad en el ambiente laboral, esto mediante una encuesta de tipo cuantitativo descriptivo, aplicada al personal y directivos de la empresa ubicada en Colombia- Pereira. En los resultados se evidencio que el confinamiento aumenta los niveles de estrés subyacente del exceso de tareas debido al trabajo en casa

Sin embargo, en La Policía Nacional se realizó un estudio encaminado a analizar el impacto de técnica formativa de 76 policías que laboran en la prevención del delito para garantizar la convivencia ciudadana de Colombia, se hizo mediante la aplicación de mecanismos de respiración y estrategias anti estrés (Moreno, Cárdenas, cárdenas, Nieto y Lopera 2021) en los resultados se pudo evidenciar que después de lograr los ejercicios de respiración se llegó a una disminución del ritmo cardiaco por lo que en sus labores diarias pueden alcanzar un mejor desempeño si se aplican en el ámbito policial (Moreno *et al.* 2021)

Con base a los componentes del modelo de demanda, control y apoyo social de Karasek, Theorell (1990), del modelo dinámico de cada uno de los factores de riesgo psicosocial planteado por Villalobos (2005) se identificaron 4 influencias que consolidan todo un grupo de aspectos los cuales fundamentan las condiciones al interior de una organización. Las dimensiones que configuran cada uno de los dominios ejercen como potencial fuente de riesgo (Villalobos, 2005) demandas, control y supervisión, liderazgo, relaciones intralaborales y plan de recompensas lo cual busca que través de ellas se realice

la identificación y la respectiva tasación de cada uno de los factores que originan el riesgo psicosocial.

Teniendo en cuenta lo anterior, a nivel local no se encontraron evidencias bibliográficas donde se pudiera resaltar este tipo de investigaciones. por consiguiente, esta investigación sirve como un referente bibliográfico para futuras investigaciones.

### **Capítulo 3.**

#### **Metodología.**

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

Con el propósito de ampliar y ahondar en la investigación con relación a los factores que impactan el rendimiento por causa del estrés derivado de una labor. Los trabajadores de la **CASUR** y buscando complementar cada una de las interrogantes del instrumento desarrollado para la evaluación del estrés, elaborado por Villalobos para el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (1996) y posteriormente ajustado y ratificado en la población trabajadora de Colombia (Villalobos, 2005 y 2010), la integridad de dicho instrumento se mantendrá de acuerdo a las instrucciones dadas en el documento en mención. Nuestra investigación es del tipo descriptivo y está compuesta por 4 conjuntos de factores psicosociales: demandas, control y supervisión, liderazgo, relaciones intralaborales y plan de recompensas (Villalobos, 2005 y 2010).

**Participantes.**

La población objeto, son los funcionarios Públicos de género masculino y femenino, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, nombrados mediante acto administrativo y de posesión que trabajan laboran en el grupo objetivo que comprenden 13 funcionarios, con diferente cargo, funciones y responsabilidades distribuidas de la siguiente manera: 3 radica dores, 8 servicio al cliente (externo e interno), 2 asesoría jurídica.

Debido al tamaño de la población de estudio, se decide tomar el 100% de toda la representación del universo para un total 13 funcionarios, no se aplica criterio de exclusión y la participación depende de la voluntad de los mismos,

Los funcionarios que participaran en el desarrollo del cuestionario, son dispuestos por el área de talento, por tanto, este personal es apto y cumple con los criterios y tamaño suficiente para su estudio.

**Instrumentos de recolección de datos.**

Se desarrolla mediante un formulario on-line, enviado electrónicamente (Email – WhatsApp mediante un formulario de Google Forms) de los factores de riesgo psicosociales desarrollados el interior de una organización (formaA) <https://forms.gle/5NXAsK7XvgHtSrjQA>, compuesto de 123 ítems y 28 min para su desarrollo individual, donde se tendrá en cuenta 4 dominios y 18 dimensiones.



### **Estrategia del análisis de datos.**

Una vez diligenciado el cuestionario on-line por los participantes, el cual está estructurado en la aplicación Google Forms, este nos permite exportar datos en formato XLS, el cual contiene un compendio de la tabla de datos para cada interrogante y sus respuestas, permitiéndonos realizar tablas dinámicas para la parametrización de cada una de las preguntas de acuerdo a las tablas donde se definen las preguntas de acuerdo a los dominios y dimensiones para su calificación y ponderación de acuerdo a los resultados obtenidos

### **Consideraciones éticas.**

Basados en la Ley 1090 de 2006 que versa sobre el principio de confidencialidad, según el cual los profesionales en psicología tienen la obligación al respeto y confidencialidad de la toda pesquisa adquirida de las personas en el desarrollo de su labor. Se revelará tal pesquisa exclusivamente con el consentimiento del individuo o a través de su representante legal, exceptuando aquellas particularidades en que no hacerlo lleve a un perjuicio a la persona o entorno. Se informará a los consultados de las limitantes legales de la confidencialidad mediante la aplicación de la encuesta virtual como herramienta de recopilación de datos, está dentro de las condiciones éticas aquí descritas.

## **Capítulo 4.**

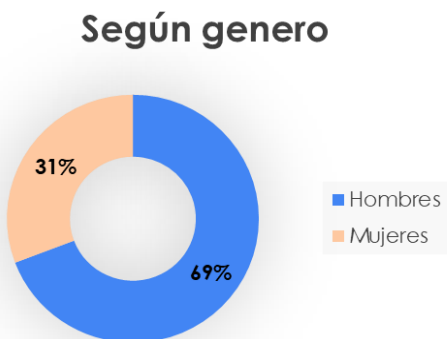
### **Resultados**

Una vez tabuladas las respuestas de acuerdo a la etapa de cuantificación del formulario de factores de riesgo psicosocial analizaremos el **baremo** para las dimensiones de acuerdo al resultado de cada uno de los dominios así:

## Descripción sociodemográfica

### Figura 1

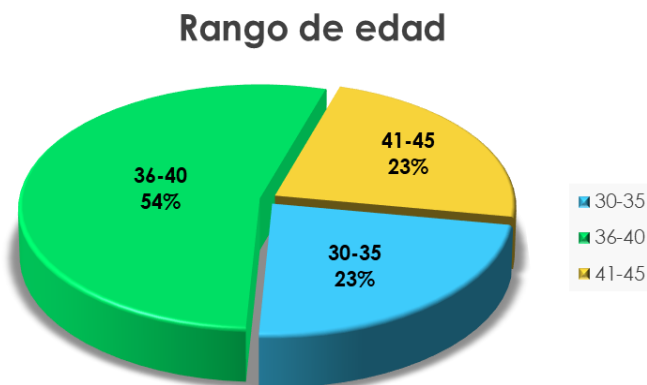
*Genero de los encuestados*



La encuesta fue aplicada al 100% del personal que trabaja en el área de análisis de la CASUR (13 funcionarios) el 69 % de los participantes de acuerdo con su género eran masculinos y el 31% femenino.

### Figura 2

*Promedio de edades de los participantes.*



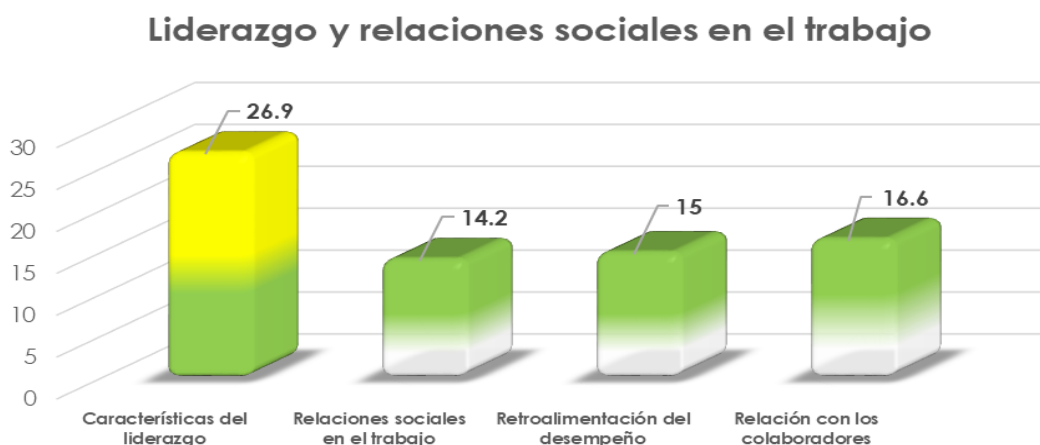
De acuerdo con el rango de edad, el 54% de los integrantes tienen edades entre los 36 y 40 años, el 23% entre 41 a los 45 años y el 23% de 30 a 35 años.

### Figura 3

*Niveles de riesgo del estrés.*

### Figura 4

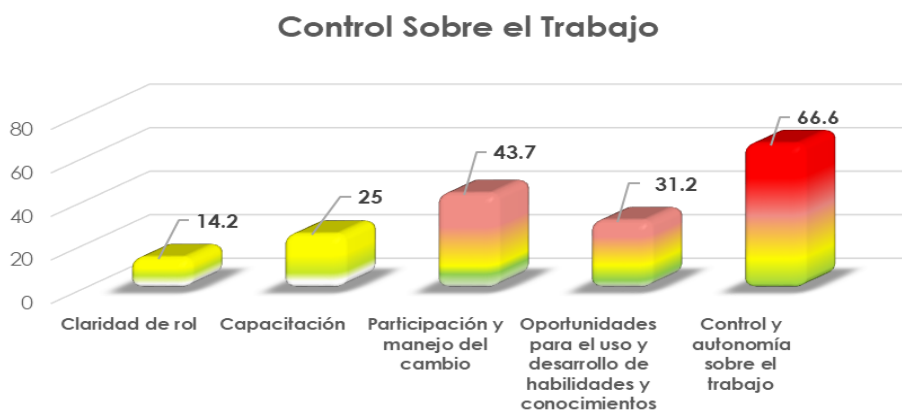




Frente a esta dimensión, la característica del liderazgo se encuentra en un nivel medio, se evidencia un bajo acompañamiento del jefe en las tareas asignadas al empleado y claridad en aspectos como instrucciones claras y comunicación asertiva.

### **Figura 5**

*Control y supervisión en el trabajo.*

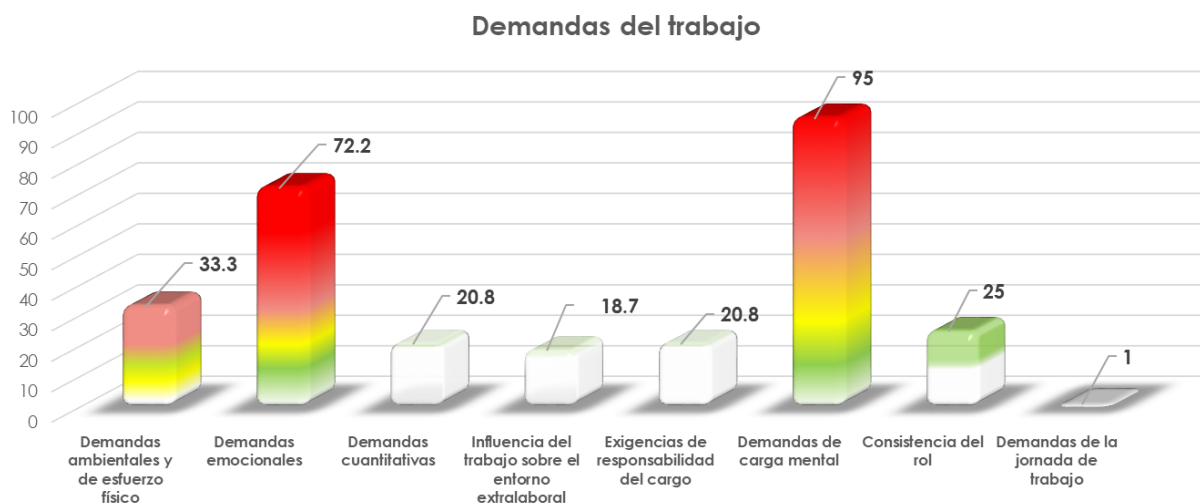


Una de las características particulares de las actividades desarrolladas por los trabajadores, es la realización de actividades estrictamente ajustadas a un proceso y procedimiento, el cual es inflexible y no permite realizar tareas o actividades adicionales a

las ya establecidas, generando un nivel de rutina alto y frecuente, como respuesta a ello se evidencia inconformismo frente a la autonomía en el trabajo.

**Figura 6**

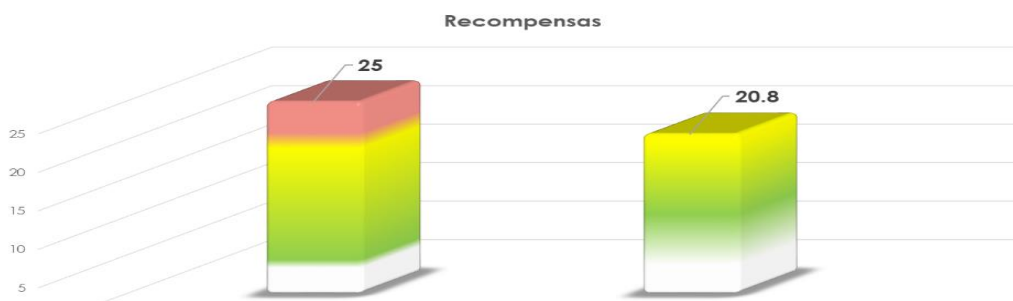
*Demanda de trabajo, agotamiento físico y psicológico.*



En las demandas de trabajo, la demanda emocional se encuentra en riesgo muy alto, debido a que los trabajadores se encuentran expuestos en algunas ocasiones a la atención de situaciones difíciles, exigiéndose ocultar sus opiniones y emociones propias, adicional a ello las demanda de carga mental, se encuentra en muy alto riesgo, la exigencia con relación a la concentración, el cuidado que exige la realización del trabajo hace que por las características propias de las tareas de desarrollar, se convierta esta demisión en un factor de alto riesgo.

**Figura 7**

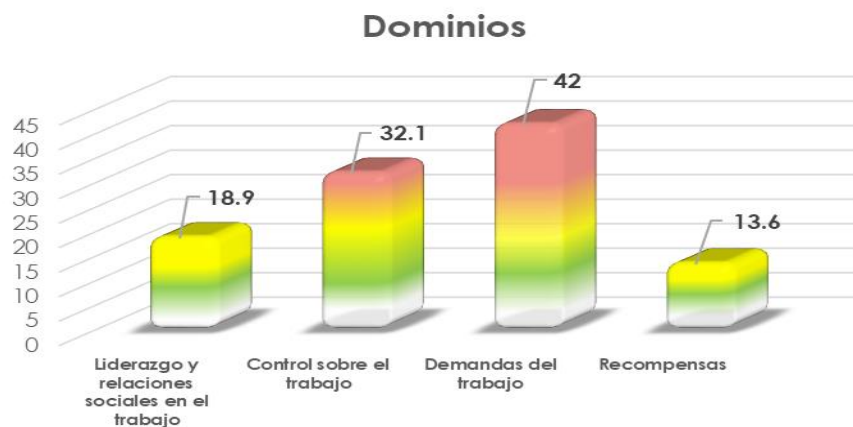
*Recompensas por la labor realizada.*



Frente al plan de recompensas que se derivan de la capacidad de pertenencia a la organización y de la labor realizada, se refleja un sentimiento de estabilidad laboral, pero en algunas ocasiones no se sienten a gusto realizando la labor, por la desconfianza de la empresa hacia el trabajador.

### Figura 8

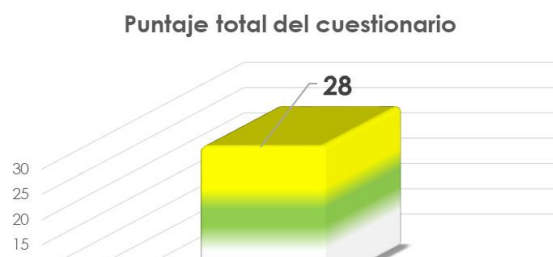
*Dominios de la entrevista*



El resultado frente a los dominios, se encuentra el riesgo alto, las demandas de trabajo, destacándose dentro de este dominio las exigencias de la carga mental frente al procesamiento cognitivo y ejecución de procedimientos mentales de carácter superior de atención y de memoria.

### Figura 9

*Resultado final del cuestionario*



De acuerdo al resultado la puntuación fue de 28, encontrándose entre el rango de 24, 5 y 29,5 quedando en riesgo medio con estrés moderado, para lo cual se realizará una observación continua y se desarrollaran acciones sistemáticas de inversión para la prevención de efectos perjudiciales frente a la salud mental de los colaboradores y reducción de los grados de estrés.

### **Discusión**

Con base en la interpretación del riesgo psicosocial alcanzado para los servidores públicos que trabajan en el grupo objetivo de la **CASUR**, luego de la utilización de instrumentos para la evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial y partiendo del compromiso que se tiene con este tipo de información, pueden influir positiva o negativamente en estos empleados y así en la institución. Dado los resultados en La tabla 1, muestra cada dominio y sus respectivas dimensiones se relacionan entre sí con el tipo de riesgo alcanzado (Muy Alto, Alto, Medio, Bajo, sin riesgo o riesgo despreciable), los cuales permiten plasmar intervenciones de los factores en riesgo crítico a tiempo, ya que las dimensiones intralaborales subyacen de la toma de decisiones necesarias en el lugar de trabajo, así mismo, en los modos de mando y características de las obligaciones a realizar.

En el dominio, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo, se logró concluir que cerca del 27% de las personas encuestadas presentan un riesgo medio relacionado con esta

característica, lo cual indica que existe un riesgo moderado en el porcentaje de estos servidores públicos, quienes perciben o acatan la gestión que realizan los altos mandos ante sus obligaciones de servicio, lo que constituye para ellos una buena planificación, asignación de cargas labores para un alcance de resultados o en la solución de conflictos que se manejan en este servicio al cliente. Seguido de un 17 % y 15 % de personas con riesgo Bajo en relación con los colaboradores y retroalimentación de desempeño respectivamente, lo que corresponde que los servidores públicos que laboran en esta área se acogen a la información sobre las órdenes impartidas de la forma de trabajo a desarrollar día a día, esto permite transformar ciertos aspectos para mejorar su desempeño laboral. El menor porcentaje, un poco más del 14%, presenta un riesgo bajo, que corresponde a la dimensión de relaciones sociales en el trabajo, asociando que en el lugar para laborar existen buenas relaciones con otras personas, lo que conlleva a una sociabilidad respetuosa entre compañeros, con un fuerte apoyo entre lo mismo y un gran trabajo en equipo. Estos resultados concuerdan con los de Sarmiento, 2012 en su informe final de investigación denominada “factores de riesgo psicosocial intralaboral diagnóstico en personal terapéutico asistencial”, a diferencia que estos factores de riesgo fueron aplicados a otra población, pero con las mismas características de este estudio.

No obstante, para el dominio control sobre el trabajo como se observa en Tabla 1, se evidencia que el 66.6% se ubican con un nivel de Riesgo Muy Alto asociado a la dimensión control y autonomía en el trabajo, lo que denota que existe un margen de decisión e independencia sobre ordenes laborales es limitado, así como, la distribución de los tiempos laborales de estos servidores públicos. En la dimensión, oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, el 31.2% de las personas encuestadas se

encuentran en riesgo Alto, seguido de un 43.7% participación y manejo del cambio, considerando que la mayoría de los encuestados se encuentran predispuesto a un riesgo como la poca mediación que tienen sobre las transformaciones del clímax organizacional, recibiendo información no clara sobre los mismos. Con relación a la capacidad en el rol y capacitación, su riesgo es Medio lo que denota que la institución ha impartido y dado a conocer a estos funcionarios toda la información pertinente y clara sobre los objetivos, misión, visión y funciones que tiene sobre el ejercicio en esta área de trabajo por lo que se asume que esta institución otorga oportunidades de desarrollo institucional y profesional a estos miembro activos, estos resultados se pueden relacionar con el estudio realizado por López et al , 2017; lo cuales evaluaron esto factores con relación al estrés que manejan los trabajadores de una empresa de transporte de servicio especial en la Ciudad de Bogotá.

El dominio demandas del trabajo, permite identificar que el 95% y el 72.2% de los encuestados se halla en riesgo muy alto y otro porcentaje de 33.3%, lo representan personas que se encuentran en riesgo Alto, vinculados con estas dimensiones se pueden destacar: las demandas de trabajo con esfuerzo físico, demandas de carga mental y demandas emocionales, esto indica a que están sujetos a un esfuerzo físico que crea preocupación, cansancio o molestia afectando directamente su desempeño laboral, lo que conlleva a que existan emociones o malos tratos de otras personas en el marco de su trabajo; muchas de esta situaciones suelen encubrir sus verdaderas emociones o sentimientos durante el día a día como servidores públicos, seguido por el 25% de los encuestados con Bajo riesgo que corresponde a consistencia en el rol, en donde esta población con relación a su exigencias no van en contra de los principios éticos, técnicos o de calidad del servicio al cliente. Las otras dimensiones restantes a este dominio como lo son: demandas cuantitativas,



influencias de trabajo sobre el entorno extralaboral y exigencia de compromiso con el cargo no presentan tipo de riesgo alguno sobre este dominio.

Por último, el dominio de recompensas en la dimensión “Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza”, el 25% de las personas encuestadas se encuentran en riesgo Alto, lo que indica que el sentimiento de gratitud por estar vinculado a la institución en este sitio de estudio no existe; lo que permite inferir que se abandona el bienestar de estos servidores incluidos en esta área y la dimensión “Reconocimiento y compensación”, el 20,8 % de este personal encuestado se encuentran en riesgo Medio concerniente con la apreciación que tienen de que la retribución es baja que no van acorde con los sacrificios y metas alcanzadas, esto se puede comparar con la investigación realizada por [Ospino, 2019](#); el cual evaluó estos factores pero en los trabajadores de sistemas infotec soluciones informática.

### **Conclusiones**

Se logra identificar a través del cuestionario formulado los altos niveles de riesgo psicosocial en los trabajadores de CASUR ya que estos están expuestos constantemente y diferentes situaciones de alta demanda de control de emociones con pocas herramientas para afrontarlo.

Después de analizar los resultados, se hace de imperiosa importancia trabajar en temas que coadyuven al manejo y mitigación del estrés frente a las demandas del trabajo, pues allí se identificaron dos factores de alto impacto en las dimensiones demandas

emocionales donde se evidencia el impacto la afectación debido a la atención de situaciones emocionales complejas de los clientes.

En cuanto a lo abordado con anterioridad, la empresa puede apoyarse con la ARL, o caja de compensación para hacer mejor control de las demandas de carga mental, las cuales son otro factor de alto riesgo que se genera por la complejidad, cantidad y detalle de las tareas a realizar, repetitiva y diariamente.

### **Limitaciones**

Al momento de la aplicación del cuestionario al desarrollarse virtualmente, no genera una relación natural entre el trabajador y el profesional que aplica la prueba, generando impedimento al momento de que exista una duda frente a la aplicación del mismo. Por otro lado, durante el periodo en que se realizó la prueba el país se encontraba bajo la coyuntura del paro nacional del año 2021, en donde una de las instituciones más cuestionadas y afectadas fue la Policía Nacional, por ello posiblemente los miembros de la misma también sufrieran desmanes tanto físico como emocionalmente por las diferentes acusaciones y hechos que se presentaron, por consiguiente puede haber un factor externo que probablemente distorsione las respuestas de los entrevistados.

Una sobresaliente limitación es la permeabilidad que posee la Policía Nacional para las investigaciones, ya que, al ser una institución gubernamental y que tiene unas funciones tan sensibles ante la comunidad, suelen restringir mucho la información que otorgan haciendo que muchos de los funcionarios no sigan ciertos parámetros a la hora de ser entrevistados por terceros.

El tamaño de la muestra de igual forma, debido a que esta no era una muestra significativa de la población y no representa en su totalidad la población de la Policía Nacional como institución.

### **Recomendaciones**

Hacer más participes al personal al momento de estructurar procesos y procedimientos, permitiendo su participación frente a la autonomía y tiempos para la realización de la labor.

Se debe realizar actividades que permitan generar espacios de relajación dentro de la jornada laboral, permitiendo con ello mejorarla exigencia de la carga mental laboral.

Fomentar por medio de actividades la inteligencia emocional en los colaboradores del área de estudio, y de esta forma fortalecer el desempeño de su labor al momento de verse expuesto con situaciones que se presenten en el día a día de su labor, teniendo en cuenta que están en contacto permanente con clientes externos, permitiendo así un manejo de emociones y mejorar el auto control y de esta forma mejorar la experiencia propia y del cliente.

Realizar un cronograma mensual donde se estipule abrir un espacio donde se permita una conversación bilateral entre empleado y jefe encargado donde se puedan hablar sobre temas de interés como procedimientos a seguir, actualizaciones sobre la labor, reforzar puntos débiles y/o resaltar los comportamientos positivos que mejoran el funcionamiento del área.

Realizar una campaña con la ayuda del área de RRHH y/o salud ocupacional para educar al empleador sobre el estrés dando información básica de cómo detectarlo y abrir los espacios correspondientes para que sus empleados se sientan en la confianza de buscar

ayuda si lo necesitan, esta campaña se puede realizar por medio del correo institucional para que la información este siempre al alcance los empleados.

### **Referencias bibliográficas**

Alban, B. y Klever, B. (2017). Estrés; influencia en el clima laboral del personal policial del servicio administrativo de la subzona los rios n° 12 de la ciudad Caicedo, A. Sanchez, L. Santos, L. Solorzano, N. y Sastoque, V. (2012). Programa de prevención de estrés en funcionarios públicos (Bachelor's thesis). recuperado de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3272>

Chiang Vega, Maria Margarita, Riquelme Neira, Gabriel Rodrigo, & Rivas Escobar, Pedro Alfonso. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186 Departamento Administrativo de la Función Pública, glosario administrativo. Sitio web consultado: <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/tag/q>

Garcia, M Y Forero, C. (2017) Estrés laboral y contrato psicológico como elementos relacionales del cambio organizacional. Redalyc. recuperado de. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/679/67957684012/index.html>

Martín, P., Salanova, M. y Peiró, J.M. (2003). El estrés laboral: ¿un concepto cajón-de-sastre? *Proyecto Social*, 10 y 11, 167-186.

Mintrabajo. (2019, 24 julio). Bienestar y salud mental: un compromiso de min trabajo y el sector público. Mintrabajo.

<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2019/julio/bienestar-y-salud-mental-un-compromiso-de-mintrabajo-y-el-sector-publico>

Pérez, E. J. P. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. Dialnet. recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>

Ramos Ramos, P. (Coord.) (2012). *Intervención psicológica en estrés laboral, mobbing y síndrome de Burnout* (2a. ed.). Málaga, Editorial ICB. Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/322/2/PROGRAMA%20DE%20PREVENCIÓN%20DE%20ESTRÉS%20EN%20FUNCIONARIOS%20PÚBLICOS.pdf>

Real Academia Española (RAE), diccionario de la lengua española. Sitio web consultado: <https://www.dle.rae.es/>

aima, l. y hanco, a. (2017). causas y efectos del estrés laboral en el área de atención al cliente en sedapar s.a. de arequipa primer semestre del 2017. (tesis de grado). universidad nacional de san agustín de arequipa. recuperado de.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6223/RIayhucl.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quispe, S. (2016). “Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de lima. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma de Perú. Recuperado de. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>

Usma, Y. (2020) Y. EL ESTRÉS LABORAL Y SU INCREMENTO DURANTE EL CONFINAMIENTO. Universidad cooperativa de Colombia. recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/28446>

Florez, P. (2018). estrés laboral y su afectación psico-física en el rendimiento laboral de los trabajadores de la central de gestión operativa policial del distrito metropolitano de quito (cgop). elaboración de una guía preventiva. (tesis de grado). universidad técnica de cotopaxi. recuperado de. <http://181.112.224.103/handle/27000/6090>

Moreno J Cárdenas, C. Cárdenas, J. Nieto, J. Y Lopera J. (2021). Impacto del entrenamiento en resiliencia y manejo del estrés: estudio de caso en la Policía Nacional de Colombia. Revista Logos Ciencia & Tecnología, 13(1),96-115.recuperado de. <https://doi.org/10.22335/rlct.v13i1.1323>

**Anexos 1**

DOMINIOS	DIMENSIONES	No pre	pregunta
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Características del liderazgo	63	Mi jefe me da instrucciones claras
		64	Mi jefe ayuda a organizar mejor el trabajo
		65	Mi jefe tiene en cuenta mis puntos de vista y opiniones
		66	Mi jefe me anima para hacer mejor mi trabajo
		67	Mi jefe distribuye las tareas de forma que me facilita el trabajo
Relaciones sociales en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo	68	Mi jefe me comunica a tiempo la información relacionada con el trabajo
		69	La orientación que me da mi jefe me ayuda a hacer mejor el trabajo
		70	Mi jefe me ayuda a progresar en el trabajo
		71	Mi jefe me ayuda a sentirme bien en el trabajo
		72	Mi jefe ayuda a solucionar los problemas que se presentan en el trabajo
		73	Siento que puedo confiar en mi jefe
		74	Mi jefe me escucha cuando tengo problemas de trabajo
		75	Mi jefe me brinda su apoyo cuando lo necesito
		76	Me agrada el ambiente de mi grupo de trabajo
		77	En mi grupo de trabajo me tratan de forma respetuosa
		78	Siento que puedo confiar en mis compañeros de trabajo
		79	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo
		81	Entre compañeros solucionamos los problemas de forma respetuosa
		82	Hay integración en mi grupo de trabajo
		83	Mi grupo de trabajo es muy unido
Retroalimentación del desempeño	Retroalimentación del desempeño	84	Las personas en mi trabajo me hacen sentir parte del grupo
		85	Cuando tenemos que realizar trabajo de grupo los compañeros colaboran
		86	Es fácil poner de acuerdo al grupo para hacer el trabajo
		87	Mis compañeros de trabajo me ayudan cuando tengo dificultades
		88	En mi trabajo las personas nos apoyamos unos a otros
Relación con los colaboradores	Relación con los colaboradores	89	Algunos compañeros de trabajo me escuchan cuando tengo problemas
		89	En mi grupo de trabajo algunas personas me maltratan
		90	Me informan sobre lo que hago bien en mi trabajo
		91	Me informan sobre lo que debo mejorar en mi trabajo
		92	La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara
Control sobre el trabajo	Claridad de rol	93	La forma como evalúan mi trabajo en la empresa me ayuda a mejorar
		94	Me informan a tiempo sobre lo que debo mejorar en el trabajo
		115	Tengo colaboradores que comunican tarde los asuntos de trabajo
		116	Tengo colaboradores que tienen comportamientos irrespetuosos
		117	Tengo colaboradores que dificultan la organización del trabajo
		118	Tengo colaboradores que guardan silencio cuando les piden opiniones
		119	Tengo colaboradores que dificultan el logro de los resultados del trabajo
		120	Tengo colaboradores que expresan de forma irrespetuosa sus desacuerdos
		121	Tengo colaboradores que cooperan poco cuando se necesita
		122	Tengo colaboradores que me preocupan por su desempeño
Capacitación	Capacitación	123	Tengo colaboradores que ignoran las sugerencias para mejorar su trabajo
		53	Me informan con claridad cuáles son mis funciones
		54	Me informan cuáles son las decisiones que puedo tomar en mi trabajo
		55	Me explican claramente los resultados que debo lograr en mi trabajo
		56	Me explican claramente el efecto de mi trabajo en la empresa
Participación y manejo del cambio	Participación y manejo del cambio	57	Me explican claramente los objetivos de mi trabajo
		58	Me informan claramente quién me puede orientar para hacer mi trabajo
		59	Me informan claramente con quién puedo resolver los asuntos de trabajo
		60	La empresa me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo
		61	Recibo capacitación útil para hacer mi trabajo
Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	Oportunidades para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos	62	Recibo capacitación que me ayuda a hacer mejor mi trabajo
		48	Los cambios en mi trabajo han sido beneficiosos
		49	Me explican claramente los cambios que ocurren en mi trabajo
		50	Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo
Control y autonomía sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo	51	Cuando se presentan cambios en mi trabajo se tienen en cuenta mis ideas y sugerencias
		39	Mi trabajo me permite desarrollar mis habilidades
		40	Mi trabajo me permite aplicar mis conocimientos
		41	Mi trabajo me permite aprender nuevas cosas
Control y autonomía sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo	42	Me asignan el trabajo teniendo en cuenta mis capacidades
		44	Puedo decidir cuánto trabajo hago en el día
		45	Puedo decidir la velocidad a la que trabajo
Control y autonomía sobre el trabajo	Control y autonomía sobre el trabajo	46	Puedo cambiar el orden de las actividades en mi trabajo



Demandas del trabajo	Demandas ambientales y de esfuerzo físico	4 El aire en el lugar donde trabajo es fresco y agradable 5 La luz del sitio donde trabajo es agradable 6 El espacio donde trabajo es cómodo 9 Los equipos o herramientas con los que trabajo son cómodos 12 El lugar donde trabajo es limpio y ordenado 1 El ruido en el lugar donde trabajo es molesto 2 En el lugar donde trabajo hace mucho frío 3 En el lugar donde trabajo hace mucho calor 7 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a sustancias químicas que afecten mi salud 8 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo físico 10 En mi trabajo me preocupa estar expuesto a microbios, animales o plantas que afecten mi salud 11 Me preocupa accidentarme en mi trabajo
	Demandas emocionales	106 Atiendo clientes o usuarios muy enojados 107 Atiendo clientes o usuarios muy preocupados 108 Atiendo clientes o usuarios muy tristes 109 Mi trabajo me exige atender personas muy enfermas 110 Mi trabajo me exige atender personas muy necesitadas de ayuda 111 Atiendo clientes o usuarios que me maltratan 112 Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos 113 Mi trabajo me exige atender situaciones de violencia 114 Mi trabajo me exige atender situaciones muy tristes o dolorosas
	Demandas cuantitativas	32 En mi trabajo es posible tomar pausas para descansar 43 Puedo tomar pausas cuando las necesito 47 Puedo parar un momento mi trabajo para atender algún asunto personal 13 Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional 14 Me alcanza el tiempo de trabajo para tener al día mis deberes 15 Por la cantidad de trabajo que tengo debo trabajar sin parar
	Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral	35 Cuando estoy en casa sigo pensando en el trabajo 36 Discuto con mi familia o amigos por causa de mi trabajo 37 Debo atender asuntos de trabajo cuando estoy en casa 38 Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia y amigos es muy poco
	Exigencias de responsabilidad del cargo	19 En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido 22 En mi trabajo respondo por cosas de mucho valor 23 En mi trabajo respondo por dinero de la empresa 24 Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros 25 Respondo ante mi jefe por los resultados de toda mi área de trabajo 26 Mi trabajo me exige cuidar la salud de otras personas
	Demandas de carga mental	16 Mi trabajo me exige hacer mucho esfuerzo mental 17 Mi trabajo me exige estar muy concentrado 18 Mi trabajo me exige memorizar mucha información 19 En mi trabajo tengo que tomar decisiones difíciles muy rápido 20 Mi trabajo me exige atender a muchos asuntos al mismo tiempo 21 Mi trabajo requiere que me fije en pequeños detalles
	Consistencia del rol	27 En el trabajo me dan órdenes contradictorias 28 En mi trabajo me piden hacer cosas innecesarias 29 En mi trabajo se presentan situaciones en las que debo pasar por alto normas o procedimientos 30 En mi trabajo tengo que hacer cosas que se podrían hacer de una forma más práctica
	Demandas de la jornada de trabajo	52 Los cambios que se presentan en mi trabajo dificultan mi labor 34 En mi trabajo puedo tomar fines de semana o días de descanso al mes 31 Trabajo en horario de noche 33 Mi trabajo me exige laborar en días de descanso, festivos o fines de semana
	Recompensas	Recompensas derivadas de la pertenencia a la organización y del trabajo que se realiza
Reconocimiento y compensación		96 En la empresa me pagan a tiempo mi salario 97 El pago que recibo es el que me ofreció la empresa 98 El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo 99 En mi trabajo tengo posibilidades de progresar 100 Las personas que hacen bien el trabajo pueden progresar en la empresa 101 La empresa se preocupa por el bienestar de los trabajadores

## Anexo 2



### INFORMACIÓN Y DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### Objetivo de la actividad académica:

A usted se le está invitando a participar en este estudio por ser servidor público de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional, el objetivo de esta actividad académica es realizar un cuestionario con el fin de conocer los factores de riesgo psicosocial que impactan a los trabajadores del área de servicio al cliente por causa del estrés laboral

#### 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

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.

#### Consentimiento Informado

Yo, \_\_\_\_\_ Identificado con cedula de ciudadanía No \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 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 "factores de riesgo psicosocial intralaboral que impactan a los servidores públicos que trabajan en el área del servicio al cliente de la Caja de Sueldos de Retiro de la Policía Nacional por causa del estrés laboral" 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.