



INSTITUCION UNIVERSITARIA POLITECNICO GRANCOLOMBIANO

FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD

GRUPO DE INVESTIGACION DE PSICOLOGIA

EDUCACION Y CULTURA

DEPARTAMENTO ACADEMICO DE PSICOLOGIA

PROGRAMA DE PSICOLOGIA

PRACTICA II – INVESTIGACION – ORGANIZACIONAL

PRESENTA

MARIA CAMILA ROJAS GOMEZ 100102785

CATERINE VALENCIA 100115987

BAIRON ALEXIS FLOREZ ROSERO 100117654

QUILIAN DARIO DELGADILLO 100102280

SUPERVISOR:

HEIDI JACQUELINE URREGO VALENCIA

BOGOTA, SEPTIEMBRE, 2021.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	1
Capítulo 1. Introducción.	3
Descripción del contexto general del tema.	4
Planteamiento del problema.....	4
Pregunta de investigación.	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.	7
Justificación.	7
Capítulo 2. Marco de referencia.....	8
Marco conceptual.....	8
Título nivel 3.....	•
Marco teórico.....	10
Título nivel 3.....	•
Marco Empírico.....	13
Título nivel 3.....	•
Capítulo 3. Metodología.	16
Tipo y diseño de investigación.	16
Participantes.....	17
Instrumentos de recolección de datos.	17
Estrategia del análisis de datos.	18
Consideraciones éticas.....	19
Capítulo 4. Resultados.	21
Discusión.....	•
Conclusiones.....	29
Limitaciones.....	29
Recomendaciones.	30
Referencias bibliográficas.....	32
Anexos.....	35

Lista de tablas

iii

Tabla 1 Datos sociodemograficos	21
Tabla 2 Edad	21

Lista de figuras

Figura 1 Agotamiento	22
Figura 2 Despersonalización	24
Figura 3 Realización personal	25

Título de la investigación

Niveles de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Policía Nacional en el Departamento de Policía Nariño.

Resumen.

La finalidad de la investigación fue describir los niveles de desgaste ocupacional (Burnout) en colaboradores de la Institución de la Policía Nacional, en ese sentido, es importante indagar los niveles que cada dimensión ocupa dentro de la prueba, es decir, indagar el nivel de cansancio emocional, despersonalización y la realización personal o insatisfacción, procesos que están presentes dentro de las poblaciones organizacionales; para ello, este procedimiento se realizó por medio de un instrumento psicométrico denominado “escala de desgaste ocupacional” (Burnout) el cual contiene 105 reactivos con 6 opciones de respuesta en la primera parte se califica (TD) totalmente en desacuerdo y (TA) totalmente de acuerdo y en la segunda parte se califica nunca o siempre.

De ese modo, el estudio fue realizado con población de la Policía Nacional, con una muestra de 10 trabajadores pertenecientes a la institución, metodológicamente el trabajo investigativo se abordó desde el tipo de investigación descriptivo debido a que se midió la variable desgaste ocupacional (Burnout) en donde los resultados sirvieron para determinar los niveles de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal o insatisfacción de logro en los trabajadores, con un método investigativo empírico analítico, un enfoque cuantitativo y un paradigma positivista. El procesamiento de los datos obtenidos en el estudio, permitirá determinar los niveles de desgaste ocupacional que presentan los trabajadores.

Palabras clave: Degaste ocupacional, agotamiento emocional, despersonalización, insatisfacción de logro.

Capítulo 1.

Introducción.

El presente documento da a conocer la propuesta de investigación que tiene como propósito identificar los niveles del síndrome de Burnout en una organización dedicada a la seguridad de las personas y de los contextos; como la Policía Nacional, esta temática surge a partir del interés de conocer y profundizar acerca de esta problemática, según la “Organización Mundial de la Salud” [OMS], esta es una problemática que desencadenó diferentes consecuencias a nivel mundial, además es interesante investigar este síndrome en la región y más aún con trabajadores pertenecientes a la Policía Nacional.

En este sentido el documento presenta inicialmente el planteamiento del problema, reconociendo el poco abordaje teórico en relación a los procesos organizacionales específicamente en relación a la calidad del ambiente laboral al interior de la organización; continuando con este planteamiento se presenta la justificación de la investigación donde se muestra la importancia del porqué y para qué de la investigación de este estudio.

En ese orden de ideas se plantean los objetivos general y específicos que direccionan la propuesta, señalando que la institución es consciente del proceso, y reconoce aspectos como recursos humanos y económicos que las personas y la empresa lo necesitan, por tal razón el proceso se realizará desde una aproximación metodológica que está fundamentada en un paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, finalmente se darán a conocer los efectos de la presente investigación, su análisis y discusión de resultados con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Descripción del contexto general del tema.

El síndrome de Burnout, es una problemática que se presenta de forma frecuente dentro de las organizaciones y que en la actualidad ha causado efectos negativos en las personas; desde este punto, se puede identificar algunos factores de riesgo que inciden de forma directa en la aparición de este fenómeno, algunos de esos factores son:

Factores individuales: Según Edelwich y Brodsky (1980) (como se citó en Pérez, 2010), “el Burnout aparece cuando el deseo del sujeto de marcar una diferencia en la vida del otro se ve frustrado, ya que las razones por la que las personas se dedican a ayudar a los demás tienen por objeto confirmar su sentido de poder.” (p.51)

Así mismo, se puede identificar que el síndrome de Burnout se genera por diferentes condiciones que se desarrollan dentro de las organizaciones, como la baja remuneración económica, el poco acompañamiento o apoyo de los superiores o de la empresa, el uso inadecuado de los recursos, todos estos factores incrementan la aparición del síndrome de “Burnout”, sin embargo, todas estas condiciones no son reconocidas por parte de las organizaciones, desestimando la importancia de la salud mental.

Variables sociales: La dimensión social es muy importante dentro todos los procesos y además se considera importante dentro del ámbito organizacional, el desarrollo adecuado de este componente permite disminuir el impacto de los factores estresores que pueden afectar en el rendimiento de la persona, de ahí que se destaque lo mencionado por (Manassero & cols, 2003, Hombrados, 1997) (como citó en Pérez, 2010) “Los efectos positivos de las relaciones sociales sobre el trabajador han sido clasificados en emocionales, informativos e instrumentales. En cualquier caso, es básico que exista un

apoyo social, que redundan en la integración social, la percepción de la disponibilidad de otros para informar o comprender y la prestación de ayuda y asistencia material”

Estos dos procesos si bien pueden ser algo normal, generan una fuerte influencia en la calidad de vida referente al campo laboral, evidenciando en muchos casos que las empresas dejan de lado componentes individuales importantes en los que la salud mental y física pueden aportar no solo en el desarrollo de la persona sino en la productividad y el desarrollo adecuado del trabajo.

Planteamiento del problema

Los problemas que surgen dentro de las organizaciones actualmente no solo afectan la productividad de las mismas, sino que además generan un impacto en la salud mental de la persona, por lo tanto el ambiente laboral tiene a diario mayores exigencias, provocando experiencias negativas en donde se genera estrés y disminuye el rendimiento o motivación de las personas hacia el logro de metas y objetivos personales.

Todos estos procesos organizacionales, al ser descuidados puede convertirse en negativos y destructivos, implicando no solo la aparición del síndrome sino también el desencadenamiento de mayores niveles de estrés o de desgaste laboral; afectando la salud mental y física del individuo; interrumpiendo el desarrollo de las actividades desde el ámbito laboral e individual del individuo, generando mayores niveles de agotamiento emocional e incluso falta de satisfacción frente a las acciones que realiza.

Desde ahí es importante identificar que el síndrome de “Burnout” como lo menciona la “Organización mundial de la salud”, (2015); “es un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en

riesgo la vida”, este es considerado negativo ya que genera un nivel de estrés crónico, siendo característico del mismo, la forma en que las personas sufren de una progresiva pérdida de energía, reconociendo que posiblemente todos estos procesos pueden llegar a desencadenar en un nivel alto de agotamiento e incluso en una patología como la depresión, afectando de forma directa en la motivación del trabajo.

En ese sentido, es importante, que se realice un proceso integro dentro de las organizaciones en donde se puedan reconocer las respuestas emocionales del talento humano que integra la organización, entendiendo que la “sobrecarga emocional” que experimentan las personas puede llegar a ser muy alta, ya que a través de este síndrome se provocan situaciones de tensión, llegando al punto de causar incapacidad en las formas de trabajo e incluso abandonando el trabajo por parte del colaborador, de ese modo todas las empresas se exponen a la aparición de este tipo de fenómenos, con afectaciones físicas y mentales de las personas, por tal razón es importante que dentro de las instituciones policiales se lleven a cabo este tipo de procesos, no solo permitiendo la identificación de los niveles de estrés sino también la forma en que se puede tratar el fenómeno.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los niveles de desgaste ocupacional que manejan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento de Nariño?

Objetivo general.

Identificar los niveles de desgaste ocupacional que manejan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento de Nariño.

Objetivos específicos.

Determinar los niveles de agotamiento que presentan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento de Nariño

Analizar los niveles de despersonalización que presentan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento de Nariño

Evaluar los niveles de satisfacción que presentan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento de Nariño

Justificación.

El síndrome de “Burnout” es producto del estrés crónico debido a la sobrecarga laboral y el cumplimiento de metas bastante ambiciosas, que generan en los colaboradores un malestar general de igual manera un estado de agotamiento físico, emocional y psicológico, que repercute en el bienestar de estas personas según Villanueva (2018). A nivel internacional, nacional y regional se puede evidenciar que la OMS reconoce la existencia del síndrome de “Burnout” como un fenómeno que se debe identificar y que es necesario atender, teniendo en cuenta la calidad de vida de los trabajadores.

De ese modo, en los últimos años, es importante que dentro de las organizaciones la salud mental se convierta en un proceso que aporte en el desarrollo de las empresas, demostrando que los colaboradores son el eje central de estas, entendiendo que muchas veces los colaboradores pasan por situaciones de sufrimientos en donde se pueden convertir en personas vulnerables llevándolas a desarrollar el síndrome, en donde la persona enfrenta sufrimiento y agotamiento personal.

En ese sentido, es adecuado que las organizaciones implementen procesos que ayuden en el progreso de la calidad de vida personal, teniendo en cuenta, que esto es elemental en la medida en que aporta al desarrollo oportuno de las personas y de las gestiones que se puedan realizar en las empresas, comprendiendo las necesidades de los colaboradores y de las empresas.

Por otro lado, si las organizaciones no favorecen estos procesos se pierde la calidad de vida y del servicio que se puede prestar, por lo tanto, es vital analizar los ambientes laborales a través de procesos diagnósticos que permitan integrar las situaciones problemas ayudando a las soluciones de los mismos.

Capítulo 2.

Marco de referencia.

Marco conceptual.

A partir de la investigación es importante describir los conceptos que integran el presente estudio y que brindan un abordaje a la comprensión de la temática, siendo este un elemento fundamental dentro de las organizaciones y que incide de forma directa en la calidad de vida laboral y en el bienestar de los colaboradores. De ese modo, es importante reconocer los siguientes conceptos:

Síndrome de Burnout

Según Villanueva, (2008)

El síndrome de “Burnout” es producto del estrés crónico debido a la sobrecarga laboral y el cumplimiento de metas bastante ambiciosas, que generan en los colaboradores un malestar general de igual manera un

estado de agotamiento físico, emocional y psicológico, que repercute en el bienestar de estas personas.

De ese modo, para comprender de forma amplia y adecuada el concepto de síndrome de “Burnout”, entendiéndolo que dentro de este las respuestas aumentan y generan respuestas inadecuadas que se denotan a partir de las dimensiones que componen el fenómeno; es así como se denota la aparición de agotamiento emocional y de actitudes inadecuadas que no solo afectan los procesos laborales sino también inciden de forma directa la dimensión individual, ahondando en el desarrollo inadecuado de las funciones de su trabajo e incrementando los niveles de estrés y el cumplimiento de los deberes.

(Maslach, 1982)

Dimensiones del síndrome Burnout

El síndrome se compone por tres dimensiones, por lo cual a continuación se dará a conocer las definiciones de las mismas desde los diferentes autores.

Cansancio emocional.

Según Uribe Prado (2010) afirma que:

Pérdida progresiva de energía, cansancio, desgaste y fatiga. Situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos a nivel afectivo. Es una situación de agotamiento de la energía o los recursos emocionales propios; una experiencia de estar emocionalmente agotado debido al contacto cotidiano y mantenido con personas a las que hay que atender como objeto de trabajo (pacientes, presos, alumnos, clientes, etc.) (p.3)

Despersonalización.

Uribe Prado (2010) quien afirma que:

Se manifiesta por irritabilidad, actitudes negativas y respuestas frías e impersonales hacia las personas (clientes, pacientes, alumnos, presos, etc.). Puede considerarse como el desarrollo de pensamientos negativos, y de actitudes y sentimientos hacia las personas destinatarias de trabajo; estas personas son vistas por los profesionales de forma deshumanizada debido a un endurecimiento afectivo, lo que conlleva a que les culpe de sus problemas. Por ejemplo, el enfermo bien se merece su enfermedad, el cliente es un sujeto detestable, el preso es un delincuente que merece su condena, el alumno merece ser reprobado, etc.) (p.3)

Falta de realización personal.

Uribe Prado (2010) afirma que:

Son respuestas negativas hacia sí mismo y el trabajo. Es la tendencia de los trabajadores a evaluarse negativamente y, de manera especial, esa evaluación negativa afecta la habilidad en la realización del trabajo y la relación con las personas a las que atienden. (p. 3)

Marco teórico.

Dentro de este proceso de investigación, es importante entender que el síndrome de “Burnout” el cual conocido como síndrome del desgaste ocupacional o profesional, este se produce generalmente debido a la exposición a diferentes estresores que hacen parte inherente del trabajo, los factores pueden ser emocionales e interpersonales, y

causan generalmente un deterioro que se reconoce como físico y mental, afectando directamente el desempeño laboral al interior de la organización, y las condiciones sociales del trabajador; bajo esta premisa se identifica que no existen psicosocialmente condiciones favorables para el desarrollo de un buen trabajo y con esto un desarrollo del potencial del trabajador.

De esa forma, es necesario destacar que según diferentes autores referidos a continuación el síndrome afecta de diferentes formas si se tiene en cuenta las profesiones desempeñadas y los diferentes factores por medio de los cuales se adquiere el desgaste ocupacional; desde ese punto se ha encontrado de forma significativa que los funcionarios que prestan sus servicios en el campo de la salud evidencian niveles altos de agotamiento emocional, así mismo sucede con el personal penitenciario (Aranda et al, 2006; Lozano, et al., 2007; Gil-Monte, 2002) (Hernández 2006); no obstante, se puede identificar que poblaciones como los policías, los profesionales del personal sanitario, docente y población general presentan una mayor despersonalización, sin embargo, presentan una mayor motivación por la actividad que realizan (Lozano 2007). Por lo anterior se puede afirmar que existe variedad de factores existentes en cuanto a la diversidad de profesiones que ejercen las personas y también la tendencia que tienen algunos trabajos en tanto a la incidencia a las dimensiones que propone Maslach y Jackson (1981). De igual manera las investigaciones de Maslach y Jackson (citados en Izquierdo, 2012) refieren que:

Es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por 3 dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y

falta de realización personal en el trabajo. Este síndrome se da en aquellas personas que por la naturaleza de su trabajo han de mantener un contacto constante y directo con la gente, como son los trabajadores de la sanidad de la educación o del ámbito social. De forma más completa podemos entender el Burnout como el producto de una interacción negativa entre el lugar de trabajo, el equipo y los pacientes, alumnos, usuarios o clientes. (p. 1-3).

En ese orden de ideas, la investigación se basa en procesos importantes como los de gestión por competencias de Martha Alles, en donde el ser humano es considerado un elemento importante dentro de la cadena laboral como lo menciona Santos, (2008), (citado por Benavides, et, al, 2016)

La condición holística de competencias laborales tiene en cuenta a la psicología y a la persona como un todo o unidad bio-psico-social, beneficiando a las estrategias de GRH que sean asumidas, en particular aquellas relativas a selección de personal, formación evaluación del desempeño y compensación laboral. En relación a la satisfacción laboral la gestión humana se basa en el comportamiento del ser humano dentro de la organización exponiendo como análisis el comportamiento, el desarrollo intelectual, emocional y la interacción entre su entorno, de tal manera que la realidad se concluye fundamentalmente en la teoría anteriormente expuesta; donde el individuo actúa y se adecua de acuerdo con cada situación y dependiendo de la misma puede ser la inspiración para ofrecer

la mejor calidad de su actuar, y no verse encasillado hacia los diseños ya establecidos dentro de un cargo o una serie de actividades a desarrollar sin necesidad de presiones estrictas que en últimas hacen perder la esencia del ser como humano pensante.

Marco Empírico.

Desde hace mucho tiempo se ha buscado incansablemente la disminución de los males que aquejan a la población trabajadora, indagar acerca del síndrome de Burnout, es una de las formas de hacerlo, en ese sentido y teniendo en cuenta el tema que se pretende investigar se encuentra que; las principales investigaciones han estado orientadas inicialmente a definir de manera correcta el concepto que envuelve el síndrome, con lo cual se formulen modelos explicativos, que se logren aplicar correctamente y que definan en poco tiempo el padecimiento del mismo, de ese modo, como parte de la evolución del concepto se encuentra que actualmente existen formas de diagnóstico e intervención que son realmente prácticas, para iniciar con el pequeño recorrido que se realiza como parte fundamental del proceso investigativo. A continuación, se presentan las siguientes investigaciones

En el ámbito internacional se identificó una investigación realizada en Buenos Aires Argentina, titulada, prevalencia del síndrome de Burnout en el personal asistencial de enfermería en un hospital público metropolitano de Argentina (2015) como aporte esencial de la presente investigación se define a partir de la misma las dimensiones que se ven afectadas a partir del síndrome, entre los cuales se encuentran el agotamiento emocional, que incluye agotamiento severo y desaliento, además de despersonalización;

también se presenta agotamiento laboral, que incluye de esta manera ausentismos laborales afectando el buen desarrollo y provocando mala atención y poco seguimiento a las órdenes que brinda el jefe, esto a su vez representa una pérdida de las relaciones entabladas entre jefe – empleado, y empleado – empleado.

A su vez un estudio de pregrado realizado en Bolivia titulado como Relación entre síndrome de Burnout y asertividad en operativos cajeros de institución bancaria Villanueva, N, (2018):

Frente al Síndrome de Burnout, existe una forma inadecuada de afrontar un estrés emocional crónico evidenciando en su categoría Cansancio Emocional el 43% presentan alto cansancio emocional, el 78% presentan alta despersonalización, el 60% presentan baja realización personal. (p. 149). Según lo citado anteriormente se presenta un nivel considerable en cada una de las dimensiones, por lo tanto, se evidencia que los cajeros pertenecientes a esta institución bancaria se ven afectados debido a que estos niveles generan un malestar físico, emocional, psicológico y personal deteriorando las habilidades para cumplir las demandas de su cargo, provocando un inadecuado servicio a los usuarios y clientes.

De la misma manera, las indagaciones desarrolladas a nivel nacional son fuente útil para la completar información que sea pertinente para el presente estudio, de ahí se reconoce la investigación “factores psicosociales asociados al síndrome de Burnout en empleados del área administrativa de la empresa C.I.” Sunshine Bouquet Ltda. Realizada en Bogotá por Martín, Murillo y Velasco (2015) por lo tanto se tiene en cuenta los

resultados obtenidos en esta empresa, como un aporte significativo a la presente investigación con respecto al uso del instrumento EDO (Escala de Desgaste Ocupacional)

De ese modo, se puede identificar que, a partir de la estandarización de los datos, para ello el estudio arroja los siguientes resultados:

Desgaste ocupacional muy alto con el 12,5% (10 sujetos) en fase quemado; desgaste ocupacional alto con el 47,5% (38 sujetos) en fase en peligro; desgaste ocupacional regular con el 12,5% (10 sujetos) en fase normal y desgaste ocupacional bajo con el 27,5% (22 sujetos) en fase sano. (Martin, Murillo y Velasco, 2015, p. 203).

De acuerdo a lo anterior se puede afirmar la existencia del síndrome de Burnout en un grado considerable de advertencia en la población seleccionada por los autores, esto es verificable por el hecho de que el 60% de los trabajadores presentan esta problemática. Lo anterior contribuye a la presente investigación, debido a que el estudio está dirigido al área administrativa de una empresa prestadora de servicio, en donde se quiere profundizar acerca del desgaste ocupacional (Burnout), lo que permitirá fortalecer la credibilidad de la existencia de esta problemática, en la que se ve expuesto el ser humano cuando ejerce los diferentes tipos de trabajo.

A nivel regional María Alejandra Vallejo Delgado (2017) presenta una investigación titulada Burnout en docentes del colegio Champagnat de la ciudad de Ipiiales en la cual se encuentra un aporte significativo, por lo que refiere:

Que los individuos son propensos a padecer este síndrome, sin embargo, los que se encuentren en áreas de trabajo, específicamente hablando dentro de centros hospitalarios, colegios o que requieran de mayor prestación de

servicios a la sociedad, pueden desarrollarlos en corto tiempo, los cuales se ven reflejados en el aspecto emocional, físico y psicológico de los trabajadores, a causa del desgaste laboral y la escasa detección del mismo dentro de las organizaciones (p.23).

Por lo anterior se puede evidenciar la importancia que tiene realizar esta investigación con trabajadores de organizaciones que están en constante interacción con usuarios o clientes, del mismo modo se puede evidenciar que este tipo de problema se presenta en el Departamento de Nariño, lo cual indica que los colaboradores de Nariño son susceptibles a presentar el síndrome de Burnout ya sea a nivel físico, emocional y psicológico a causa de las condiciones laborales en las que estos individuos se encuentren.

Capítulo 3.

Metodología.

Tipo y diseño de investigación.

La presente investigación, se enmarca dentro de un estudio descriptivo, según Hernández Fernández & Baptista (2014) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92). Es de gran importancia mencionar que la investigación busca describir los niveles del síndrome de Burnout a los que posiblemente están expuestos los trabajadores de la institución de la policía, no obstante los resultados que se obtienen de esta metodología no pueden ser considerados como una respuesta absoluta, pero es utilizado como una

herramienta en algunas investigaciones científicas por su adaptabilidad respecto a lo que se pretende estudiar según las condiciones en las que la población estudio se encuentra.

Por otro lado, el diseño de investigación se ubica desde un diseño transversal, para Hernández, Fernández y Baptista 2006 se refiere a que “en este diseño se recolectan datos en un momento determinado, y su propósito es describir y analizar la incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 158). La investigación se desarrollará aplicando un instrumento en un momento determinado que en este caso es la EDO, que arrojará resultados que más adelante van a ser analizados, por consiguiente, este diseño permitirá identificar el nivel de Burnout en los trabajadores vinculados a la institución de la Policía.

Participantes.

Para esta investigación la población seleccionada es de 10 colaboradores pertenecientes a la Institución de la Policía, vinculados a distintas áreas de la misma, la población tendrá en cuenta la participación de hombres y mujeres, para ello, el muestreo utilizado será de tipo probabilístico, ya que todos los elementos o todos los participantes de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos para ser parte de la muestra o del estudio. (Hernández, Fernández Sampieri, (2014)

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento seleccionado para la recolección de información de esta investigación es la escala de desgaste ocupacional (EDO) cuestionario realizado por Jesús Felipe Uribe Prado, esta prueba consta de 30 ítems y se divide en tres dimensiones:

La primera dimensión denominada agotamiento emocional (F1), se compone de los ítems (2, 4, 5, 6, 14, 19, 20, 26, 27), la segunda dimensión es despersonalización (F2)

y corresponde a los ítems (3, 7, 9, 16, 18, 21, 22, 23 ,29), por último, la dimensión falta de realización personal (F3) se constituye por los ítems (1 8, 10, 11, 12, 13, 15, 17, 24, 25, 28, 30). En los factores psicósomáticos (F4) se encuentra en primer orden de sus divisiones el sueño (F4a) que consta de los ítems (31, 33, 36, 40, 42, 51, 52, 55, 56, 58, 64); el factor psicosexual (F4b) está formado por los ítems (38, 39, 50, 61, 65, 66, 67, 68, 69 ,70) de lo anterior los ítems 65, 66 y 67 corresponde a los reactivos exclusivamente para los hombres y los ítems 68, 69 y 70 corresponde al género femenino; el factor gastrointestinal (F4c) está presente en los reactivos (35, 44, 45,57,60, 62); el factor psiconeuróticos (F4d) se encuentra los reactivos (47, 46, 48, 53. 54, 63); el factor dolor (F4e) menciona los reactivos (34,43, 47, 49, 59); el factor indicador de ansiedad (F4f) constituye el reactivo (41); el factor indicador de depresión (F4g) abarca el reactivo (32).

De modo general, este cuestionario tiene 70 ítems que se responden por medio de una escala Likert de 6 opciones de respuesta en dos tipos de ítems. En el primer tipo es 1 que corresponde en Totalmente en Desacuerdo (TD), hasta 6 que corresponde en Totalmente de Acuerdo (TA) y en el segundo tipo donde 1 corresponde a Nunca y hasta 6 que corresponde a Siempre, además se evalúan características sociodemográficas y laborales. Es auto aplicable de forma colectiva e individual y tiene una duración aproximada de 20 minutos

Estrategia del análisis de datos.

Las estrategias de análisis del presente proyecto se realizarán por medio de los programas de Excel y SPSS, cada uno de estos permitirán guardar la confiabilidad de los datos recolectados a partir de la aplicación de los instrumentos

Consideraciones éticas.

De acuerdo al código deontológico se tendrán en cuenta los siguientes artículo

“ARTÍCULO 47. Se tiene en cuenta que dentro de este artículo, el psicólogo tendrá el cuidado necesario en la presentación de resultados diagnósticos y demás inferencias basadas en la aplicación de pruebas, reconociendo que todos los instrumentos deben validados y estandarizadas. No son suficientes para hacer evaluaciones diagnósticas los solos tests psicológicos, entrevistas, observaciones y registro de conductas; todos estos deben hacer parte de un proceso amplio, profundo e integra”.

“ARTÍCULO 25. La información obtenida por el profesional no puede ser revelada a otros, cuando conlleve peligro o atente contra la integridad y derechos de la persona, su familia o la sociedad, excepto en los siguientes casos:

a) Cuando dicha evaluación o intervención ha sido solicitada por autoridad competente, entes judiciales, profesionales de la enseñanza, padres, empleadores, o cualquier otro solicitante diferente del sujeto evaluado. Este último, sus padres o tutores tendrán derecho a ser informados del hecho de la evaluación o intervención y del destinatario del informe psicológico consiguiente. El sujeto de un informe psicológico tiene derecho a conocer el contenido de este, siempre que de ello no se derive un grave perjuicio para el sujeto, y aunque la solicitud de su realización haya sido hecha por otras personas o entidades;

b) Cuando las autoridades legales lo soliciten, solo en aquellos casos previstos por la ley, la información que se suministre será estrictamente la necesaria;

c) Cuando el cliente se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado. En tal caso, se tomarán los cuidados necesarios para proteger los derechos de estos últimos. La información solo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma;

d) Cuando se trata de niños pequeños que no pueden dar su consentimiento informado. La información solo se entregará a los padres, tutor o persona encargada para recibir la misma”. (Ley 1090 de 2006)

Resolución 8430 de 2003

“ARTICULO 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar”.

“ARTICULO 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b. Se fundamentará en la experimentación previa realizada en animales, en laboratorios o en otros hechos científicos.
- c. Se realizará solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- d. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.

e. Contará con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución”. (Ministerio de salud)

Capítulo 4.

Resultados.

En el siguiente apartado se describirán los hallazgos encontrados a partir de la aplicación del instrumento, para ello, todo el proceso se ha realizado teniendo en cuenta el Manual de Uribe Prado, (2013); permitiendo de ese modo el cumplimiento de los objetivos y el análisis de cada una de las variables del instrumento a través de un análisis descriptivo, reconociendo los niveles de medición de la escala: muy alto, alto, arriba término medio, abajo término medio, bajo y muy bajo.

De ese modo, en primera instancia se analizan las variables sociodemográficas, para ello, se analiza la variable sexo, los datos encontrados son los siguientes:

Tabla 1

Datos sociodemográficos

Concepto	Rango	Cantidad	Porcentaje
	Hombres	5	50
Sexo	Mujeres	5	50

De acuerdo a la anterior tabla, se puede evidenciar que dentro de este proceso participaron 10 policías, entre ellos 5 hombres y 5 mujeres, de ese modo, el porcentaje para cada uno de los sexos es de 50%, otro dato sociodemográfico que se analizó hace referencia a la edad, como se denota en la siguiente tabla:

Tabla 2

Edad

Edad				
Concepto	Rango	Cantidad	Promedio	Porcentaje
Edad	22 – 24	0		
	25 -27	3	0,3	30%
	28- 30	4	0,4	40%
	31- 33	3	0,3	30%

A partir de la tabla, se puede señalar que la mayoría de los participantes se ubicaron entre la edad de 28 a 30 años, en donde hay un 40% de la población, desde ese punto se puede reconocer las diferencias existentes en relación con la edad, sin embargo, la muestra es equitativa frente al sexo.

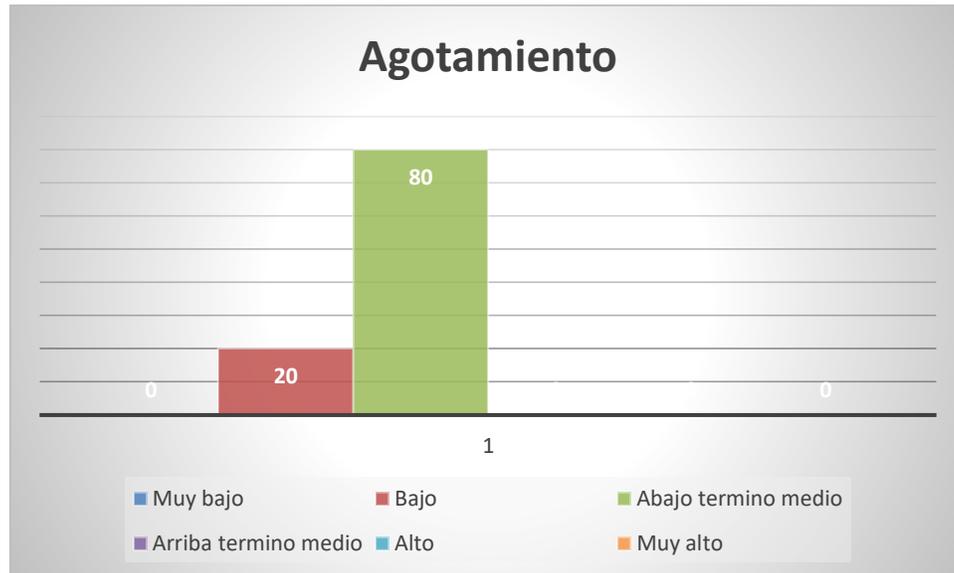
A continuación, se muestran los resultados por cada uno de los objetivos específicos:

Agotamiento

El primer objetivo planteado dentro de esta investigación es “Determinar los niveles de agotamiento que presentan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento de Nariño”, los resultados encontrados en esta dimensión fueron los siguientes:

Figura 1

Nivel de agotamiento



A partir de la gráfica, se puede identificar que el 80% de los participantes se encuentran en un nivel abajo término medio, reconociendo que este grado es un nivel dentro de los rangos de normalidad dentro del instrumento, es decir, los trabajadores no sienten tanta presión en su trabajo, facilitándoles reponer la energía que posiblemente pierden dentro de su trabajo, así mismo, se identifica que el 20% de los participantes experimentan un nivel de agotamiento bajo, encontrando desde ese punto un adecuado desarrollo de su trabajo y de las actividades que desarrolla dentro de su cargo, no presentan dificultades para levantarse en las mañanas o para reponer las horas que dedican a su trabajo y que les pueden provocar un mayor cansancio, permitiéndoles la realización adecuada de sus deberes.

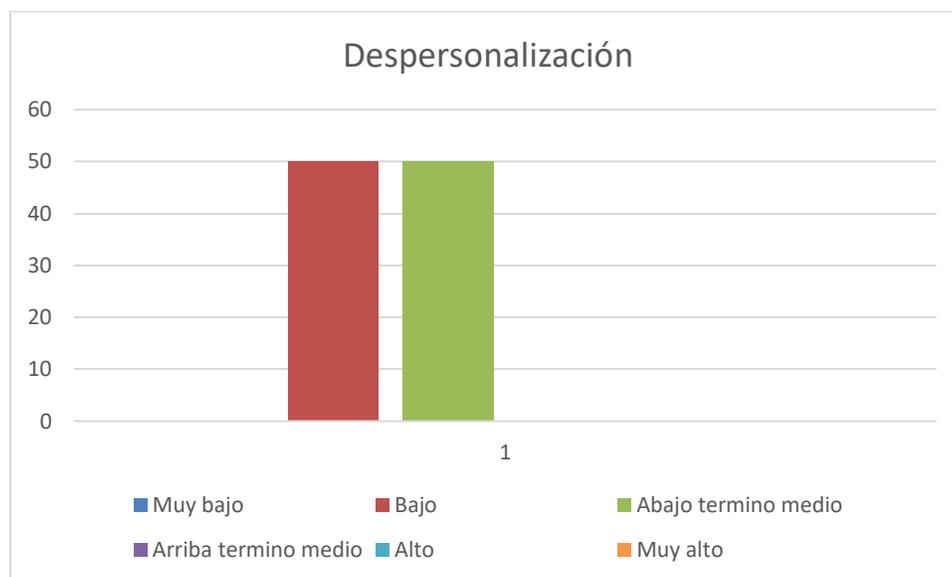
Desde ese punto, se puede identificar que dentro de la población en donde se realizó el análisis no se identifican niveles inadecuados de cansancio o agotamiento, denotando que cada uno de los trabajadores realiza sus labores de forma correcta y no tienen dificultades para levantarse o poder asistir de forma diaria a su lugar de trabajo.

Despersonalización

El segundo objetivo específico es “Analizar los niveles de despersonalización que presentan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento de Nariño”, dese esta dimensión se encontraron los siguientes resultados:

Figura 2

Despersonalización



Teniendo en cuenta los resultados de esta dimensión se evidencia resultados similares en relación a dos rangos de evaluación dentro del instrumento, identificando porcentajes de 50% en los niveles bajo y abajo término medio; de modo que 5 trabajadores obtuvieron puntuaciones en el nivel y 5 trabajadores puntuaron en el nivel término medio; de modo que se puede reconocer que todos los participantes utilizan un trato adecuado con las personas, es decir lo hacen a través del respeto y muestran una inadecuada interacción, solucionan los problemas y prestan un adecuado servicio, eso

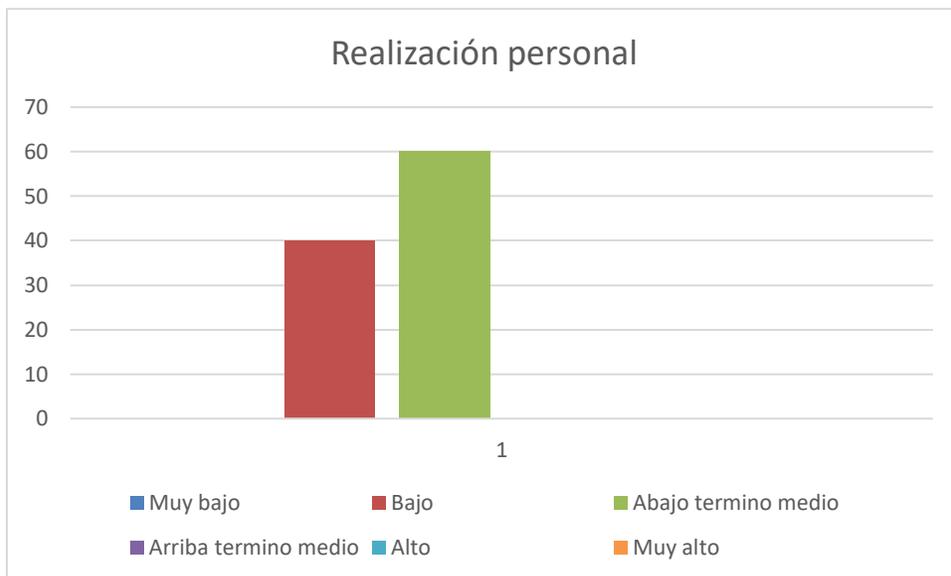
denota que frente a esta dimensión no existen problemas y no hay una afectación directa en la persona.

Realización personal

En relación al tercer objetivo “Evaluar los niveles de realización personal que presentan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional del Departamento Nariño”, en este objetivo específico se encontraron los siguientes resultados:

Figura 3

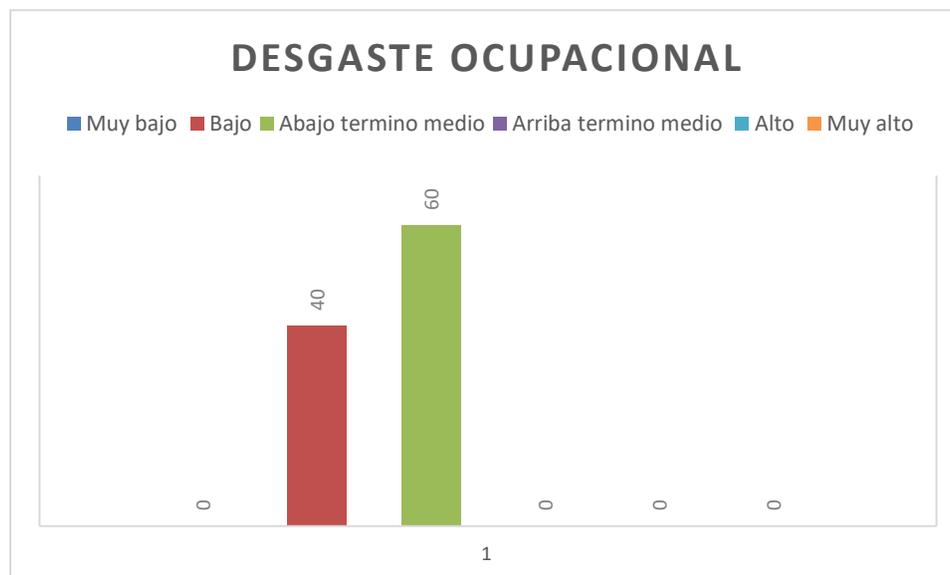
Realización personal



A partir de esta gráfica, se puede identificar que el 60% de los participantes se ubican en el nivel abajo término medio, haciendo alusión a que 6 trabajadores estén dentro de este nivel; estas puntuaciones denotan la existencia de un nivel de insatisfacción, lo que lleva a las personas a reconocer su trabajo de manera monótona y no hay un gusto por su realización, sin embargo, la persona hace un esfuerzo por realizar

sus labores sin que lleguen pensamientos inadecuados que lo hagan pensar en la posibilidad de cambiar de trabajo, si bien su empleo se vuelve monótono se puede incluir, aún existen ciertos niveles de pasión por el mismo; además las personas tratan de que sus capacidades y habilidades puedan ser reconocidas por sus superiores y por sus demás compañeros de trabajo.

Así mismo se identifica que el otro 40% de la población se ubica en un nivel bajo, denotando que estas personas se encuentran en un nivel adecuado de satisfacción, indicando que su trabajo puede resultar enriquecedor para ellos, no piensan en cambiar su trabajo, sienten pasión por lo que hacen trabajan de forma adecuada y su emplea les permita desarrollarse de forma plena y adecuada.



A partir de la gráfica, se puede identificar que los niveles de desgaste ocupacional dentro de la población en la que se realizó el estudio, obtuvo una puntuación ubicada en el rango abajo término medio, en donde se encuentra el 60% de las personas; desde ese punto se puede reconocer que a nivel general no hay existencia de síndrome de Burnout,

sin embargo, existen dimensiones que tienen o presentan mayores puntuaciones y que pueden generar el incremento de las demás variables; en este caso, se debe brindar una mayor atención a la dimensión de realización personal siendo la que se puede ubicar en niveles un poco más elevados.

Discusión

La investigación tuvo por objetivo Identificar los niveles de desgaste ocupacional que manejan los colaboradores o trabajadores de la Institución de la Policía Nacional en el Departamento de Nariño, a partir de los resultados se puede reconocer niveles bajos de desgaste ocupacional, de ese modo se puede reconocer la incidencia que el síndrome de Burnout tiene en la salud mental y en los componentes emocionales de la persona, incidiendo negativamente en el desarrollo individual y laboral del individuo.

De ese modo, es importante que dentro de las instituciones u organizaciones se pueda reconocer que los niveles estrés laboral puede llegar a aparecer en cualquier contexto laboral, generando una afectación profunda en las dimensiones cognitivo, conductual y emocional, teniendo en cuenta la constante exposición de los trabajadores de la Policía Nacional a situaciones estresantes que pueden desembocar en desestabilización emocional, siendo importante en ese sentido reconocer tres de las dimensiones importantes dentro de esta problemática, las cuales son: agotamiento físico, despersonalización y realización personal.

Desde ese punto, se puede identificar que este estudio permite identificar de forma profunda en el reconocimiento de la problemática para ello se estima lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud [OMS], en donde se identifica que

el síndrome de Burnout se ha convertido en un problema a nivel mundial, reconociendo que este síndrome es un fenómeno que se produce por los elevados niveles de estrés crónico, la sobrecarga laboral, que tienen fuertes afectaciones y generan malestares físicos y mentales, como un estado de agotamiento físico, emocional y psicológico, influyendo de forma negativa en el bienestar de estas personas según Villanueva (2018). A nivel internacional, nacional y regional se puede evidenciar que la OMS reconoce la existencia del síndrome de Burnout como un fenómeno que se debe reconocer dentro de las organizaciones, ya que genera un impacto en la calidad de vida de los trabajadores.

Por otro lado, se identifica un nivel estándar o similar en cada una de las dimensiones, sin embargo, en la dimensión de realización personal existe un 60% en donde se ubica la población, dentro de este entiende que la falta de realización personal se manifiesta en las respuestas negativas que tiene la persona frente a sí mismo y a su trabajo, generalmente la evaluación que se hace dentro de este proceso es de forma negativa y tiene una afectación en la realización del trabajo de la persona y la forma en que puede integrarse con sus labores (Uribe, 2003, p.3).

De ese modo, se puede reconocer que el síndrome de Burnout se presenta en trabajadores cuya labor requiere de un contacto directo y permanente por medio de una interacción negativa; como lo menciona Maslach y Jackson (citados en Izquierdo, 2012) quienes afirman que “Es una respuesta inadecuada a un estrés crónico y que se caracteriza por tres dimensiones: cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo” (parr 1- 3).

Es así como se entiende que, si bien no hay un problema profundo en los trabajadores de la Policía Nacional, es necesario que dentro de la institución se puedan contemplar alternativas que permitan mejorar la satisfacción personal y la forma en que la persona se siente dentro de su empleo.

Conclusiones.

Por otro lado, se evidenció que en la dimensión de falta de realización personal los colaboradores están en grado normal de insatisfacción; lo que significa que, aunque su trabajo puede ser monótono y sin gusto, hacen esfuerzos por enriquecerlo sin pensar en cambiar de empleo, porque ello se obtiene un beneficio económico ya su vez una satisfacción personal.

Es de gran importancia que se reconozcan las tres dimensiones descritas anteriormente en donde las puntuaciones se ubican en nivel bajo y abajo término medio, se puede identificar que aunque son niveles bajos o dentro del rango de lo normal, sin embargo, pueden aparecer factores emocionales e interpersonales que generalmente causan un deterioro físico manifestado en el cansancio, dolor del cuerpo, afectaciones de tipo gastrointestinal y que a nivel mental tiene consecuencias como pensamientos, actitudes negativas a sí mismo, depresión y ansiedad

Frente al objetivo general se concluye que los resultados se ubican dentro de un rango de normalidad, no obstante, el riesgo de adquirir el síndrome de Burnout esta siempre presente, debido al contacto constante y directo con las demás personas, de tal manera que el Burnout se lo puede entender como un fenómeno de una interacción negativa con las personas, los casos y el lugar de trabajo.

Limitaciones.

A partir del proceso se puede identificar que la muestra a quienes se les aplicó el instrumento no es muy representativa como se hubiera esperado dentro de la investigación, de modo que los datos si bien se realizan de forma adecuada no son lo suficientemente amplios para dar profundizar en mayor medida el fenómeno del síndrome de Burnout.

Es importante que se pueda tener mayor acercamiento con la comunidad con la cual se trabaja, desde este punto la participación de la muestra fue inadecuada ya que solo se realizaron 10 aplicaciones, denotando la poca colaboración de las personas en el proceso.

El acceso al instrumento fue un punto débil dentro de la investigación, desde este punto se puede identificar que, si bien se pudo acceder al instrumento, la calificación del mismo no se pudo desarrollar de la mejor manera, entendiendo que el acceso al manual es elemental para la consecución de resultados.

Recomendaciones.

Se recomienda que dentro de la institución se puedan implementar programas de promoción y prevención dirigidos a los trabajadores de la Policía Nacional, permitiendo de ese modo tomar conciencia frente al tema de autocuidado para evitar el desarrollo del desgaste ocupacional, participando en el desarrollo de capacitaciones y procesos en donde se pueda fortalecer el desarrollo personal y el cuidado físico de sí mismos para una buena calidad de vida.

Se recomienda revisar las relaciones laborales, programas de prevención de riesgos laborales como también el análisis de puestos de trabajo, descripción y retribución del puesto de trabajo, evitando a futuro la aparición de condiciones de riesgo

que conlleven a la aparición del síndrome de Burnout, fortaleciendo los aspectos psicosociales para prevenir una enfermedad laboral.

Referencias bibliográficas

- Martínez Pérez, Anabella (2010). EL SÍNDROME DE BURNOUT. EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ESTADO ACTUAL DE LA CUESTIÓN. Vivat Academia, (112), 42-80, Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=525752962004>
- Villanueva, N. (2018). Relación entre síndrome de Burnout y asertividad en operativos cajeros de institución bancaria (tesis de pregrado). Universidad mayor de San Andrés. Bolivia. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/15707/TG4064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maslach, J., & Jackson, E. (1986). Maslach Burnout inventory.
- Uribe, J. (2007). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (emedo): un instrumento de Burnout para mexicanos. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 26 (1). ISSN 120-3800 Pág.- 7-21
- Aranda, B. (2011). Diferencias por Sexo, síndrome de Burnout y manifestaciones clínicas en los médicos familiares de dos instituciones de salud. G. Revista Costarricense de salud pública, 15(29), 1-7
- Lozano, M. C. (2007). Descripción de los niveles de Burnout en diferentes colectivos profesionales. Aula Abierta, 36(1,2), pp79-88.
- Hernández, M. F. (2006). El síndrome de Burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. International Journal of Clinical and Health Psychology, 6(3), pp 599- 611
- Benavides, M., Gómez, C., Orozco, E., Riveros, F., Tibaduiza, I., Velandia, A., (2016), Implementación de un modelo de gestión por competencias basado en la teoría de

- martha alles para colvapor SAS, Universidad Piloto de Colombia, Recuperado de <http://polux.unipiloto.edu.co:8080/00003425.pdf>
- Gallego, Y, Vargas, F, Calle, M. (2015). Prevenir el Burnout como problema de salud pública. (especialización en gerencia de la salud). Universidad CES. Medellín Colombia. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/849d/d1912e8f9171907e7330bb456a96aedb17b7.pdf>
- Martin, F. Murillo, C. Velasco, K. (2015). Factores psicosociales asociados al síndrome de Burnout en empleados del área administrativa de la empresa c.i. Sunshine Bouquet LTDA. (Tesis para optar al título de profesional en Psicología. Fundación universitaria los Libertadores, Bogotá, Colombia). Recuperado de: [https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/153/CindyPaolaMurilloPalo mino.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/153/CindyPaolaMurilloPalo%20mino.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Uribe, J. (2007). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (emedo): un instrumento de Burnout para mexicanos. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 26 (1). ISSN 120-3800 Pág.- 7-21
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.
- Hernández Fernández & Baptista (2014). Metodología de la investigación. Mexico:S.A.DEC.V.
- Ley 1090 de 2006

Ministerio de salud, Resolución 8430 de 1993, Recuperado de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Villanueva, N. (2018). Relación entre síndrome de Burnout y asertividad en operativos cajeros de institución bancaria (tesis de pregrado). Universidad mayor de San Andrés.

Bolivia. Recuperado de:

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/15707/TG4064.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Uribe, J. (2007). Estudio confirmatorio de la escala mexicana de desgaste ocupacional (emedo): un instrumento de Burnout para mexicanos. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional. Vol. 26 (1). ISSN 120-3800 Pág.- 7-21

Anexos

1. Matriz de antecedentes (archivo EXCEL – 05 hojas con fichas bibliográficas)
2. Consentimiento informado (archivo PDF)
3. Álbum fotográfico (archivo PDF)
4. Base de datos de resultados (archivo EXCEL)
5. Encuesta aplicada y respuestas (archivos PDF)
6. Ficha multimedia

FICHA REPORTE PRODUCTO MULTIMEDIA PRÁCTICAS SUSTENTACIÓN

Autores	Nombres y apellidos estudiantes: María Camila Rojas Gómez Caterine Valencia Bairon Alexis Florez Rosero Quilian Dario Delgadillo
	Asesor:
Objetivo del proyecto	Identificar los niveles de desgaste ocupacional que manejan los funcionarios de la Policía Nacional
Título del material	Estrés en la Policía Nacional
Objetivo del material	Ilustrar la investigación de tipo académico realizada con personal de la Policía Nacional con el fin de medir los niveles de estrés
Tipo de producto (podcast, video)	Video clip
Enlace producto multimedia	