



INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FACULTAD DE SOCIEDAD, CULTURA Y CREATIVIDAD
ESCUELA DE PSICOLOGÍA, TALENTO HUMANO Y SOCIEDAD
PROGRAMA DE PSICOLOGÍA VIRTUAL
GRUPO DE INVESTIGACIÓN DE PSICOLOGÍA, EDUCACIÓN Y CULTURA
GESTIÓN DEL TALENTO Y LAS ORGANIZACIONES

FACTORES DE RIESGO OCASIONADOS POR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE
INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LA POLICÍA NACIONAL.

PRESENTA:

DEINYS DÁVILA OCAÑA CÓDIGO 100107121, TATIANA GARZÓN FLOREZ
CÓDIGO 100205628 WILSON ANDRÉS ÁLVAREZ MELO CÓDIGO 100101544

ASESOR:

LEIDY LILIANA LEAL DIAZ. MGS.

BOGOTÁ, JULIO-DICIEMBRE 2021.

Tabla de contenido

Resumen.....	3
Capítulo 1. Introducción.....	4
Planteamiento del problema.....	5
Pregunta de investigación.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación.....	6
Capítulo 2. Marco de referencia.....	8
Marco conceptual.....	8
Marco teórico.....	9
Marco empírico.....	11
Capítulo 3. Metodología.....	15
Tipo y diseño de investigación.....	15
Participantes.....	15
Instrumento(s) de recolección de datos.....	16
Estrategia del análisis de datos 1 párrafo.....	16
Consideraciones éticas.....	16
Capítulo 4. Resultados.....	18
Discusión.....	22
Conclusiones.....	24
Limitaciones.....	24
Recomendaciones.....	25
Referencias Bibliograficas.....	26
Anexos.....	28

Lista de Figuras

Figura 1 ¿En el área donde labora actualmente ha evidenciado que se presente situaciones de estrés laboral?.....	18
Figura 2. Si su respuesta anterior fue SI responde la siguiente pregunta de lo contrario responde No Aplica, ¿cuáles de los siguientes factores de estrés laboral considera que son más comunes en su lugar de trabajo?	19
Figura 3. ¿Ha notado que sus compañeros de trabajo lucen más cansados y explotan por cualquier motivo?.....	19
Figura 4. ¿Indique si en los últimos 3 meses ha presentado alguno de los siguientes síntomas como dolor de cabeza, ansiedad, cansancio, insomnio, variación de peso inusual?	20
Figura 5. ¿Le han brindado ayuda profesional para combatir el estrés en su unidad?	20
Figura 6. ¿Ha participado de alguna campaña donde se promueva buenos hábitos en el manejo del estrés?	21
Figura 7. ¿Ha participado en los últimos 6 meses de actividades lúdico recreo-deportivas que promuevan reducir el estrés laboral?.....	21
Figura 8. ¿Considera que las estrategias que utiliza el área administrativa son suficientes para reducir el estrés laboral?	22

Anexos

Anexo A. Encuesta.....	28
Anexo B. Consentimiento informado	31
Anexo C. Enlace producto de multimedia	32

Resumen.

La Dirección De Investigación Criminal hace parte de la estructura orgánica de la Policía Nacional, tiene una misión importante la cual es contribuir con la seguridad y convivencia de toda la ciudadanía a través de la investigación, se encuentra ubicada en todo el país, mediante diferentes desarrollos efectivos de investigación judicial, criminalística, entre otros, su función más importante es contribuir a través de las labores investigativas con la amplia experiencia de los investigadores criminales de esa unidad se busca contribuir de la mano de la Fiscalía, al esclarecimiento de las conductas punibles, desde el inicio del proceso de contratación decidieron nombrar a sus colaboradores "agentes de la dirección de investigación criminal", creando así un lazo entre ellos.

Esta institución ofrece oportunidad de crecimiento laboral, haciendo énfasis en la motivación personal, lo cual da a entender que tienen un alto grado de respeto por el bienestar laboral de sus colaboradores.

Son muchos los factores que afectan a las organizaciones, y gran parte de ellos se concentran y desarrollan a través del capital humano, por lo que es necesario comprender cómo el estrés laboral afecta el comportamiento y el ambiente laboral de los funcionarios de dicha dirección.

Como objetivo general se encuentra, Analizar los factores del estrés laboral. La metodología empleada es de tipo cualitativa, descriptiva de Revisión documental, con una muestra de 15 artículos de revisión tanto en inglés como español.

Palabras clave: estrés laboral, motivación personal, cultura organizacional.

Capítulo 1.

Introducción.

En el entorno laboral de toda organización existen factores adyacentes que intervienen en el normal desarrollo de las labores cotidianas en la actividad que se desarrolla, por tal razón es imperioso investigar los factores de riesgos ocasionados por el estrés que vienen presentando los trabajadores de la Dirección de investigación Criminal de la Policía Nacional, basados en hechos reales que inciden en el normal desempeño de las labores de Policía Judicial ejecutadas en esa dependencia, debido a los constantes cambios organizacionales, la solicitud constante de requerimientos de la alta dirección, la inasistencia labor de personal a causa del COVID, falta de competencias, la designación de diferentes roles, son algunas de las causas que vienen afectando a los funcionarios de policía judicial. Es así que se toma como referente el Área administrativa de esta dirección basados en que es la que más carga laboral le asiste, desencadenando múltiples razones de peso para que el personal sufra de estrés laboral causado por las múltiples tareas que desarrollan, así mismo incrementando el ausentismo laboral razón que lleva a esta unidad de la Policía Nacional a presentar traumatismos en el cumplimiento de su misión.

De acuerdo a (Rodríguez & Peiró, 2008) en su informe investigativo “*Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional*” pretende brindar bienestar organizacional y una buena salud en el individuo a través del liderazgo, es por ello que se indagara y se planteara una alternativa para cambiar el ambiente laboral de los funcionarios de la policía en la jefatura administrativa de la dirección de investigación Criminal.

Así mismo en un estudio realizado por (Peiró, 2001) vincula a la actividad laboral como el desencadenante del estrés en el individuo encontrando un enfoque en las

variables ambientales que pueden permitir amortiguar o magnificar el estrés en el individuo, lo cual se hace muy importante para tener en cuenta en el momento de realizar el diagnóstico en el entorno laboral.

Planteamiento del problema

La Policía Nacional actualmente no cuenta con una herramienta específica que le permita evaluar el grado de estrés laboral que presentan los empleados, ni conocer las condiciones de trabajo y salud de estos. Tampoco existe un instrumento que le permita determinar el nivel de los factores psicosociales causantes de estrés laboral.

Por tal motivo y con el propósito de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales de los empleados se hace estudio sobre los factores de riesgos ocasionados por el estrés laboral en los funcionarios del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional, para así aportar a la motivación y crecimiento laboral.

Aunque dicha dirección no cuenta con una herramienta específica se tiene claro que el talento humano es lo más importante dentro de una organización, pues es gracias a este recurso que una empresa puede llegar a potenciar el éxito que desea frente a dicho servicio. Razón por la cual es de gran importancia vigilar por el bienestar laboral de cada uno de sus empleados, y una manera de lograrlo es creando estrategias que ayuden a la mejora continua de los colaboradores de esta institución. Revisaremos que tipo de estrategias se podría manejar la Dirección de investigación criminal, indagaremos en cada una de ellas e identificaremos y resaltaremos las buenas estrategias y así mismo las oportunidades de mejora.

Pregunta de investigación.

¿Cuáles son los factores de riesgo ocasionados por el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional?

Objetivo general.

Identificar los factores de riesgos ocasionados por el estrés laboral de los trabadores del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional.

Objetivos específicos.

- Conocer los factores de riesgo que ocasionan el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la dirección de investigación criminal de la Policía Nacional.
- Construir un instrumento para determinar los factores de riesgos causantes del estrés laboral del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional.
- Analizar los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados a los trabajadores del Área Administrativa de la Dirección de Investigación Criminal.

Justificación.

Esta revisión documental busca identificar los factores de riesgos que ocasionan el estrés laboral dentro de la Dirección de investigación criminal para el bienestar de sus funcionarios de la Dirección de Investigación Criminal, con el fin de continuar con un

incremento en la productividad y un posicionamiento en el país encauzado en lograr una mayor humanización del trabajo a través de sus diferentes políticas laborales.

Igualmente, funcionarios de la Dirección De Investigación Criminal desarrollan acciones equivalentes a la entrega de elementos requeridos para laborar, sueldos remunerados, convocatorias internas, promoviendo la reducción de accidentes laborales, el estrés y ausentismo laboral, generando un sistema de participación y condiciones de trabajo optimas, seguras y saludables ofreciendo oportunidades de desarrollo profesional, y por último generando un incremento monetario para la misma. Es importante recordar que en Colombia el nivel de desempleo es cada día mayor, sumado al trabajo informal, así mismo determinadas empresas no cumplen con las condiciones de contratación obligatorias, tampoco proporcionan acciones que favorezcan el bienestar físico, emocional y monetario de los trabajadores siendo estos factores importantes en la productividad y crecimiento de las empresas.

Por tal motivo, la finalidad de la dirección de investigación criminal, es velar de forma integral por sus empleados y su salud para lograr su bienestar, por tal motivo es importante la formulación y desarrollo de programas de bienestar, igualmente apropiando en el personal medidas de prevención, obteniendo como resultado un conjunto de estrategias de cambio y así manejar el estrés, permitiendo así disminuir enfermedades futuras o accidentes laborales. Así mismo esta Dirección se ha caracterizado por ser una entidad pública líder en sostenibilidad con el firme propósito de realizar impactos positivos, en los diferentes ámbitos económico, social y ambiental, buscando así conservar los recursos. Todos estos factores permiten cohesionar el clima

organizacional y reflejarse en el rendimiento, desempeño laboral de la dirección siendo importantes para el bienestar y calidad de vida laboral de sus trabajadores.

Capítulo 2.

Marco de referencia

Marco conceptual

Estrés laboral

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) “el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima”

Motivación personal

“La motivación personal o automotivación es tener el impulso y el entusiasmo para lograr algo sin la supervisión o influencia de otros. Cuando un individuo está motivado, se siente más realizado y ve posible alcanzar sus objetivos.” (Pereira, 2009)

Riesgo psicosocial

Los «riesgos psicosociales en el trabajo» se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como «aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores». Los riesgos psicosociales en el ámbito laboral pueden provocar problemas cognitivos, emocionales y conductuales que pueden derivar en problemas de salud física y mental, que es ocasionado o favorecido por las condiciones en las que se desarrolla la actividad laboral. (Servicio de Prevención y medio ambiente)

Factores psicosociales

Son denominados a aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que pueden generar respuestas de tipo fisiológico, emocional (ansiedad, depresión, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la habilidad para la concentración o la toma de decisiones, etc) y conductual (abuso de sustancias, violencia, etc) y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración.

Marco teórico

La dirección de investigación criminal es una organización que tiene una visión clara sobre la innovación de acuerdo a sus capacidades y oportunidades, es debido a esto que la revisión documental se basa en la teoría de Maslow la cual es una teoría de motivación, una jerarquía de necesidades humanas como la tienen estos los empleados del área de dirección de investigación criminal para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad y así poder crecer y ser exitosos como hasta este momento se han mantenido.

Al observar bien esta pirámide se puede ver que se empieza una etapa de crecimiento en la cual influye la vida laboral de estos agentes, es por ello que la revisión documental se centra en el bienestar laboral y así suprimir el estrés laboral que manejan algunos agentes, la necesidad de estima se va obteniendo a través de lo mencionado anteriormente. Se debe tener motivaciones como salario emocional el cual se manifiesta a través de reconocimiento por las labores realizadas y como se aporta un crecimiento de las personas que trabajan en la dirección de investigación criminal y de esta forma optimiza la calidad de vida laboral y adicional resaltar el nivel de capacitación de cada empleado para ejercer sus funciones.

Otra teoría muy importante es la de Frederick Herzberg el cual explica el comportamiento de una persona en su entorno laboral como lo es la satisfacción que tiene un empleado en su ambiente de trabajo y la insatisfacción por factores como lo son: el salario, la calidad humana y las ordenes de los jefes, las condiciones locativas de esta institución entre otros los cuales se relacionan con el agrado que obtienen en los cargos en el que se desenvuelven estos trabajadores.

Elton Mayo y se afirma que la parte más importante para las organizaciones corresponde al capital humano adicionalmente se afirma que una persona “está más conectada con el bienestar que le rodea, en cuanto al grupo al que pertenece, o el ámbito, que la propia tarea que desarrolla”.

Sus principales características son: “Estudia a la organización no como una maquinaria sino como un grupo de personas, las cuales componen dicha organización, enfatiza en las personas, y basa la teoría centrándose en la parte humana, ofrece la capacidad de tener autonomía al trabajador, y no la totalidad al jefe, o patrón de la organización, la idea es que el trabajador tenga autonomía para desarrollar su labor sin el sometimiento constante y la vigilancia del jefe, propicia la confianza en las personas, da gran importancia a las relaciones que existen entre los trabajadores que componen la empresa” (Sandoval, 2015).

Estas tres teorías son aspectos sumamente importantes mientras Maslow nos muestra una teoría de motivación y de las diferentes necesidades humanas, Herzberg se centra en el ambiente externo y Elton Mayo afirma que la parte más importante para las organizaciones corresponde al capital humano. Lo cual se puede visualizar a lo largo de la presente revisión documental.

La polémica, sin embargo, continúa; de ahí que encontremos todavía otras definiciones que vienen a complementar la de Maslach, por ejemplo, la de Burke (1987), que explica el Burnout como un proceso de adaptación del estrés laboral, que se caracteriza por desorientación profesional, desgaste, sentimientos de culpa por falta de éxito profesional, frialdad o distanciamiento emocional y aislamiento (Ramos & Buendía, 2001). Farber (2000) lo describe como un reflejo de la mayoría de los ambientes de trabajos actuales, ya que la competencia laboral exige intentar producir cada vez mejores resultados al menor tiempo y con los mínimos recursos posibles. A partir de esta realidad, este autor señala cuatro variables importantes para explicar la aparición y el desarrollo del Burnout: 1) la presión de satisfacer las demandas de otros, 2) intensa competitividad, 3) deseo de obtener más dinero y 4) sensación de ser desprovisto de algo que se merece.

Marco empírico

Los riesgos psicosociales están incluidos en el deber general de protección y en los principios de la actividad preventiva, pero no es posible establecer relaciones etiológicas tan claras y directas cuando los riesgos son psicosociales como en los riesgos de seguridad e higiene en el trabajo, ya que en la generación de problemas de carácter psicosocial, concurren variables de gran influencia como son las características del trabajador y, además, los efectos de los factores de riesgo psicosocial pueden manifestarse diferidos en el tiempo (Moreno, 2015)

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones

entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores (Moreno, 2015)

El síndrome de burnout hace referencia a un fenómeno de desgaste profesional observable en los profesionales que trabajan directamente con personas. Se suele conceptualizar como el resultado de continuas y repetidas presiones emocionales asociadas con un compromiso intenso con los usuarios, pacientes o clientes, durante un periodo de tiempo prolongado (Montes, 2018). Y también se ha definido el burnout como el resultado de la discrepancia entre las expectativas y los ideales individuales del trabajador y la cruda realidad de cada día en la vida profesional.

Los trabajadores que pueden ser susceptibles de burnout se encuentran con mayor frecuencia entre aquellas ocupaciones en las que se presta una atención constante y directa de ayuda a personas; es el caso de las profesiones sanitarias, sociales o educativas, y son algunos de estos trabajadores los que pueden desarrollar sentimientos cada vez más negativos hacia los pacientes, usuarios o alumnos. Aunque este síndrome se ha considerado como exclusivo de servicios sanitarios, servicios sociales, instituciones docentes y servicios de seguridad que trabajan, lo cierto es que el síndrome ha sido descrito en otras profesiones

También unos autores (**Golembiewski, Munzenrider y Carter, 1983**) señalan, a diferencia de otros (**Maslach y Jackson, 1981; Cox, Kuk y Leiter, 1993**), que el síndrome de burnout se puede desarrollar en todo tipo de profesionales, no exclusivamente en aquellos que trabajan en contacto directo con los receptores de su trabajo. De hecho, en una gran parte de sus estudios utilizan como trabajadores muestras de directivos, vendedores o profesionales que no trabajan en servicios con personas. El interés por este campo se acrecentó debido a tres factores que **Perlman y Hartman (1982)** señalan como fundamentales:

- a. La cada vez mayor importancia que los servicios humanos fueron adquiriendo como partícipes del bienestar individual y de la colectividad.
- b. La valoración y mayor exigencia que los pacientes, usuarios o alumnos hacían de los servicios sanitarios, sociales o educativos.
- c. Los conocimientos por parte de los investigadores, de los perjudiciales efectos del estrés en las personas y de los ambientes en los que participa el trabajador.

Es conveniente reservar el diagnóstico de síndrome de burnout cuando se da específicamente en aquellas profesiones que mantienen un contacto directo y constante con personas, cuando entre ambos media una relación de ayuda o servicio y son beneficiarios del propio trabajo (docentes, sanitarios, trabajadores sociales, fuerzas del orden, personal de justicia, trabajadores de banca, árbitros y jueces deportivos, trabajadores del sector turístico, etc.) (**Gil-Monte y Moreno Jiménez, 2007**) y el diagnóstico de estrés laboral es el adecuado para las profesiones que carecen de contacto directo y constante con personas y que no tengan relación de ayuda o servicio.

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios (Moreno, 2015)

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en estrés laboral, síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo y acoso laboral o mobbing. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como estrés de rol, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol

Los factores de riesgo psicosocial son condiciones que influyen en la aparición de estrés laboral que afecta la salud de los trabajadores (Osorio, 2015).

Los factores de riesgo se presentan durante la interacción del individuo con el medio laboral, razón por la cual, absolutamente ninguna persona que trabaje estará exenta de resultar afectada por ellos (Rodríguez, 2015).

Es indudable que han ido adquiriendo importancia términos como el estrés laboral, el síndrome de burnout, también llamado síndrome de estar quemado, o síndrome del estrés crónico laboral asistencial o síndrome del desgaste profesional y el mobbing, o también acoso psicológico en el trabajo, acoso laboral o acoso moral en el trabajo, y todo

ello se demuestra con la proliferación de publicaciones y referencias bibliográficas sobre dichos temas.

Capítulo 3.

Metodología

Tipo y diseño de investigación

Esta investigación es una revisión documental, descriptiva sobre las estrategias utilizadas por parte de los agentes del área de dirección de investigación criminal para el bienestar laboral, para lo cual primero fue necesario la formulación y delimitación del problema, seguido de un análisis de la información recolectada. Por lo anterior las fuentes de información consultadas fueron expedidas desde el año 2015, hasta la actualidad así mismo la información utilizada fue de tipo científica.

El propósito de la revisión documental es la recopilación de información veraz y oportuna acerca de las condiciones laborales de dicha dirección, generando un análisis crítico y detallado proporcionando las correcciones pertinentes y generando un cambio continuo en las necesidades de la organización

Participantes

Trabajadores de la jefatura administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional. Para su elaboración se realizó una recopilación de información a través de encuestas a 32 personas con el fin de crear un paralelo entre las situaciones de estrés laboral y bienestar de dichos empleados.

Tipo de muestreo

El muestreo para el siguiente estudio es no probabilístico intencional o de conveniencia.

No probabilísticos dado que se selecciona cuidadosamente a los participantes haciendo uso de criterios específico.

Intencional o de conveniencia ya que el grupo de participantes cumple con las características que resultan de interés para los investigadores (Ávila, 2019)

Instrumento(s) de recolección de datos

De acuerdo con Falcon y Herrera (2005) se acude a instrumentos como la encuesta donde por medio de la misma se mide el nivel de satisfacción o insatisfacción del encuestado con el propósito de obtener información, la cual debe ser de orientación para el desarrollo de la investigación, por tal razón se realiza la aplicación de instrumento (encuesta).

Esta encuesta consta de 8 ítems con el fin de dar cumplimiento al objetivo general, las preguntas se relacionan en los anexos.

Estrategia del análisis de datos 1 párrafo

Dada la situación actual (COVID – 19) la encuesta se realiza de manera virtual a los participantes, por medio de reuniones por medio de la plataforma Google docs con el fin de garantizar la seguridad de los estudiantes.

Respecto al consentimiento informado se envía un inmerso en el cuestionario el cual le permite al participante aceptar o no de manera voluntaria la realización de la prueba bajo el compromiso de que la información recolectada será usada exclusivamente con fines académicos.

Para la presentación de resultados se recopiló la información y se consolidó un solo texto que permita evidenciar los resultados.

Consideraciones éticas

La investigación y el análisis, son esenciales en la psicología, pero tienen como marco de referencia la ciencia de la ética, pues es indispensable “reconocer la subjetividad de los individuos como parte constitutiva de su proceso indagador. Ello implica que las ideologías, las identidades, los juicios, los prejuicios y todos los elementos de la cultura impregnan los propósitos, el problema, el objeto de estudio, los métodos e instrumentos; forman parte de la selección de los recursos y los mecanismos empleados para hacer la presentación y divulgación de los resultados e interpretaciones del estudio”. (Iatas 2010)

Un elemento que ha ayudado muchísimo en los procesos actuales de la investigación, es el consentimiento informado, porque salvaguarda a los investigadores y por ende también los investigados, debido a esto podemos decir, “que el consentimiento informado es uno de los escasos principios éticos prácticamente no cuestionados desde ningún marco de referencia. La British Educational Research Association (2004) señala al respecto que en el caso de que los participantes en la investigación pertenezcan a colectivos vulnerables por edad, capacidad intelectual u otras condiciones que puedan limitar su comprensión sobre las demandas del estudio, los investigadores debemos explorar y buscar vías alternativas que permitan y faciliten alcanzar esa comprensión y participación de forma libre y no manipulada en el mismo.” (Domínguez 2013)

Por ello, a pesar del método o el tipo de herramientas para evaluar y realizar el análisis del caso de estudio, siempre será imprescindible mirar las reglas éticas, de forma inapelable, ya que allí también debemos mirar “las cuestiones de la protección de la identidad de los participantes, de la confidencialidad y anonimato de los datos obtenidos a través de la investigación. Aunque estas cuestiones varían según los métodos de

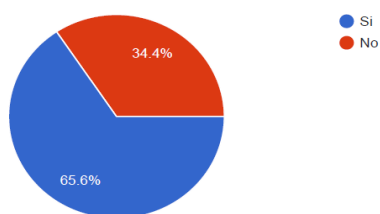
investigación elegidos, la cuestión de la confidencialidad de los datos y la de su publicación” (Domínguez 2013).

Capítulo 4. Resultados.

Después de la materialización de la encuesta referenciada, se evidencia que la jefatura administrativa y financiera de la Dirección de Investigación Criminal hay un evidente resultado de estrés en el entorno laboral como se logra ver en 8 preguntas que se les realizaron a 32 funcionarios del área objeto de investigación de la siguiente manera:

Figura 1 ¿En el área donde labora actualmente ha evidenciado que se presente situaciones de estrés laboral?

1. ¿En el área donde labora actualmente ha evidenciado que se presente situaciones de estrés laboral?
32 respuestas



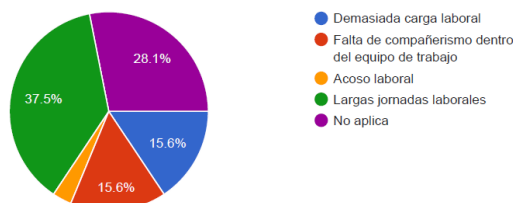
Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

Esta pregunta el 65.6% de los integrantes de la Jefatura Administrativa y financiera de la Dirección de Investigación Criminal exponen a los investigadores que en su entorno laboral se avizora que si hay situaciones de estrés laboral, mientras que el 34,4% manifiesta que no se evidencia estrés laboral su área de trabajo.

Figura 2. Si su respuesta anterior fue SI responde la siguiente pregunta de lo contrario responde No Aplica, ¿cuáles de los siguientes factores de estrés laboral considera que son más comunes en su lugar de trabajo?

2. Si su respuesta anterior fue SI responde la siguiente pregunta de lo contrario responde No Aplica, ¿cuáles de los siguientes factores de estrés laboral considera que son más comunes en su lugar de trabajo?

32 respuestas



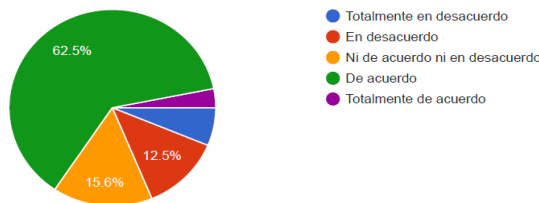
Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

En esta pregunta se evidencia que los factores de estrés en el entorno laboral más comunes son el 37,5% a causa de las largas jornadas laborales, 28,1% no aplica, 15,6% demasiada carga laboral, 15,6 a la falta de compañerismo dentro del equipo de trabajo.

Figura 3. ¿Ha notado que sus compañeros de trabajo lucen más cansados y explotan por cualquier motivo?

3. ¿Ha notado que sus compañeros de trabajo lucen más cansados y explotan por cualquier motivo?

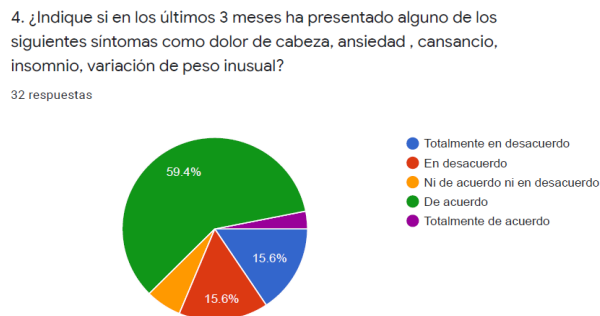
32 respuestas



Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

El 62,5% de los participantes están de acuerdo que sus compañeros de trabajo lucen mas cansados y explotan por cualquier motivo, el 15,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12,5% en desacuerdo.

Figura 4. ¿Indique si en los últimos 3 meses ha presentado alguno de los siguientes síntomas como dolor de cabeza, ansiedad, cansancio, insomnio, variación de peso inusual?



Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

De los encuestados el 59.4% están de acuerdo que han presentados síntomas como dolor de cabeza, ansiedad, cansancio, insomnio, variación de peso inusual, el 15,6 en desacuerdo, el 15.6 totalmente en descuerdo.

Figura 5. ¿Le han brindado ayuda profesional para combatir el estrés en su unidad?



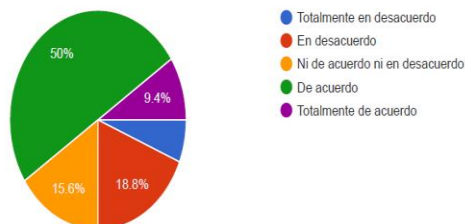
Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

De la pregunta en mención el 53,1% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo de haber recibido ayuda profesional para combatir el estrés laboral, el 31,3% manifiestan estar en desacuerdo y el 12,5% indican ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 6. ¿Ha participado de alguna campaña donde se promueva buenos hábitos en el manejo del estrés?

6. ¿Ha participado de alguna campaña donde se promueva buenos hábitos en el manejo del estrés?

32 respuestas



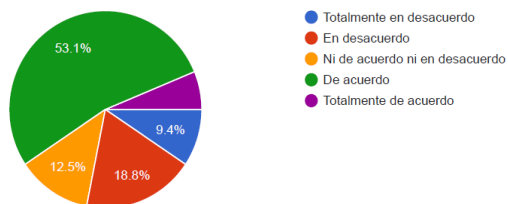
Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

El 50% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con haber participado en campañas que promueven los buenos hábitos en el manejo de estrés, el 18.8% están en desacuerdo, el 15,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo mientras que el 9,4% está de acuerdo.

Figura 7. ¿Ha participado en los últimos 6 meses de actividades lúdico recreo-deportivas que promuevan reducir el estrés laboral?

7. ¿Ha participado en los últimos 6 meses de actividades lúdico recreo-deportivas que promuevan reducir el estrés laboral?

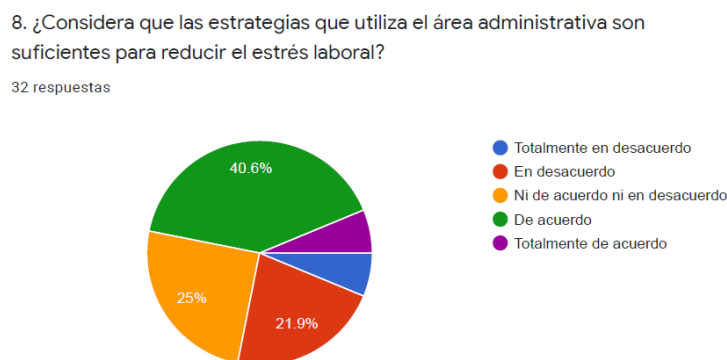
32 respuestas



Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

El 53,1% están de acuerdo en haber participado en los últimos 6 meses de actividades lúdico recreo-deportivas que promuevan reducir el estrés laboral, el 18,8% en desacuerdo, el 12,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 9,4% en desacuerdo.

Figura 8. ¿Considera que las estrategias que utiliza el área administrativa son suficientes para reducir el estrés laboral?



Fuente: Ocaña, Garzón y Alvarez, (2021) Autores, elaboración propia

El 40,6% de los funcionarios exponen estar de acuerdo con las estrategias que usa el área administrativa son suficientes para reducir el estrés laboral, el 25% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 21,9% en desacuerdo.

Discusión.

A lo largo de la presente investigación logramos entender que el síndrome de burnout es una enfermedad avanzada y aún más patológica del estrés laboral y llega a causar una incapacidad total laboral, también en la presente investigación se tienen el personal de policías de la dirección ya antes mencionada, podemos deducir que los funcionarios que participaron en este proyecto investigativo, se logra evidenciar el desgaste emocional que tiene debido a sus arduas jornadas laborales, los 30 uniformados entrevistados no sufren de este síndrome sin embargo son personas vulnerables ante este síndrome debido a la puntuación en altas escalas de desgaste emocional y laboral.

Durán (2001) afirma que entre los colectivos más afectados la profesión de policía es una de las actividades en las que más se está expuesto al síndrome, puesto que además de las actividades propias de policía, los sujetos están expuestos a niveles de riesgo alto en los que pueden llegar a ver comprometida su salud o su vida, sin contar aun con el trato recibido por parte de los ciudadanos y la presión constante de los medios de comunicación. Lo anterior se confirma, por ejemplo, en estudios realizados por Morales, Gallego y Rotger (2007) en los que los policías puntúan más alto en todas las dimensiones del síndrome de burnout en comparación con los demás trabajadores de los diferentes sectores.

Por otra parte, respecto a la escala de cinismo o "despersonalización", la cual según Montoya y Moreno (2012) se caracteriza por "el desarrollo de respuestas cínicas hacia los ciudadanos y actitudes negativas e indiferentes hacia el entorno laboral", se encontraron niveles medio altos, por lo que se recomienda realizar intervenciones que logren disminuir las puntuaciones en esta escala, ya que si esta continua en aumento podría tener repercusiones de forma directa en el servicio de policía que se brinda a los ciudadanos.

En cuanto a la eficacia profesional o la "realización personal", caracterizada por sentimientos de fracaso y "percepción del trabajo de manera negativa" (Gutiérrez, Celis, Moreno, Farias y Suárez, 2006), los policías puntuaron niveles medio altos. Según este resultado, no es posible establecer la prevalencia del burnout en esta población, toda vez que los uniformados reconocen las problemáticas sociales a las que se enfrentan y sienten que pueden realizar cambios significativos en la sociedad. De la misma forma, sienten que influyen de manera positiva en la vida de otras personas con el trabajo que desarrollan día a día.

A pesar de que la profesión policial ser altamente estresante debido a la cantidad de problemáticas sociales que enfrentan a diario y el manejo de un nivel de riesgo alto, teniendo en cuenta la peligrosidad que representa su profesión, los uniformados en

estudio, mediante sus respuestas en la escala de eficacia profesional manifestaron sentirse orgullosos de ser policías y les gusta ejercer su carrera.

Conclusiones.

Dentro de las diferentes teorías relacionadas con el objeto de estudio, así como la aplicación del instrumento tipo encuesta se logra obtener información de importancia que permite evidenciar que efectivamente que dentro del grupo poblacional objeto de estudio, existen factores que ocasionan el estrés laboral que surgen notablemente por las extensas jornadas laborales de los funcionarios del área objeto de estudio.

Así mismo, se obtiene un insumo producto de la aplicación de las encuestas al grupo poblacional objeto de estudio tiende a manejar unos altos niveles de estrés asociados al cansancio, una sintomatología como dolor de cabeza, ansiedad, cansancio, insomnio, variación de peso inusual, determinadores patológicos que permiten dar cuenta de la problemática.

De igual forma es claro que la organización ha tomado medidas para disminuir los índices de estrés en sus empleados, aplicando programas encaminados a ayudar a sus colaboradores a manejar el estrés como actividades recreo deportivas que son de gran utilidad, pero no suficiente para reducir el riesgo, es por ello que dentro del análisis es claro que en área en cuestión debe replantear el método de prevención para que sea eficaz. Esto no quiere decir que las medidas tomadas hasta el momento por la alta dirección no son del todo productivas, pero se deben aunar esfuerzos para mejorar los estándares de calidad para obtener el resultado deseado.

Limitaciones.

La primera limitación que surgió del estudio fue el no lograr ejecutar el instrumento del trabajo de forma presencial, debido a las recomendaciones que emana el Gobierno Nacional, sobre las medidas de bioseguridad ante la pandemia COVID- 19, se realiza de manera virtual. Entre otras, encontramos que los funcionarios de la Policía

Nacional no cuentan con suficiente tiempo para la realización de esta clase de ejercicios académicos, demostrando así poca importancia en este tipo de actividades, generalizando que se trata de algo rutinario que no resuelve la problemática.

También se encontró que no todos los funcionarios tienen acceso a internet comercial en sus horas laborales por protocolo de seguridad de la información, lo cual atrasa el tiempo de los respectivos resultados, lo que impide que los trabajadores dimensionen como este fenómeno afecta al personal del área.

Recomendaciones.

En atención a los resultados obtenidos, se realiza la siguiente recomendación psicológica con el fin de aplicar acciones de prevención del estrés, según los hallazgos encontrados por parte de funcionarios adscritos a la jefatura administrativa de la Dirección de Investigación Criminal de la Policía Nacional, con el fin de incrementar actividades que les permitan el afrontamiento de los estresores que se encuentran presentes en sus labores diarias, estas actividades pueden estar encaminados a actividades lúdico- deportivas en las cuales se realicen pausas activas, estas también ayudan a evitar enfermedades de origen laboral, así mismo ejercicios de relajación y respiración donde los funcionarios de esta dirección aprendan del manejo del estrés para poder disminuir el agotamiento emocional, mental y físico.

De igual manera se recomienda crear actividades donde vinculen las familias de estos funcionarios una vez a la semana, con el propósito de fomentar la unión familiar, logrando así un excelente bienestar emocional.

Referencias Bibliograficas

Avila C. E. (2019). Introducción a los tipos de muestreo.

<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

Barcos, M. C. (2016). *Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación*. Obtenido de scielo.org:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021

http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1

Latas, Á. P. (2010). *Ética para una investigación inclusiva. inclusiva*, 165.

Naranjo Pereira, María Luisa MOTIVACIÓN: PERSPECTIVAS TEÓRICAS Y

ALGUNAS CONSIDERACIONES DE SU IMPORTANCIA EN EL

ÁMBITO EDUCATIVO Educación, vol. 33, núm. 2, 2009, pp. 153-170

Universidad de Costa Rica San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica

Organización Mundial de la Salud, "La organización laboral y el estrés", disponible en

Osorio, M. P. (2015). Revista CES Salud Pública. *El trabajo y los factores de riesgo*

psicosociales: Qué son y cómo se evalúan, 2(1). Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677224>

Peiró, J. M. (2001). *EL ESTRÉS LABORAL: UNA PERSPECTIVA INDIVIDUAL Y*

COLECTIVA. VALENCIA.

Rodríguez, I., & Peiró, J. (2008). *ESTRÉS LABORAL, LIDERAZGO Y SALUD*

ORGANIZACIONAL. Valencia. Obtenido de

https://www.academia.edu/30540460/Estr%C3%A9s_laboral_liderazgo?from=cover_page

Rodriguez, M. (2015). Observatorio Laboral Revista Venezolana. *Factores Psicosociales de Riesgo Laboral*; 2(3). Obtenido de Rodríguez, Mariela (2009). Factores Psicosociales de Riesgo Laboral: ¿Nuevos tiempos, nuevos riesgos?. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 2(3),127-141.[fecha de Consulta 7 de Marzo de 2020]. ISSN: 1856-9099. Disponible en: <https://www.redalyc.org/>

Sandoval, G. (2015). La teoría de las relaciones humanas: un enfoque humanista real del trabajo. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/5274>

BURKE, R.J. (1987): “Burnout in police work: An examination of the Chernis model”, *Group and Organization Studies*, n°12, pp.174-188.

Anexos

Anexo A. Encuesta

ENCUESTA ASOCIADA A CONOCER LOS FACTORES DE RIESGO OCASIONADOS POR EL ESTRÉS LABORAL EN LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL DE LA POLICÍA NACIONAL

El objetivo de esta encuesta aplicada a los funcionarios del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal De La Policía Nacional en edades de 18 a 45 años, es conocer los factores de riesgo ocasionados por el estrés laboral. En tal sentido el o la encuestado(a) deberá responder las siguientes preguntas en donde se analizarán variables determinadoras del estrés en el entorno laboral de este grupo poblacional.

Nota: la información suministrada por el encuestado es de tipo académico y será analizada de forma confidencial y anónima para garantizar la objetividad del procedimiento de investigación.

Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en su experiencia laboral, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas.

*Obligatorio

Declaración de Consentimiento Informado *

Manifiesto que he leído las declaraciones y demás información detallada en esta declaración de consentimiento y he sido informado (a) sobre el plan de mejora que están realizando los practicantes de Psicología de la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano, denominada “Factores de riesgo ocasionados por el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional”, 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.

ACEPTO

NO ACEPTO

Preguntas de verificación de carácter personal

Correo electrónico *

¿En qué rango de edad se encuentra? *

- 18 a 25 años
- 26 a 32 años
- 33 a 39 años
- 40 a 45 años

Genero *

- Masculino
- Femenino
- Otro

¿Cuanto tiempo lleva laborando en la unidad actual? *

- Menos de un año
- Un año
- Mayor a un año

¿Cuál es el cargo que desempeñas en su trabajo? *

- Analista de contratos
- Analista de presupuesto
- Almacenista
- Administrador de los sistemas de información otro

Preguntas relacionadas con el manejo del estrés laboral en el área administrativa

Las siguientes 8 preguntas están enfocadas a identificar los factores de riesgo ocasionados por el estrés laboral, para lo cual tendrá cinco opciones de respuesta si se encuentra de acuerdo o en desacuerdo con el enunciado.

1. ¿En el área donde labora actualmente ha evidenciado que se presente situaciones de estrés laboral? *

- Si
- No

2. Si su respuesta anterior fue SI responde la siguiente pregunta de lo contrario responde No Aplica, ¿cuáles de los siguientes factores de estrés laboral considera que son más comunes en su lugar de trabajo? *

Demasiada carga laboral
Falta de compañerismo dentro del equipo de trabajo
Acoso laboral
Largas jornadas laborales
No aplica

3. ¿Ha notado que sus compañeros de trabajo lucen más cansados y explotan por cualquier motivo? *

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

4. ¿Indique si en los últimos 3 meses ha presentado alguno de los siguientes síntomas como dolor de cabeza, ansiedad, cansancio, insomnio, variación de peso inusual? *

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

5. ¿Le han brindado ayuda profesional para combatir el estrés en su unidad? *

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

6. ¿Ha participado de alguna campaña donde se promueva buenos hábitos en el manejo del estrés? *

Totalmente en desacuerdo
En desacuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
De acuerdo
Totalmente de acuerdo

7. ¿Ha participado en los últimos 6 meses de actividades lúdico recreo-deportivas que promuevan reducir el estrés laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que las estrategias que utiliza el área administrativa son suficientes para reducir el estrés laboral?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Anexo B. Consentimiento informado

Declaración de Consentimiento Informado *

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 ocasionados por el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional", 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.

ACEPTO

NO ACEPTO



Anexo C. Enlace producto de multimedia

**FICHA REPORTE PRODUCTO MULTIMEDIA PRÁCTICAS
SUSTENTACIÓN**

Autores	Nombres y apellidos estudiantes: Deinys Dávila Ocaña Tatiana Garzón Florez Wilson Andrés Alvarez Melo
	Asesor: Leidy Liliana Leal Diaz
Objetivo del proyecto	Identificar los factores de riesgos ocasionados por el estrés laboral de los trabadores del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional.
Título del material	Factores de riesgo ocasionados por el estrés laboral en los trabajadores del área administrativa de la Dirección De Investigación Criminal de la Policía Nacional.
Objetivo del material	Describir de forma didáctica los factores de riesgo de estrés laboral que afecta a un grupo determinado de personas dentro de una organización
Tipo de producto (podcast, video)	podcast
Enlace producto multimedia	https://anchor.fm/andres6994/episodes/Factores-de-riesgo-ocasionados-por-el-estrs-laboral-e1bj6gk