

Efectos del estrés en el rendimiento laboral de los integrantes del Departamento de  
Policía Caldas

MARÍA FERNANDA RENDÓN RÍOS  
EMMANUEL JUDATH PÉREZ RODRÍGUEZ  
ALEXANDER ECHEVERRY NARVÁEZ



**UNIVERSIDAD DE  
MANIZALES**

Universidad De Manizales  
Facultad De Ciencias Contables, Económicas Y Administrativas  
Programa De Administración De Empresas  
2020

Universidad de Manizales  
Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas  
Programa de Administración de Empresas

Efectos Del Estrés En El Rendimiento Laboral De Los Integrantes Del Departamento  
De Policía Caldas.

Trabajo de grado para optar al título de Administradores de Empresas presentado  
Por:

MARÍA FERNANDA RENDÓN RÍOS  
EMMANUEL JUDATH PÉREZ RODRÍGUEZ  
ALEXANDER ECHEVERRY NARVÁEZ

Asesor:  
José Fernando Muñoz Ospina

Manizales, Agosto de 2020

**Nota de aceptación:**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

-----  
**Firma del Director de la Tesis**

-----  
**Firma del jurado**

-----  
**Firma del jurado**

-----  
**Firma del jurado**

**Manizales, -----**

## AGRADECIMIENTOS

*Agradecimientos especiales a la Universidad de Manizales por brindar estos espacios para la formación profesional, a los docentes por la pedagogía utilizada para lograr transmitir el conocimiento de manera efectiva y reflexiva. Por generar en cada uno de nosotros habilidades en de la formulación y ejecución de proyectos que nos servirán no solo para cumplir los compromisos académicos, sino también para el actuar profesional en la cotidianidad de la vida.*

*A mis compañeros María Fernanda y Emmanuel por el empeño y la dedicación puesta en este proyecto de investigación el cual el día de hoy llega a feliz término.*

-Alexander Echeverry Narváez

*En primer lugar agradezco a Dios quien ha guiado e iluminado mis pasos, para culminar satisfactoriamente este proceso académico.*

*Agradezco también a mi familia quienes han sido el pilar de mi formación, aportando los cimientos necesarios para mi desarrollo personal y profesional, los cuales me han inculcado tanto principios como valores y me han brindado su apoyo incondicional.*

*Finalmente quiero agradecer a mi esposo quien me ha proporcionado la fuerza, el acompañamiento, la orientación, el amor y el apoyo para cumplir cada uno de mis objetivos y alcanzar mis metas.*

-María Fernanda Rendón Ríos

*A Gloria Esmeralda y Alfredo, mis padres por haberme formado por medio del ejemplo y arrojo que han manifestado durante toda su vida, todos mis frutos les pertenecen a Dios Padre y ustedes. Me instituyeron en el Amor de Dios, entendiendo el propósito y el deber de mis acciones, sus enseñanzas me han guiado durante toda mi vida. Gracias a mis hermanos quienes me han acompañado y motivado incansablemente en todo lo que emprendo, por último, gracias a Dios por la vida de mis padres, y a todas las personas que me apoyaron y creyeron en mí.*

-Emmanuel Judath Pérez Rodríguez

## Agradecimientos Generales:

*A nuestro tutor José Fernando Muñoz Ospina, Docente e investigador de la Universidad de Manizales, quien ha sido clave en el desarrollo de esta investigación; pues gracias a sus valiosos conocimientos y aportes invaluable, permitió la orientación del presente estudio de investigación en cada una de sus etapas, obteniendo unos resultados muy apreciables en nuestra formación académica.*

## TABLA DE CONTENIDO

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>8</b>
<b>II. REFERENTE TEÓRICO</b>	<b>28</b>
2.1 La Organización	28
2.2 La importancia del individuo en la organización	30
2.3 El estrés	32
2.4 Fases del estrés	33
2.5 Causas del estrés	35
2.6 El estrés laboral	36
2.7 Rendimiento y la productividad en el trabajo	37
2.8 Enfermedades producidas por el estrés laboral	38
2.9 Estrés laboral en el Departamento de Policía Caldas	41
2.10 Bienestar social en la Policía Nacional	41
2.10.1 Programas de la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional	44
<b>III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE INFORMACIÓN</b>	<b>47</b>
<b>IV. CONCLUSIONES</b>	<b>67</b>
<b>V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>70</b>
<b>VI. ANEXOS</b>	<b>75</b>

## RESUMEN

El estrés es una respuesta tanto involuntaria como natural que es generada por el cuerpo humano ante situaciones que resulten amenazadoras o retadoras en el entorno. Cuando este mecanismo de defensa se presenta de manera frecuente en el individuo, desata una serie de problemas graves en la salud. Actualmente el estrés genera un gran riesgo tanto para los clientes internos de la organización como para la empresa, ya que este influye notablemente en la productividad, en el desempeño laboral e inclusive en las relaciones interpersonales de los individuos en el interior y exterior de la organización.

En los últimos años el Departamento de Policía Caldas se encuentra presentando una situación bastante preocupante, observándose una notable disminución en el rendimiento laboral, una latente desmotivación y afectaciones de la salud de los policías, debido muy seguramente a altos niveles de estrés en sus uniformados, generando a la organización posibles consecuencias negativas en la gestión del talento humano.

La presente investigación tuvo como fin conocer los efectos del estrés en el rendimiento laboral de los integrantes del Departamento de Policía Caldas. Para alcanzar el objetivo propuesto se adoptó una metodología cuantitativa con pretensiones descriptivas con relación a la naturaleza del objeto de estudio. La muestra fue de 100 uniformados (aleatorios) quienes integran el Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes adscritos a las Estaciones municipales del Departamento de Policía Caldas.

El instrumento investigativo fue diseñado con el fin de dar alcance a los objetivos planteados. De esta manera, la información se recolectó mediante una encuesta

estructura la cual permitió medir las variables definidas en el estudio y, consecuentemente, describir los factores relacionados con el estrés laboral en el Departamento de Policía Caldas.

El ejercicio investigativo evidenció que un 86,5% de los encuestados han padecido o padecen estrés laboral, generado directamente por razones de su trabajo y se obtuvo como las principales causas de este padecimiento: la sobrecarga laboral y el hecho de no disfrutar de los descansos planeados por necesidades del servicio. Esta situación acarrea una serie de afectaciones tanto en el ámbito laboral como personal, tales como acumulación de trabajo, irritabilidad con sus compañeros, cansancio físico y mental y alteraciones del sueño.

Los investigadores consideran que éste estudio puede servir como fundamento para apoyar al Departamento de Policía Caldas, brindando al Comando de unidad un análisis desde la academia que pueda servir como insumo estratégico para la gestión del talento humano.

**PALABRAS CLAVE:** Estrés, Policía Nacional, rendimiento, presión laboral, organización.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las problemáticas sociales, políticas, económicas y culturales de Colombia, han generado un sin número de afectaciones a las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana de cada uno de los municipios que conforman a Colombia. Es claro que algunos sectores padecen problemas más graves que otros, por actores como la delincuencia común, los grupos delincuenciales, los grupos armados organizados ilegales (guerrilla, paramilitarismo, bandas criminales), entre otros; que impactan negativamente a la sociedad colombiana a través de delitos tales como: el homicidio, la extorsión, el secuestro, el hurto, la minería ilegal, el terrorismo, los delitos informáticos, entre otros.

Adicionalmente la falta de tolerancia y de cultura ciudadana eleva y produce riñas y escenarios de violencia entre familias, vecinos y desconocidos, lo cual mantiene un ambiente tenso para la gente y dificulta la labor policial aumentando el riesgo de sufrir ataques e incidentes mientras se desempeña la labor. En general, es de común conocimiento que gran parte de la sociedad colombiana no hace uso de los mecanismos legales para la solución de conflictos, quizás por la poca confianza que existe en las instituciones estatales, en la justicia y por la alta tasa de impunidad en diferentes modalidades delincuenciales que generan un estado de frustración en la población.

Tabla 1  
*Tasa de riñas y peleas en 13 ciudades de estudio en 2018*

Ciudad	Tasa de riñas y peleas	Variación puntos porcentuales 2018 - 2016	Variación estadísticamente significativa
Villavicencio	2,9	1,5	SÍ
Bogotá D.C.	2,6	0,5	NO
Pasto	2,4	0,1	NO
Manizales	2,0	0,7	SÍ
Cali	2,0	1,0	SÍ
Ibagué	1,7	-0,1	NO
Pereira	1,5	1,2	SÍ
Bucaramanga	1,1	0,6	SÍ
Medellín*	0,9	-1,2	SÍ
Cartagena*	0,9	0,6	SÍ
Cúcuta*	0,8	-0,4	SÍ
Montería*	0,7	0,0	NO
Barranquilla*	0,4	0,3	SÍ

Fuente: DANE, Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana – 2019

Población de referencia: personas de 15 años y más que estuvieron involucradas en riñas y peleas en cada una de las 13 ciudades.

\* Contiene datos con baja precisión, debido a que la prevalencia es muy baja y el CVE supera el 15%.

La tabla 1 muestra la tasa de riñas y peleas en un estudio realizado en 13 ciudades donde se observa que son valores significativos, en especial en la ciudad de Manizales que es la capital de la zona representativa en estudio.

La Policía Nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, a cargo de la Nación, cuyo fin primordial es el mantenimiento de las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas, y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz. La ley determinará su régimen de carrera, prestacional y disciplinario (Constitución Política de Colombia, 1991, artículo 218).

Esta organización pública adscrita al Ministerio de Defensa dedica sus esfuerzos todos los días a combatir directamente a la delincuencia de manera ininterrumpida, con el fin de reducir los índices delictivos y aportar a mejorar las condiciones de seguridad para los ciudadanos de Colombia. Además de su rol indiscutible en materia de seguridad ciudadana, también le corresponde la aplicación del Código Nacional de Seguridad y

Convivencia, en especial hacer respetar las bases de la convivencia, que la Ley 1801 (2016) en su artículo 5 define como "...la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes, y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico".

Corresponde a la Policía Nacional cumplir y hacer cumplir la ley, en especial las categorías jurídicas y las finalidades de la convivencia:

Las categorías de convivencia son: seguridad, tranquilidad, ambiente y salud pública, y su alcance es el siguiente:

1. Seguridad: Garantizar la protección de los derechos y libertades constitucionales y legales de las personas en el territorio nacional.
2. Tranquilidad: Lograr que las personas ejerzan sus derechos y libertades, sin abusar de los mismos, y con plena observancia de los derechos ajenos.
3. Ambiente: Favorecer la protección de los recursos naturales, el patrimonio ecológico, el goce y la relación sostenible con el ambiente.
4. Salud Pública: Es la responsabilidad estatal y ciudadana de protección de la salud como un derecho esencial, individual, colectivo y comunitario logrado en función de las condiciones de bienestar y calidad de vida.

(...) Finalidades de la convivencia. Son fines esenciales de las normas de convivencia social previstas en este Código:

1. Que el ejercicio de los derechos y libertades sean garantizados y respetados en el marco de la Constitución y la ley.

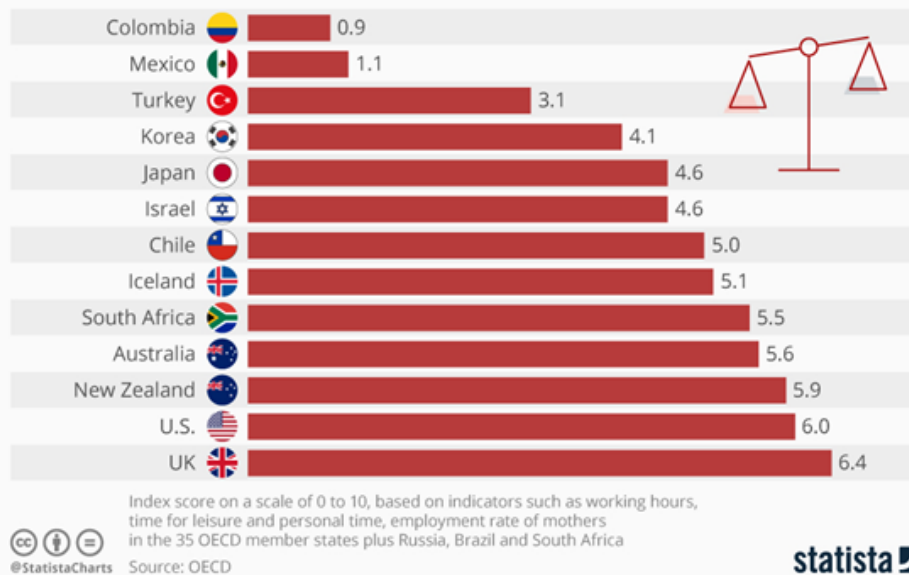
2. El cumplimiento de los deberes contenidos en la Constitución, la ley y las normas que regulan la convivencia.
3. El respeto por las diferencias y la aceptación de ellas.
4. La resolución pacífica de los desacuerdos que afecten la convivencia.
5. La convergencia de los intereses personales y generales para promover un desarrollo armónico.
6. Prevalencia de los valores sociales de solidaridad, tolerancia, responsabilidad, honradez, respeto, bondad, libertad, justicia, igualdad, fraternidad, lealtad, prudencia y paz (Ley 1801, 2016, artículos 6,7).

De acuerdo al informe anual de Jobs Rated, de CareerCast, el oficio policial está entre los tres trabajos más estresantes del mundo. Según Corredor & Marín (2013) “en Colombia el estrés laboral ha sido catalogado por el decreto 2566 de 2009, como una enfermedad laboral causada por diversas condiciones adversas o desfavorables del entorno laboral tales como la sobrecarga de trabajo, la excesiva responsabilidad, clima laboral y las nociones de éxito o fracaso sobre las tareas laborales cotidianas”. Este fenómeno es uno de los principales detonantes o estresores que afecta la salud y el bienestar tanto físico como mental del cuerpo policial en Colombia.

Tabla 2  
*Los países con el peor balance de trabajo-vida*

## The Countries With the Worst Work-Life Balance

Countries with the worst work-life balance in 2019 (0=worst balance)



La tabla 2 refleja las posiciones de más bajo (cero) a más alto (diez) en la relación trabajo-vida, y evidencia que en el estudio Colombia es el país más bajo, ya que no alcanzó ni un dígito en la escala.

Colombia se encuentra como el peor país en relación al equilibrio trabajo-vida, en un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD – siglas en inglés) con los 35 países miembros de esta organización, la medición se hace de 1 a 10 puntos, siendo 1 muy inestable y 10 muy estable, y en donde Colombia obtuvo 0.9 puntos, una cifra bastante alarmante y preocupante.

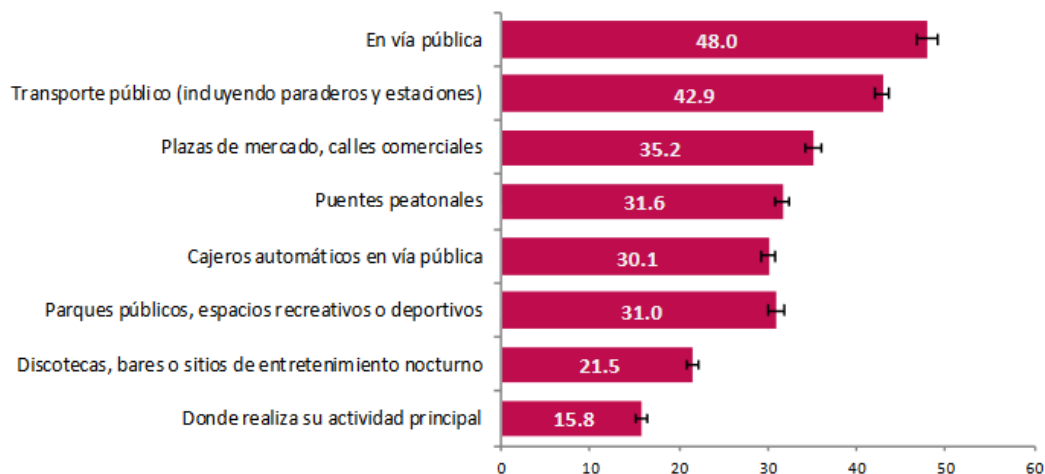
La sociedad colombiana es una sociedad compleja. Durante el siglo pasado y en lo que va corrido del actual, el país entero ha sido víctima del conflicto interno armado y de incontables hechos de violencia que han marcado a los colombianos. Durante el desarrollo de la confrontación se han generado algunos casos en donde la población ha sido víctima del actuar de los delincuentes pero también de los agentes del Estado, entre ellos la Policía Nacional, los cuales han generado una mala imagen institucional. Otros casos como la corrupción, el abuso policial y el irrespeto por parte de los uniformados

para con los ciudadanos, han llevado a que parte de la población no confíe en la institución y se pierda el respeto con la autoridad. Todos estos aspectos generan que cuando los integrantes de la Policía Nacional conozcan casos en la calle, sean recibidos en algunas ocasiones de una mala manera, sean agredidos verbal y físicamente, no sean reconocidos como autoridad para la resolución de conflictos, sino como inmiscuidos en asuntos que no les conciernen, lo cual genera impactos negativos en la relación ciudadanía-autoridad, entre los cuales se encuentra resultado la aparición del estrés laboral que afecta al individuo policial como persona.

Los uniformados al momento de conocer casos de riñas en vía pública o en recintos cerrados como viviendas en casos de violencia intrafamiliar, maltratos en contra la mujer y en contra de los niños, niñas y adolescentes, y en general cualquier caso donde se presente intolerancia o violencia, se ven expuestos a ser agredidos también por parte de los victimarios y en muchas ocasiones hasta de las mismas víctimas (principalmente en casos de violencia intrafamiliar). No se puede negar, que en cada caso de Policía donde uno o varios ciudadanos son capturados, en especial en aquellos que tienen como ocupación el hampa, generan una antipatía, un rechazo y una actitud agresiva por parte de los judicializados en contra de los policiales. Los uniformados sienten constantemente temor por su seguridad personal fuera del servicio, y por la seguridad de sus familiares. Todos estos aspectos generan estrés laboral que afectan al individuo.

Tabla 3

*Tasa de percepción de inseguridad por lugar o espacio en 2019*



**Fuente:** DANE, Encuesta de Convivencia y Seguridad Ciudadana – 2019

Nota1: El nivel de percepción de inseguridad representa el período de abril a junio de 2019.

Nota2: Categorías NO mutuamente excluyentes.

Nota3: En centro poblado y rural disperso la categoría "en vía pública" se preguntó como "vía rural, trocha o carretera nacional".

La tabla 3 evidencia que el ciudadano de calle tiene una percepción negativa frente a la seguridad principalmente en los espacios públicos.

No siendo suficiente todas estas cargas, dentro de la institución existe diariamente una presión laboral por la obtención de resultados inmediatos que permitan reducir los hechos delincuenciales y el aumento de la operatividad, en aras de fortalecer la productividad de la Policía Nacional. En términos de gerenciamiento, es una estrategia que busca la eficiencia y la eficacia en el logro de los objetivos institucionales, basándose en la evaluación continua entre los indicadores del año inmediatamente anterior y el año en curso. Sin embargo, los mismos uniformados han manifestado que se sienten presionados cuando las condiciones de seguridad han mejorado en determinado sector, o el delito ha migrado a otra localidad, y no es posible lograr alcanzar el mismo nivel de operatividad evaluada, pero son forzados por parte de sus superiores a los resultados.

También sucede cuando en un área se presentan hechos delictivos relacionados con factores principalmente sociales y económicos, como lo son el aumento de la

población extranjera en especial la venezolana, el desempleo, falta de oportunidades, alta tasa de deserción escolar, entre muchas otros factores de riesgo social, que conducen al incremento delincencial y al microtráfico como una alternativa laboral, generando una alta presión por parte de los mandos al personal policial para el logro de resultados y la reducción del delito.

Sin ir al fondo del asunto, en bastantes ocasiones los policiales de una patrulla tienen bajo su responsabilidad una jurisdicción exorbitantemente enorme que corresponde al cuadrante. Para aquellos que tienen responsabilidades administrativas cuentan con una sobrecarga laboral, basada en el cumplimiento de labores en tiempos muy cortos y de bastante contenido. Todos estos indicadores producen un ambiente laboral cargado de estrés que impacta a nivel personal y profesional al uniformado, ya que se producen en muchas ocasiones rencillas entre el personal.

Aunque no corresponde al presente estudio se debe agregar que otros aspectos como problemas familiares y económicos, también inciden en el estrés laboral y afectan el personal en el rendimiento laboral. Por lo cual se pretende estudiar los efectos del estrés laboral en los uniformados y conocer los planes de contención en materia de bienestar social que mitiguen estas cargas, y logren el desarrollo personal y profesional de sus funcionarios.

De acuerdo a indagaciones preliminares por parte del equipo investigador, el Departamento de Policía Caldas viene presentando una situación de estrés en sus uniformados durante el último año, debido a situaciones internas y externas tales como: conflictos laborales, jornadas de trabajo demasiado extensas, carga laboral excesiva,



deficiencia de personal en la planta laboral, entre otras, por tal razón se genera un descenso considerable en el rendimiento laboral, desmotivación y afectación de la salud en algunos miembros de la institución; contando según cifras de la Oficina de Talento Humano con alrededor de 179 uniformados en el año 2019, quienes han solicitado el retiro voluntario o la asignación de retiro para aquellos que han logrado el tiempo mínimo (pensión). Se tiene conocimiento que muchos se retiran por falta de motivación laboral, ya que, incluso una vez cumplido el tiempo de ley, pueden continuar laborando en la institución, pero sus expectativas personales y profesionales para el Servicio de Policía son nulas. Con referencia a lo anteriormente expuesto, se ha tomado en consideración ésta problemática la cual ha motivado el presente estudio con el fin de conocer causas y consecuencias del estrés laboral en el Departamento de Policía Caldas, y lograr quizás una intervención inmediata por parte de la unidad policial que contribuya a recuperar la motivación personal, la sana convivencia y la armonía laboral, siendo los pilares fundamentales de la Institución y del clima laboral. El estudio pretender brindar una asesoría respetuosa desde la academia, al Comando de Departamento de Policía Caldas.

En la formulación del problema se planteó la siguiente **pregunta de investigación: ¿Cuáles son los efectos del estrés en el rendimiento laboral de los integrantes de la Departamento de Policía Caldas?** Además, para la sistematización del problema se elaboraron otros cuestionamientos, como lo son: ¿Cuáles son los factores que generan estrés y presión laboral a los integrantes de la Departamento de Policía Caldas? ¿Cómo el estrés y presión laboral generan afectaciones a la salud de los integrantes de la Departamento de Policía Caldas? ¿Qué relación establecen entre

estrés y presión laboral con el desempeño en el cumplimiento de sus funciones en los integrantes de la Departamento de Policía Caldas? Lo anterior incide directamente a formular los objetivos de investigación.

El objetivo general fue establecer los efectos que genera el estrés en el rendimiento laboral de los integrantes del Departamento de Policía Caldas. Para alcanzar dicho objetivo se plantearon los siguientes tres objetivos específicos: a) identificar las problemáticas que generan el estrés y la presión laboral en los equipos de trabajo del Departamento de Policía Caldas; b) identificar los efectos en la salud en los integrantes del Departamento de Policía Caldas por consecuencia del estrés y la presión que alteran el rendimiento laboral; y c) determinar las debilidades institucionales que inciden en el estrés y la presión laboral en el Departamento de Policía Caldas.

Uno de los principales detonantes de la desintegración social es el estrés. Una enfermedad que afecta a la población en general sin distinción de edad o sexo. Estamos inmersos en un mundo que día tras día va más deprisa, razón por la cual se han perdido principios y valores sociales fundamentales necesarios para mantener buenas relaciones y una sana convivencia.

Situación que ha prendido las alarmas tanto en entidades gubernamentales, públicas y privadas debido a su grado de complejidad e innumerables casos reportados e intervenidos a diario, en los cuales se atribuye como principal causa, la carga laboral, horarios de trabajo extensos, falta de reconocimiento y deficiencias en los procesos de Gestión del Talento Humano de las organizaciones. Esta problemática ha trascendido del ámbito laboral al personal, familiar e incluso tiene afectación directa a la salud en las

personas que padecen de estrés en un cuadro crónico. En el Departamento de Policía Caldas ésta situación no es ajena, ya que según indagaciones se presentan antecedentes como los mencionados anteriormente. De manera que se concentra éste caso de estudio en dicha institución, con el ánimo de evaluar las situaciones de riesgo en las que pueda estar comprometida, ya que la Policía Nacional es una de las instituciones más importantes del país y cuyo objetivo principal es la búsqueda de la integración social.

El desarrollo de esta investigación permitió identificar los efectos del estrés y la presión laboral en los uniformados y aportar ideas para la resolución de conflictos internos o externos detectados al interior del Departamento de Policía Caldas. En ese mismo sentido se identificó fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, que permitan la toma de decisiones apropiadas en aras de mejorar las condiciones laborales, de salud y clima organizacional en la Institución, implementando planes de acción para corregir situaciones problemáticas de manera paulatina.

Al interior del Departamento de Policía Caldas se viven situaciones de estrés causadas por diferentes factores tales como jornadas laborales demasiado extensas, sobrecarga laboral, conflictos internos y externos en algunos de sus miembros, los cuales a raíz de esta problemática han presentado síntomas de enfermedad general y también trastornos psicológicos, situación que ha incrementado los niveles de ausentismo y deserción en la institución. La finalidad de esta investigación es poder determinar si los planteamientos descritos anteriormente son objetivos y veraces, razón por la cual se define a continuación el método de investigación para analizar la situación en profundidad.

El presente ejercicio investigativo se concretó en un ambiente organizacional formalizado en el Departamento de Policía Caldas, como unidad descentralizada de la Dirección General de la Policía Nacional de los colombianos, dirigido al Talento Humano de la unidad. Se entiende que el estrés laboral es un factor de riesgo que afecta a las organizaciones, y que ciertas circunstancias propias de la sociedad y del individuo mismo, inciden negativamente en las realidades cotidianas de los uniformados frente a su salud y a su rendimiento laboral. En relación a lo anterior, el estudio se desarrolló con una propuesta investigativa cuantitativa, con una pretensión descriptiva-analítica, donde se pretendió cuantificar y describir los efectos del estrés y la presión laboral en los integrantes del Departamento de Policía Caldas.

El estudio se llevó a cabo en el Departamento de Policía Caldas (DECAL), subdividido en seis Distritos de Policía donde orgánicamente están distribuidas las veinticinco (25) Estaciones de Policía. Cada una de estas unidades se encuentran acantonadas en las jurisdicciones políticas de los municipios que componen el Departamento de Caldas, a excepción de la ciudad de Manizales y Villamaría, las cuales corresponden a otra unidad policial conocida como la Metropolitana de Policía Manizales MEMAZ. La totalidad de uniformados corresponde a 1678 integrantes del DECAL.

El cálculo del tamaño de la muestra se realizó haciendo uso de la fórmula diseñada para tal fin con poblaciones finitas de menos de 100.000. Se hizo uso de la ecuación conociendo el tamaño de la población (1678) y teniendo como parámetros principales un 96% de nivel de confianza que tomando de la tabla de distribución de frecuencias de Z el número resultado es 2.06, un 50% de probabilidad a favor y en contra

ya que no se contó con antecedentes en el ejercicio investigativo, y un 10% de margen de error.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

### **Parámetros utilizados**

n = muestra

Z = nivel de confianza = 96%

p = probabilidad a favor = 50% = 0,5

q = probabilidad en contra = 50% = 0,5

N = población = 1678

e = error = 10% = 0,1

### **Cálculo de la muestra**

$$n = \frac{(2,06)^2 * (0,5) * (0,5) * (1678)}{(0,1)^2 * (1678 - 1) + (2,06)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

$$n = 99,8 \approx 100$$

Una vez calculada la muestra la cual correspondió a 100 uniformados escogidos aleatoriamente en las Estaciones de Policía que componen el DECAL, se tuvo como criterio básico para la aplicación del instrumento, orientarlo al Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (MNVCC), ya que es la especialidad con el mayor número de uniformados y la única que opera permanentemente en cada uno de los municipios del Departamento de Policía Caldas. Esto en el entendido que la Policía Nacional está conformada por diferentes grupos especializados tales como SIJIN,

Inteligencia, Tránsito, Carabineros, Ambiental, Infancia y Adolescencia, entre otros, los cuales operan en el Departamento pero no se encuentran acantonados permanentemente en todos los municipios, y el MNVCC es el único que lo cumple.

Con el objetivo de procesar la información a recolectar se procedió a definir las variables de estudio que para el presente caso son: el estrés y el rendimiento laboral. El estrés se define como la variable independiente y el rendimiento laboral como la dependiente, toda vez que se pretendió realizar un estudio descriptivo analítico en donde se logre medir los niveles de estrés de los funcionarios del Departamento de Policía Caldas y su relación con el rendimiento laboral, analizando causas, circunstancias y efectos en el personal uniformado.

A continuación, se relatan las etapas del proyecto investigativo que se desarrollaron durante el presente estudio. Este proceso cuenta con cinco etapas definidas de la siguiente manera: a) Etapa 1. Fundamentación teórica, b) Etapa 2. Diseño y validación de instrumentos, c) Etapa 3. Recolección de Información, d) Etapa 4. Resultados y discusión de resultados y, e) Etapa 5. Construcción del Informe Final.

#### Etapa 1. Fundamentación Teórica

Durante la etapa inicial del proceso investigativo se procedió a construir el referente teórico que explicó el problema de investigación. Para su diseño se hizo una identificación de los principales autores que explican las categorías definidas en los tópicos del marco teórico. Esta etapa logró recolectar los fundamentos conceptuales para realizar los posteriores análisis y desarrollar un correcto proceso de interpretación.

## Etapa 2. Diseño y validación de instrumentos

En esta etapa el equipo investigador procedió conforme a las indagaciones realizadas y la teoría referenciada, a la construcción de los instrumentos de recolección de datos necesaria para el estudio, de la siguiente manera: Elaboración del instrumento de observación estructurada, con sus respectivos requerimientos, donde se identificaron áreas, responsables y procedimientos.

Se diseñó un cuestionario en forma de encuesta con el fin de conocer diferentes variables que inciden en el estrés y efectos en el rendimiento laboral de los integrantes del Departamento de Policía Caldas. En la elaboración del instrumento de observación, se estructuró con los respectivos requerimientos donde se identifican las variables de investigación. Se plantean siete preguntas en total, de las cuales cinco corresponden a selección múltiple con única respuesta, una pregunta con selección múltiple con múltiples respuestas y una pregunta tipo respuesta corta-abierta; estas preguntas se desarrollan con uso de un lenguaje apropiado y de fácil entendimiento, con instrucciones adecuadas, de forma que se pueda recolectar información objetiva.

El instrumento seleccionado por los investigadores en el presente estudio es la encuesta. A través de éste instrumento se pretende recolectar información a través de un conjunto de preguntas que motivan al encuestado a brindar su aporte mediante respuestas objetivas, teniendo en cuenta la preocupación que existe por el fenómeno en estudio en la población.

La encuesta está compuesta por siete (07) preguntas en total, de las cuales cinco (05) corresponden a selección múltiple con única respuesta, una (01) pregunta con selección múltiple con múltiple respuesta, y una (01) pregunta abierta. Es de agregar que entre las

preguntas de selección múltiple con única respuesta, se plantean tres (03) preguntas que permiten al encuestado dar una respuesta corta y diferente, en caso de no estar de acuerdo con alguna de las respuestas planteadas, donde quizás puedan existir factores que desconocen los investigadores, dando así la posibilidad de no cerrar el estudio, sino al contrario en abrir nuevos horizontes a la investigación.

La implementación del instrumento se realizó a través de la aplicación web **Formularios de Google** desde el correo electrónico Gmail de alguno de los miembros investigadores, procediendo una vez diseñada a compartir el link del cuestionario por medio de correo electrónico institucional o por chat de WhatsApp, con destino a los funcionarios seleccionados en la muestra, de tal manera que permita recolectar la información de manera directa y rápida, haciendo uso de las Tecnologías de la Información, donde la aplicación web realiza la graficación automática de las respuestas, logrando la tabulación de una manera eficiente y eficaz en tiempo real, garantizando igualmente la seguridad de la información y siendo amigable con el medio ambiente al evitar hacer uso de papel impreso.

El diseño del cuestionario se realizó en base a las indagaciones realizadas por parte de los investigadores, a través de un muestreo aleatorio realizado a varios funcionarios del Departamento de Policía Caldas. Para la aplicación del instrumento se realizó la recolección de datos de 100 policiales como muestra poblacional, los cuales corresponden a una fuente primaria, por ser actores directos en la temática de estudio. Se hizo uso de la encuesta donde se pretendió conocer la cantidad de miembros afectados por el estrés laboral, sus causas y consecuencias en el rendimiento laboral.



De igual manera se proyectó conocer las actividades realizadas por el DECAL, con el fin de evaluar la efectividad, e indagar los aportes para mitigar el estrés laboral en las unidades.

### Etapa 3. Recolección de Información

Posterior a la construcción de los instrumentos se procedió a la recolección de la información en las unidades del Departamento de Policía Caldas. Para ello se establecieron los contactos a través de la Oficina de Talento Humano teniendo en cuenta la claridad de los objetivos propuestos en la investigación, la muestra significativa y seleccionada de la población objeto de estudio, el diseño del instrumento y la correcta aplicación del mismo, se procedió a la recolección de datos. Con ayuda del aplicativo *Formularios de Google*, se sistematizó la técnica para la recolección de la información la cual fue de manera digital, garantizando la seguridad de los datos y permitiendo el acceso portable desde cualquier dispositivo con conexión a internet, a través del siguiente link en el aplicativo referenciado:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSea3bXilbjqeV6yBxX2GMjfJVtzDWfRr8z02\\_vhbwDGCL0\\_BPq/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSea3bXilbjqeV6yBxX2GMjfJVtzDWfRr8z02_vhbwDGCL0_BPq/viewform?usp=sf_link), el cual fue enviado a la muestra seleccionada,

y se plasmó la información recolectada en el instrumento diseñado para este proceso. Se conoció la forma en cómo los uniformados evidencian situaciones de estrés laboral y cómo lo afrontan en diferentes circunstancias. Esta etapa se desarrolló en el mes tres de la investigación como estaba establecido en el cronograma, donde los investigadores recolectaron la información necesaria para su análisis.

#### Etapa 4. Resultados y discusión de resultados

Una vez realizado todo el proceso de aplicación de instrumentos y la recolección de datos, se procede a organizar los resultados a través de *diagramas de tortas* con el fin de evidenciar las frecuencias de cada categoría de estudio y sus variables. Seguidamente se realizó bajo cada gráfica un análisis de la información recolectada resultante, con el fin de que se logre describir y contrastar resultados obtenidos a través de la discusión frente a la hipótesis investigativa. Finalmente, el reporte de investigación contiene los resultados de toda la investigación construyendo las conclusiones del estudio. Se contrastaron todas las fuentes de información y en consecuencia se definieron las categorías que dieron la posibilidad de interpretación de la realidad objeto de estudio.

#### Etapa 5. Construcción del Informe Final

Finalizado el proceso de sistematización y análisis integral de la información donde se evidenciaron los resultados obtenidos, el equipo investigador procedió a construir el informe final donde se condensó todo lo desarrollado durante el ejercicio investigativo para concretar la información, presentar las conclusiones y, de manera general, argumentar objetivamente los resultados del ejercicio investigativo.

En lo que resta del presente documento, se presenta inicialmente el marco teórico que explica el problema de investigación. En este sentido, como primer elemento abordado se encuentra la organización, de la cual se necesitó investigar: ¿Qué es la organización?, ¿cuál es su importancia?, ¿cuáles son los tipos de organización?

Seguidamente se habló de la importancia del individuo en la organización, tema de gran relevancia para éste estudio. Incluyó también la relación entre el individuo y el concepto de motivación, pues es de vital importancia conocer cómo influye dicho proceso en la conducta del individuo y como está ligado al desempeño laboral.

Posteriormente se dio a conocer el concepto del estrés, sus fases, causas del mismo y cómo se ha convertido en uno de los problemas de salud más complejos y críticos en la actualidad. Se profundizó más en el estrés laboral, criterio que juega un papel fundamental en el desarrollo de la presente investigación, pues es de gran importancia conocer detalladamente tanto desde el punto de vista psicológico como médico, además de conocer cuáles son las circunstancias o factores que influyen directamente en el padecimiento de éste síndrome. Se ahondó en el estudio de Selye y las factores que influyen notablemente en el rendimiento y productividad en el trabajo, tópico el cual también es mencionado en el referente teórico. También se plasmaron las enfermedades asociadas al estrés laboral, sus sintomatologías y cómo éstas afectaciones deterioran progresivamente la salud de los individuos; consecutivamente se abordó el tema del estrés laboral en el Departamento de Policía Caldas para contar con un panorama de la situación actual de los uniformados, seguido por el concepto de Bienestar Social en la Policía Nacional, con el fin de conocer las estrategias implementadas por la Policía para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes.

Una vez se llevó a cabo la aplicación del instrumento de investigación, se recolectaron una serie de datos los cuales una vez analizados, permitieron presentar unos resultados que lograron ser discutidos con los tópicos teóricos del estudio. En este

punto, se hizo un hincapié específico sobre la situación actual de estrés por la que están atravesando los uniformados del Departamento de Policía Caldas, sus causas y efectos sobre los mismos. Durante este ejercicio se logró realizar el análisis de las variables planteadas por parte de los investigadores, igualmente se pudieron evidenciar parámetros que eran desconocidos por el equipo, teniendo en cuenta material suficiente para la presentación de las conclusiones del presente estudio investigativo, a través de la metodología aplicada.

## **II. REFERENTE TEÓRICO**

Algunos de los integrantes del Departamento de Policía Caldas aducen padecer de estrés laboral debido a los retos y problemas que diariamente deben afrontar en sus quehaceres laborales. Identificar los conceptos teóricos que se encuentran relacionados con ésta problemática son indispensables para poder abordar de manera integral las temáticas de investigación. Por tal motivo se hace necesario indagar sobre el estado del arte de las diferentes categorías teóricas necesarias para el presente estudio. En esencia, se pretende ahondar en el concepto de la organización y la importancia del individuo dentro de la misma. La definición de estrés y su relación con los factores de riesgo psicosociales que afectan el rendimiento laboral; igualmente es importante conocer a fondo las consecuencias que tiene el estrés sobre la persona.

### **2.1 La organización**

De acuerdo a diferentes conceptos de organización se puede idealizar como un grupo de personas que trabajan para el cumplimiento de una meta, con diferentes roles a desempeñar los cuales deben ser definidos y estructurados. Según Koontz y Weihrich (1998) afirman:

El concepto de papel implica que lo que los individuos hacen persiguen un propósito u objetivo definido, ellos deben conocer la relación de su objetivo laboral con el esfuerzo grupal y deben poseer la autoridad, instrumentos e información necesarios para cumplir su tarea (p.35).

La organización es una parte esencial de la administración, la cual establece la estructura de los papeles que los individuos desarrollaran en una empresa; garantiza la designación de cada una de las tareas indispensables para dar cumplimiento a las metas; cabe agregar también que la estructura organizacional contribuye a la formación de ambientes idóneos para el desempeño de las tareas asignadas a los individuos.

Así mismo, es primordial para las organizaciones, contar con una red de recursos para poder llevar a cabo las diversas actividades encomendadas, entre las cuales podemos incluir, los recursos económicos, los tecnológicos, los naturales, los inmuebles, entre otros, de los cuales hace uso el talento humano de la organización para el cumplimiento de las actividades propias de sus funciones.

Diversos autores de libros y artículos relacionados con Administración distinguen entre dos tipos de organización: la formal y la informal. De acuerdo con Koontz y Weihrich (1998) la organización formal, se caracteriza por contar con una estructura intencional de funciones en instituciones formalmente organizadas, en dicho tipo de organización los

administradores deben de buscar promover o generar estructuras que ofrezcan mejores condiciones en pro de contribuir de manera eficaz al desempeño individual; además de ello dicha clase de organización se debe procurar en implementar siempre la flexibilidad dando lugar a utilizar el talento creativo y por ende el reconocimiento de gustos y capacidades individuales.

Chester Barnard (1968) describió la organización informal como el conjunto de actividades sin un propósito común consciente, aunque favorable a resultados comunes; esto hace énfasis a relaciones informales que son establecidas por un grupo de personas para contribuir al cumplimiento de metas organizacionales. Más recientemente, Newstrom y Davis (2006) describieron la organización informal como “una red de relaciones personales y sociales no establecidas ni demandadas por la organización formal que surgen espontáneamente a medida que la gente se asocia entre sí” (p.16).

Los seres humanos conforman organizaciones de toda clase, por dicha razón el análisis del comportamiento del individuo es un elemento de gran relevancia para comprender y analizar las organizaciones adecuadamente, particularmente para aquellas que están constituidas por un número elevado de individuos, donde el ejercicio administrativo se torna más complejo.

## **2.2 La importancia del individuo en la organización**

Es importante mencionar que la organización debe tener en cuenta que los individuos son seres humanos que poseen personalidades diferentes. Cada uno de ellos tienen aspiraciones, actitudes, valores y diferentes necesidades que deben ser

aprovechadas por la organización, explotando sus habilidades y fortaleciendo sus debilidades en pro del desarrollo personal y profesional de cada individuo.

De acuerdo con McClelland (1989) la motivación es un proceso que tiene como finalidad guiar y mantener una serie de conductas, las cuales están orientadas a alcanzar un objetivo o satisfacer necesidades; dicho concepto también se puede definir dentro del comportamiento humano como una fuerza que impulsa a los individuos para actuar y comportarse de una manera concreta, trayendo como resultado que se genere un cambio de actitud o conducta.

Según Ierace (2019) la motivación en las organizaciones cuenta con un rol fundamental, puesto que esta cuenta con una relación directa con el desempeño laboral. El hecho de que una institución mantenga implicados a sus empleados mediante la motivación en el trabajo, genera como resultado un aumento de la productividad y la eficiencia.

Andresen, Domsch y Cascorbi (2007) definen la satisfacción laboral como “un estado emocional placentero o positivo resultante de la experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo” (p.1). Por ello de gran importancia que los integrantes de la empresa se sientan cómodos en sus puestos de trabajo y satisfechos con las actividades que desempeñan en los mismos, pues esto contribuye a que se identifique con los valores de la empresa y por ende se consideren parte de la misma. Un empleado que cuente con motivación en su ambiente laboral cumplirá adecuadamente con cada una de sus responsabilidades, comprometiéndose al máximo con la realización de sus labores

demostrando así su autenticidad y el interés tanto por su crecimiento profesional como el de la organización.

Conforme a lo anteriormente señalado, ésta investigación pretende adentrarse en estudiar uno de los efectos tanto de origen natural como derivados, que causan las jornadas laborales en los funcionarios de cualquier organización: el estrés.

### **2.3 El estrés**

El estrés ha sido un tema de interés e inquietud para muchos académicos y científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos pueden incidir tanto en la salud física y mental, como en la productividad laboral, académica, genera preocupación, ansiedad y puede conducir a trastornos de tipo personal, familiar y social. Al respecto señalan Martínez y Díaz (2007) aseguran “el problema que subyace radica en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas” (p. 1). Debido a esto culturalmente asociamos la palabra estrés a escenarios, conductas, comportamientos y afectaciones netamente negativas, sin embargo hay estudios que indican que éste es saludable y necesario en la vida de los seres humanos, pero sólo si se maneja de manera adecuada. En relación, el médico austrohúngaro Selye (1950) afirma que “el estrés es inevitable y, de hecho, sería indeseable evitarlo. A menudo he dicho que el estrés es el condimento de la vida: puede ser un gran estímulo para éxito”.



Esto es confuso ya que culturalmente asociamos el estrés a la salud de una manera negativa, por tal motivo se debe cambiar ese paradigma, diferenciando, entendiendo y alejándonos de la incorrecta concepción universal sobre el estrés. Por el contrario hace parte de los procesos regulares del cuerpo humano, y sin éste la humanidad no tendría futuro al no tener retos diarios que superar. Pérez (s.f.) indica que:

La palabra estrés viene del término griego stringere, y significa provocar tensión.

También se recurre a la definición física donde en éste campo, la palabra estrés hace referencia a la fatiga de los materiales, es decir, a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro (p.1).

Selye (1950) denominó el estrés como el “Síndrome general de adaptación” (p.1). Bajo este concepto entendemos entonces que el cuerpo humano se mantiene constantemente bajo estrés, debido a que así el cuerpo esté en reposo, el organismo está demandando constantemente recursos. Por ejemplo, mientras una persona duerme su corazón regularmente bombea sangre, el sistema digestivo está procesando su última comida; su cerebro sigue funcionando a pesar de estar en reposo. En estos ejemplos vemos estrés, ya que existe una demanda y cada órgano no puede quedarse simplemente dormido o quieto. Adicionalmente este autor agrega que no existe un cuerpo vivo que no tenga estrés, ya que el estrés es una demanda de recursos. Lo que sucede en nuestro organismo cuando sentimos estrés, es que el organismo libera hormonas para que nuestro cerebro esté más alerta a las demandas externas.

## **2.4 Fases del estrés**

En el presente documento se abordará el concepto de estrés desde una perspectiva laboral y social principalmente, sin desconocer la importancia de las demás áreas del ser humano que son afectadas. Ahora ya tenemos un concepto más claro y objetivo del estrés y entendemos que es necesario, en la justa medida. Por el contrario estar bajo constante estrés resulta ser dañino para nuestro cuerpo y mente, a continuación, detallamos las fases del estrés. Según Selye (1950), el estrés o como él lo denominó el SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN, se compone de tres fases:

FASE I. Alarma de reacción: Esta fase se hace presente cuando el cuerpo detecta el estímulo estresor.

FASE II. Adaptación: comienza cuando el cuerpo toma medidas defensivas hacia el agresor buscando llegar a un equilibrio.

FASE III. Agotamiento: empieza cuando el cuerpo abusa de sus recursos defensivos para mantener el equilibrio (p.1).

El aporte realizado por Selye sentó las bases para el estudio a profundidad de éste tema. En la actualidad y dependiendo del autor, se han generado conocimientos muy significativos, logrando una mayor exactitud y mayor comprensión de este problema que aqueja en igual medida hombres, mujeres y el cual no distingue edad. Finalmente Selye (1950) identificó el ciclo del estrés y propuso su propio esquema, y añadió que dependiendo de la forma y la duración de estas fases de estrés, se dan lugar a dos tipos: el estrés agudo (*eustrés*) y el estrés crónico (*distrés*).

## 2.5 Causas del estrés

Sobre estos dos tipos de estrés, Selye (1950) afirma que el estrés bueno es el estrés agudo, el cual se identifica por ser un estrés real y de corta duración (*eustrés*), y el estrés crónico (*distrés*), también puede ser un estrés real o no, pero su duración es mayor, por lo tanto, exige y fatiga más rápidamente el cuerpo. El problema se origina entonces cuando el cuerpo es sometido al estrés crónico (*distrés*) pues este implica una demanda prolongada de recursos. A este tipo Selye (1950) denominó los estresores, los cuales define como: escenarios, circunstancias imprevistas o conflictos, condiciones personales, profesionales, que nos acontecen en la vida y que percibimos consciente o inconscientemente como una amenaza, conflicto, etc. En otras palabras, aquellas que percibimos como algo negativo y son constantes.

Colombia es un país que históricamente y debido a su situación interna sociopolítica, se ve influenciada por gran cantidad de estresores. Tanto la situación nacional como el devenir y los afanes individuales, afectan constante y negativamente a los colombianos; la falta de oportunidades, la inequidad social, la mala distribución de la riqueza, la impunidad, los abusos por parte de la autoridad en sus diversas formas, logran afectar al pueblo colombiano, inundando a su gente de estrés e impotencia, ya que los colombianos día a día se enfrentan a estresores internos y externos lo cual los lleva a estar en un estado de inflexión y tensión permanente.

## 2.6 El estrés laboral

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más críticos en la actualidad, el cual es visto cada vez más con mayor preocupación desde el punto de vista médico y psicológico. No es un secreto que cada uno de nosotros manejamos situaciones de estrés originado por la carga laboral, problemas familiares y factores externos, los cuales son somatizados de una manera diferente en cada individuo, gestionarlo o prevenirlo nos ayudará a mantener un adecuado nivel de salud, tanto mental como física. Según Jaime (2011), el estrés laboral es “un patrón de reacciones que ocurren cuando los trabajadores confrontan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades y que retan su habilidad para hacer frente a la situación” (p.3).

Izquierdo (s.f.) establece que en el trabajo el estrés es “el trastorno psicológico que más afecta a la salud o trastornos psicológicos, provocando alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa” (p.1). Esto es causado debido a que el comportamiento y actitud del colaborador cambian drásticamente cuando se ve agobiado por una situación de estrés, generando bajo rendimiento, división en los equipos de trabajo e incluso pueden desencadenar actos de intolerancia.

También existen otros factores externos medio ambientales, que pueden provocar situaciones de estrés, tales como el ruido, calor, poluciones, vibraciones o de carácter interpersonal que impiden un diálogo cordial y generen confrontación, como Regueiro (s.f.) expone:

El estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano (p.1).

## **2.7 Rendimiento y la productividad en el trabajo**

Cristancho (2015) argumenta que el rendimiento y la productividad en el trabajo dependen en gran medida del clima laboral dentro de la organización, y que tan felices se sienten las personas cuando se encuentran desarrollando sus actividades ocupacionales, no sólo por los beneficios que la organización pueda ofrecer sino también por las condiciones laborales en la que se encuentra cada uno de sus colaboradores. El primer paso para lograr un excelente rendimiento y productividad es conocer muy bien el rol que se va a desempeñar, razón por la cual siempre será prioritario un entrenamiento enfocado en el perfil de cada cargo. En segundo lugar, conocer de primera mano cuales son los objetivos del cargo, cómo se miden y como aportan al resultado deseado de la organización. Como tercer paso, se debe conocer a los compañeros de trabajo y generar lazos de corresponsabilidad en las tareas asignadas, y ser un líder cuando se tiene personal bajo su cargo. Adicionalmente se debe contar con sitios de trabajo dignos, ordenados, con condiciones seguras y armoniosas, los cuales contribuyen a un mejor desempeño laboral incrementando el rendimiento y la productividad de la empresa.

Existen algunos factores extrínsecos referentes al clima laboral, que tienen incidencia en el individuo y contribuye a mejorar las condiciones en el trabajo. De acuerdo a Ediziones (2015):

El mejor trabajador es el que disfruta de su trabajo. La motivación y la implicación de los empleados en los objetivos de la organización son pilares fundamentales para un funcionamiento positivo de la misma. Aprovechar el talento y retenerlo aparece como algo imposible si un trabajador no se siente valorado y no goza de unas condiciones de trabajo que le permitan disfrutar de otros aspectos de su vida (p.1).

Incentivar, reconocer, premiar, capacitar y desarrollar las habilidades y destrezas de cada uno de los colaboradores son también factores motivacionales que mejoran el rendimiento organizacional. El diálogo constante, brindar la oportunidad de ser escuchados, evaluar sus propuestas y en la medida de lo posible ejecutar una parte de ellas, harán sentir a los colaboradores que son importantes para la organización y que su contribución es determinante para el logro de los objetivos trazados.

## **2.8 Enfermedades asociadas al estrés laboral**

Diversos estudios científicos han demostrado que el estrés es el causante de diferentes patologías en el cuerpo humano, las cuales en bastantes ocasiones se deben a la gran carga laboral impuesta por las organizaciones a sus empleados. Dentro de las principales afectaciones causadas por el estrés laboral según Osuna (2019), se destacan

los problemas inmunológicos, ya que las defensas bajas en una proporción considerable y por tal razón el cuerpo queda expuesto a patologías y enfermedades que van deteriorando inmediatamente el estado de salud de quien las padece como, por ejemplo:

- Dolor de cervicales: Dolor en hombros, cuello y cintura, generados por contracturas de tipo muscular.
- Caída del pelo: Excesiva caída del cabello por pérdida de nutrientes indispensables para la preservación del cuero cabelludo.
- Problemas digestivos: Enfermedades gastrointestinales, úlceras gástricas, acidez.
- Alteraciones del sueño: Dificultad para conciliar el sueño, debido a que la mente continúa tratando de resolver situaciones complejas.
- Mayor irritabilidad: El poco descanso y pérdida del sueño genera cambios en la conducta, por tal razón la persona que presenta estos síntomas siempre está a la defensiva.
- Problemas en la piel: Manchas, laceraciones, procesos infecciosos pueden presentarse en la piel debido a la descompensación en las defensas del organismo.
- Olvidos: Debido a la fatiga presentada, el cerebro se vuelve más lento en procesar y olvida cosas importantes, se genera dificultad para la retención de información y procesamiento.

De acuerdo con la Asociación Americana de Psicología (s.f.) el estrés crónico “se describe como una sensación de agobio, preocupación o agotamiento” (p.1). Ésta agrupación de reacciones cognitivas, emocionales y fisiológicas causan situaciones

adversas en los principales órganos del ser humano, generando como resultado el debilitamiento del sistema inmunológico y del organismo en general. D'Amico (2019) sentencia:

El corazón sufre. Cuando aumenta la adrenalina, bombea más sangre, pero si esta situación se mantiene en el tiempo, el corazón puede acabar debilitándose. Además, la tensión arterial también se dispara... El estrés mantenido acaba con las reservas de dopamina. Por eso, cuando no se controla y avanza hasta la fase de resistencia o agotamiento, una de las consecuencias es la aparición de síntomas depresivos. Envejecimiento prematuro. Las células emplean el 90% de la energía en renovarse y reparar tejidos. Pero el estrés deja estas funciones en segundo plano, y por eso las personas estresadas envejecen más y lo hacen antes (p.1).

Pacheco (2015) agrega que el estrés crónico cuenta con una característica que le diferencia de otras clases de estrés y es: que la situación o el denominado evento estresante se repite frecuentemente. Dicha situación es bastante común en ambientes laborales en donde los estilos de la organización produzcan situaciones angustiosas; también debido a los estilos de liderazgo o la baja implementación de motivación, aunque menciona que suele también presentarse casos relacionados con dificultades económicas.



## **2.9 Estrés laboral en el Departamento de Policía Caldas**

De acuerdo a información recolectada por los investigadores, en el Departamento de Policía Caldas se registraron 121 casos de atención médica por estrés laboral para la vigencia 2019. El Área de Sanidad reporta que han sido atendidos y superados efectivamente 97 casos, mientras que 24 casos se encuentran aún bajo prescripción médica con excusa parcial. También se han registrado 07 casos de estrés postraumático en uniformados que han presentado principalmente accidentes de tránsito o procedimientos policiales donde los uniformados evidencian secuelas de estrés generadas por el impacto al que fueron sometidos en cada caso.

Como datos extras la Clínica Toscana adscrita a la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional con jurisdicción en el Departamento de Policía Caldas, cuenta con 04 profesionales en atención psicológica las 24 horas del día. El costo para la Policía Nacional en la atención de un paciente con 10 jornadas de terapia por hora, es de alrededor de \$470.000.

## **2.10 Bienestar social en la Policía Nacional**

El concepto Bienestar Social hace referencia a una serie de factores los cuales abarcan las condiciones necesarias para contar con una buena calidad de vida, pudiendo así satisfacer cada una de las necesidades fundamentales, las cuales están enmarcadas en diferentes aspectos de la vida social de las personas; se pueden definir como necesidades fundamentales aquellos aspectos necesarios para contar con una buena

calidad de vida o que influya de manera positiva en la misma, algunos de ellos son: acceso a la alimentación, a la salud, a la vivienda, a la educación, a la seguridad, a productos de bienes de consumo, a un empleo estable y un buen clima laboral en el mismo entre otros; es importante agregar que dichas necesidades también se pueden catalogar como indicadores que permiten medir dicho concepto, uno de los más significativos y relevantes es el indicador del empleo, pues bien sabemos que éste afecta notablemente el bienestar social de las personas, pues la capacidad de lograr un adecuado equilibrio entre el tiempo personal y el dedicado al trabajo se ha convertido en un gran desafío que influye sin lugar a duda en el bienestar individual; pues una jornada laboral extremadamente larga, un inadecuado clima organizacional dentro de la institución son factores perjudiciales que pueden aumentar el estrés y afectar notablemente la salud personal (Policía Nacional de Colombia, 2016).

Actualmente algunas instituciones están obteniendo un nuevo enfoque con respecto al ámbito de la responsabilidad social empresarial, mediante la cual se están llevando a cabo estrategias dentro de las organizaciones que tienen como fin, aportar al mejoramiento de la calidad de vida y contribuir al desarrollo humano de los empleados. El hecho de valorar a los trabajadores adecuadamente, implementar estrategias que mejoren su bienestar y promover capacidades, tanto en su labor como entorno incurre notablemente en su calidad de vida y por ende también en su productividad. Un ejemplo de entidades que en la actualidad se encuentran desarrollando diferentes lineamientos para mejorar el bienestar de sus empleados es la Policía Nacional, la cual a través de sus programas de bienestar, brinda diversas estrategias enfocadas al mejoramiento de las diferentes condiciones psicosociales del funcionario policial y sus familias, mediante

la implementación de programas cuyo fin principal es fortalecer y afianzar las condiciones tanto de calidad de vida como bienestar (Policía Nacional, 2016).

La misión de la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional de Colombia establece lo siguiente: “promover el desarrollo y la integración de la familia a través de estrategias y programas organizacionales, que fortalezcan la construcción del tejido social humano, favoreciendo la prestación de un efectivo Servicio de Policía” (Policía Nacional, 2019, p.1). Dicha misión se lleva a cabo mediante la implementación de un sistema de atención integral, el cual está dirigido específicamente a la familia policial, dicho sistema se puede catalogar como único e innovador el cual tiene como fin optimizar las condiciones humanas de la comunidad policial, mediante una buena calidad de vida y un excelente bienestar social. Este Sistema de Atención Integral a la Familia Policial (*SAFAP*) hace énfasis al proceso de modernización y transformación de la institución, en el cual se da origen a una nueva política de bienestar aplicado desde un sistema el cual está enmarcado dentro del CETIN 6 (*Circulo Estratégico de transformación institucional*), lo cual se enfoca en el bienestar social, y tiene como finalidad establecer estrategias de cambio, las cuales permitan mejorar la percepción del bienestar social, generando como resultado aumentar los niveles de satisfacción que se ven reflejados en la prestación del servicio policial a la comunidad (Policía Nacional de Colombia, 2018).

*SAFAP* se encuentra cimentado sobre dos ejes los cuales son: el apoyo psicosocial y el desarrollo físico y social del individuo, los cuales al ser aplicados simultáneamente generan respuesta a un nuevo concepto de bienestar, esto no de manera transicional (de recibir) sino concentrándose en brindar un bienestar relacional; es importante agregar que dicho sistema trabaja sobre cinco dimensiones las cuales se

nombran a continuación: (física, intelectual, social, espiritual, afectiva) las cuales proyectadas hacia condiciones individuales, intralaborales y extra laborales permiten la aplicación de diferentes estrategias en diversas líneas y frentes de intervención, además de ello en el sistema se constituyeron dinamizadores cuyo objetivo principal es permitir focalizar y priorizar cada una de las necesidades de las regiones, y después de ello desarrollar e implementar planes y programas orientados a el mantenimiento y reconstrucción del fortalecimiento familiar y al servicio óptimo de policía (Policía Nacional de Colombia, 2018).

La Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional se ha encontrado en evolución constante, generando como resultado que dicha dirección tenga presencia en cada uno de los rincones de nuestro país incluyendo los lugares más remotos, esto con el fin de dar cumplimiento a su misionalidad, el cual consiste en aportar en el mejoramiento constante de la vida de los uniformados y su entorno familiar sin importar el lugar donde estos residen y laboren, a través de la implementación de servicios que fomenten la educación, recreación, deporte y cultura, beneficiando un incontable número de policiales por medio de esta estrategia, la cual se basa en dirigir todos los esfuerzos en pro de brindar un apoyo constante al motor fundamental de la organización, el Talento Humano.

### **2.10.1 Programas de la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional**

Cada uno de los programas desarrollados por la Dirección de Bienestar Social (DIBIE) son liderados y direccionados por un grupo de profesionales caracterizados por

ser expertos en generar estrategias innovadoras en cada una de las áreas, con el fin de aportar al mejoramiento de cada una de las diversas condiciones psicosociales de los funcionarios policiales y su núcleo familiar. Cabe agregar que la planificación se encuentra basada en la prevención mediante la implementación de programas que busquen moderar los diferentes factores de riesgo psicosocial, entre ellos el estrés laboral, sin dejar de lado la consolidación de factores protectores que aportan a afianzar las condiciones de la calidad de vida y por ende el bienestar.

El apoyo psicosocial es un programa que se encuentra dirigido a diferentes poblaciones dentro de la Policía Nacional como lo son: a) **NIÑEZ**, esta línea del apoyo psicosocial cuenta con una estrategia denominada **TEJIENDO MI FUTURO CON VALORES**, la cual permite la implementación de una serie de acciones denominadas como lúdico formativas que contribuyen de manera significativa a un óptimo desarrollo físico, cognitivo, social y emocional de los hijos del personal de la institución. Dicha estrategia acoge a menores comprendidos entre los 5 y 11 años, en donde también son incluidos los hijos de los miembros del personal en situaciones especiales, tales como incapacidad, viudas, personal liberado, personal secuestrado y personal desaparecido, con el fin de facilitar y lograr hacer llevaderos los procesos de adaptación y autoestima, que a su vez contribuyen a la prevención de aparición de factores que pueden generar un riesgo psicosocial. b) **JUVENTUD**, la DIBIE se encuentra implementando la estrategia **VIVE TU JUVENTUD CON RESPONSABILIDAD SOCIAL**, que busca generar bienestar y a su vez mejorar la calidad de vida de los jóvenes mediante el fortalecimiento de proyectos de vida como agentes de cambio, obteniendo que los jóvenes desarrollen diferentes aptitudes y destrezas las cuales son de gran importancia para afrontar de

manera positiva las relaciones acordes a su edad, y proyectando la toma de decisiones para el futuro. Dicho programa se encuentra enfocado a jóvenes entre los 12 y 17 años que sean hijos del personal de planta de la institución. c) **ADULTEZ**, sin lugar a duda la edad de la adultez se puede definir como un periodo de gran complejidad en donde la mayoría de las personas adquieren una máxima responsabilidad tanto personal como social; para dicha línea la DIBIE denominó su estrategia **MI HOGAR, MI FELICIDAD**, mediante la cual busca estimular y mejorar el desarrollo integral y armónico de las diversas capacidades tales como físicas, afectivas, emocionales y morales del personal que labora en la organización y los que se encuentran en uso del buen retiro. Dicha línea aporta significativamente al bienestar y profesionalismo del personal, ya que busca anticipar factores de riesgos que afecten a los uniformados, entre los cuales se encuentran:

- Prevención en ideación suicida.
- Prevención en consumo de sustancias psicoactivas.
- Prevención de consumo de alcohol.
- Prevención en ludopatía.

### **III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE INFORMACIÓN**

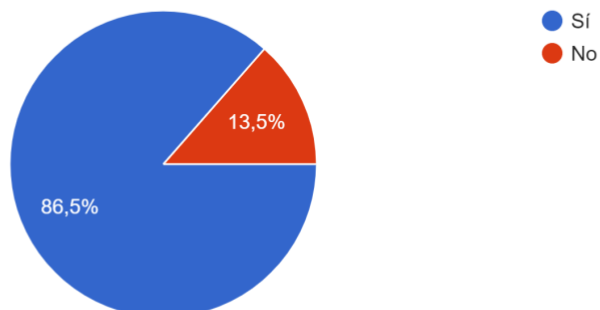
El objetivo general del presente estudio fue establecer los efectos que genera el estrés en el rendimiento laboral de los integrantes del Departamento de Policía Caldas. Una vez se aplicó el instrumento a través del ejercicio investigativo, se lograron una serie de resultados que permitieron a los investigadores confirmar al igual que desvirtuar, algunas hipótesis frente a la problemática planteada.

#### **Problemáticas que generan el estrés y la presión laboral en los equipos de trabajo del Departamento de Policía Caldas**

Los resultados obtenidos obedecen sin lugar a duda a lo manifestado por Jobs Rated, donde argumenta que la labor policial se encuentra catalogado entre los tres trabajos más estresantes del mundo. El 86,5% de los uniformados muy probablemente ha enfrentado situaciones complejas en su entorno laboral, tales como sobrecarga de trabajo, condiciones adversas en su clima organizacional, presión laboral, entre otros detonantes, que generan como resultado padecer esta enfermedad laboral, como una consecuencia que afecta tanto la salud, como el bienestar físico y la salud mental. Esto conlleva paralelamente a que el uniformado se encuentre desmotivado al no contar con una buena condición física ni mental.

1) ¿Sufre o ha sufrido alguna vez de estrés laboral en el desarrollo de las funciones propias de su cargo?

96 respuestas

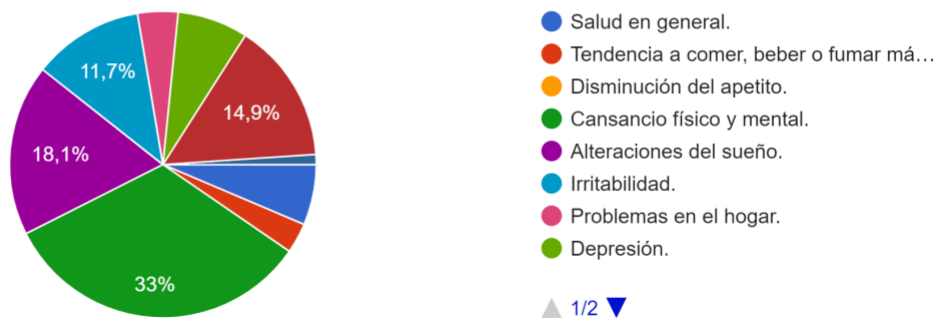


El estudio evidenció el porcentaje de la muestra que ha sufrido de estrés laboral y que porcentaje no ha padecido esa patología. Se obtuvieron un total de 96 respuestas de 100 en total, es decir, hubo respuesta del 96% de los encuestados, dando como resultados:

- 86,5% de las respuestas afirman haber padecido de estrés laboral.
- 13,5% de los entrevistados manifiestan no haber padecido de estrés laboral.

2) Si su anterior respuesta fue positiva, indique: ¿cuál ha sido la principal afectación que ha tenido el estrés laboral en su vida? - En caso contrario conteste: No Aplica.

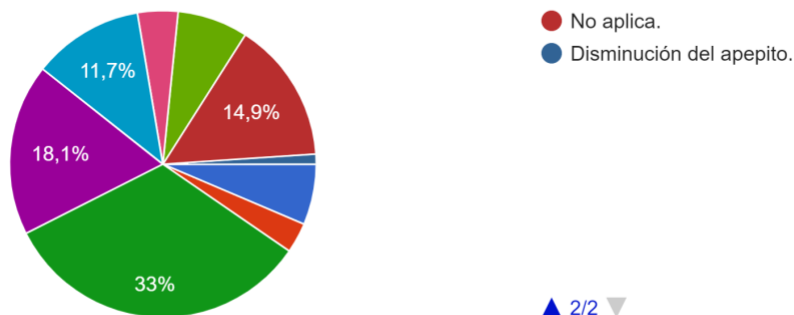
94 respuestas





2) Si su anterior respuesta fue positiva, indique: ¿cuál ha sido la principal afectación que ha tenido el estrés laboral en su vida? - En caso contrario conteste: No Aplica.

94 respuestas



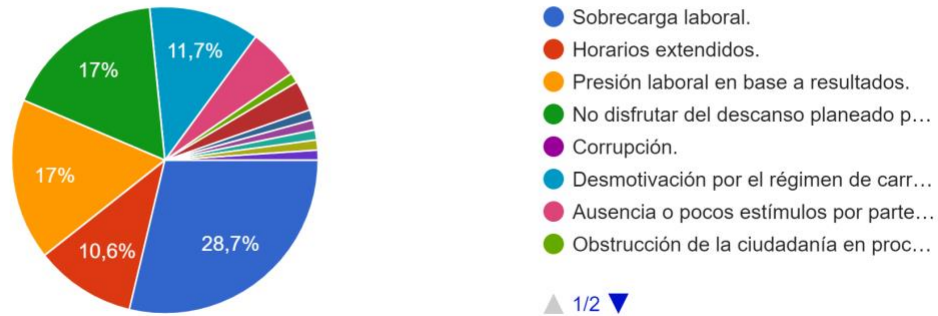
Como se pudo observar en los resultados de este interrogante: la mayoría de los uniformados manifestaron contar con cansancio físico y mental, afectación que de acuerdo a la Asociación Americana de Psicología está relacionada al estrés crónico; según lo manifestado por Pacheco, el estrés crónico cuenta con una principal característica la cual es repetir frecuentemente determinada situación o evento, además de ello afirma que es común en ambientes laborales tensos donde se generen situaciones difíciles o angustiosas, lo que nos permitió observar que posiblemente la mayoría de los uniformados del Departamento de Policía Caldas cuenten con situaciones adversas en su clima organizacional, debido muy seguramente a los estilos de liderazgo o la baja motivación.

Cabe agregar que los demás síntomas manifestados por los uniformados como alteraciones del sueño, presentar irritabilidad, depresión, problemas de salud en general, disminución del apetito y tendencias a comer, beber o fumar, obedecen a lo argumentado por Osuna, quien a su juicio las principales afectaciones generadas por el estrés sobresalen por problemas inmunológicos, es decir, las defensas disminuyen

notablemente lo que genera que el cuerpo quede expuesto a enfermedades, sintomatologías o trastornos que por ende deterioran el estado de salud.

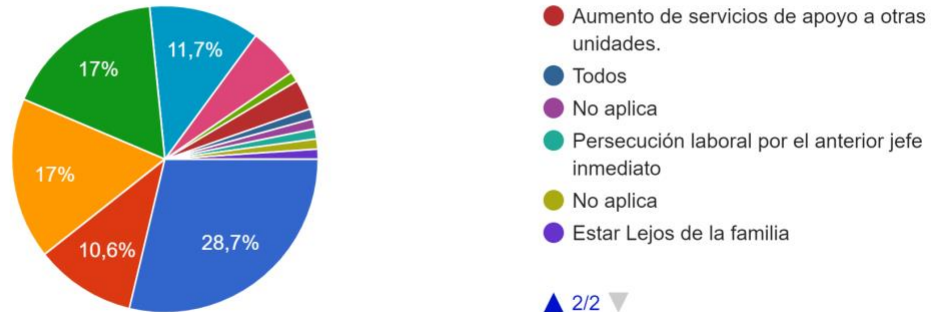
3) ¿Cuál considera que es la principal causa que origina el estrés laboral en la Policía Nacional?

94 respuestas



3) ¿Cuál considera que es la principal causa que origina el estrés laboral en la Policía Nacional?

94 respuestas



Se identificó en el estudio los porcentajes representativos de las causas que generan estrés laboral en la institución. Con el fin de indagar a fondo la temática sondeada, ésta pregunta permite la opción de dar una respuesta corta y diferente a las planteadas en el cuestionario. Se obtuvieron un total de 94 respuestas de la muestra, dando como resultado:

- 28,7% de los entrevistados manifiestan que tienen sobrecarga laboral.

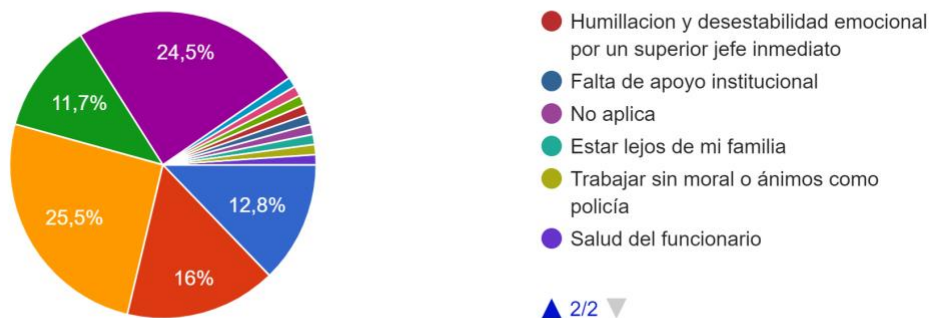
- 17% declaran no disfrutar los descansos planeados por necesidades del servicio.
- 17% de los uniformados afirman sentir presión laboral a base de resultados.
- 11,7% manifiestan desmotivación por el régimen de carrera de ascensos.
- 10,6% declaran tener horarios extendidos.
- 5,3% exponen ausencia o pocos estímulos por parte del mando institucional.
- 3,2% indican aumento de servicios de apoyo a otras unidades.
- 2,2% de los Policías dicen que no aplica ninguna.
- 1,1% aducen obstrucción de la ciudadanía en procedimientos policiales.
- 1,1% manifiestan que estar lejos de la familia.
- 1,1% declara persecución laboral por el anterior jefe inmediato.
- 1,1% indican que todas las opciones son causas para el estrés laboral.

4) ¿Cuál es la principal afectación que considera que tiene el estrés en el rendimiento laboral?  
94 respuestas



4) ¿Cuál es la principal afectación que considera que tiene el estrés en el rendimiento laboral?

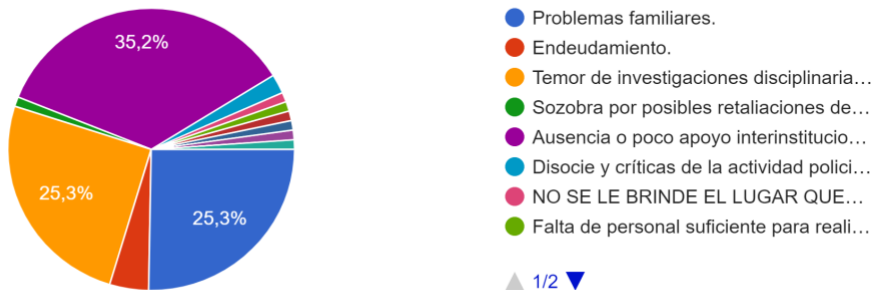
94 respuestas



Al observar los resultados se evidenció que la mayoría de los uniformados manifestaron que la principal afectación que tiene el estrés en el rendimiento laboral es la acumulación de trabajo, lo que podemos interpretar como la disminución de la productividad. Según la percepción de Cristancho el rendimiento y la productividad en el ámbito laboral se encuentran directamente relacionados con la adecuada implementación de un clima organizacional, donde se deben beneficiar tanto la institución como el empleado, mediante la implementación de adecuados sitios de trabajo.

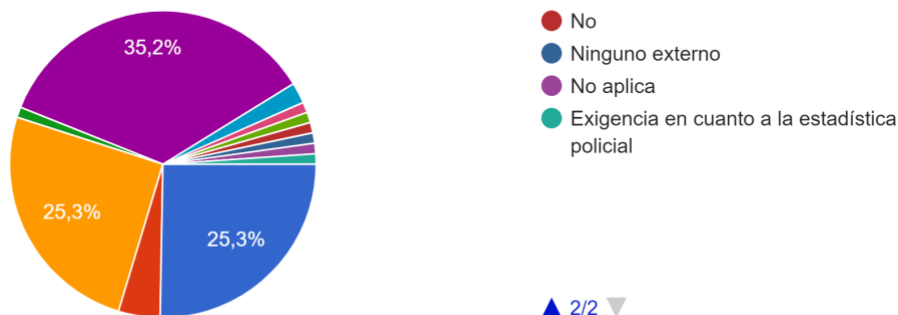
5) ¿Cuál es el principal factor externo al entorno laboral, que más influye en el uniformado para carga de estrés ?

91 respuestas



5) ¿Cuál es el principal factor externo al entorno laboral, que más influye en el uniformado para carga de estrés ?

91 respuestas



Conocer los factores externos que afectan el entorno laboral y que influye en la carga del estrés laboral, son importantes para la investigación con el fin de profundizar las problemáticas de estudio. Con el fin de indagar a fondo la temática sondeada, ésta pregunta permitió la opción de dar una respuesta corta y diferente a las planteadas en el cuestionario. Se obtuvieron un total de 91 respuestas de 100 uniformados encuestados y los resultados son:

- 35,2% de los uniformados declaran ausencia o poco apoyo interinstitucional.
- 25,3% denuncian temor de investigaciones penales y/o disciplinarias.
- 25,3% aducen problemas familiares.
- 4,4% dicen tener endeudamiento.
- 2,2% manifiestan disocie y críticas de la actividad policial en redes sociales.
- 3,3% dicen que no aplican factores externos.
- 1,1% declaran sentir zozobra por posibles retaliaciones de grupos delincuenciales contra el uniformado o su núcleo familiar.
- 1,1% informa que no se le brinda el lugar que corresponde de acuerdo a su cargo.

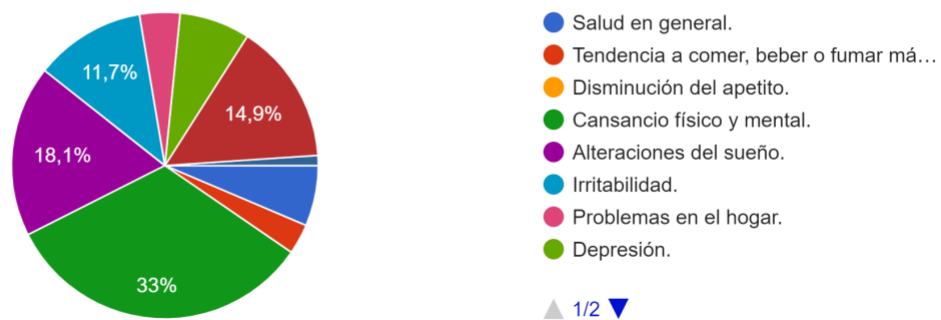
- 1,1% manifiestan falta de personal suficiente para realizar actividades.
- 1,1% aducen exigencia en cuanto a la estadística policial.

### **Identificación de los efectos en la salud en los integrantes del Departamento de Policía Caldas por consecuencia del estrés y la presión que alteran el rendimiento laboral**

Los efectos en la salud son unas de las numerosas consecuencias derivadas del estrés laboral. Tanto fisiológica como psicológicamente las respuestas del cuerpo humano son diferentes en cada individuo, por tal motivo se indagó cuáles patologías son las que más afectan de manera general a los integrantes del DECAL.

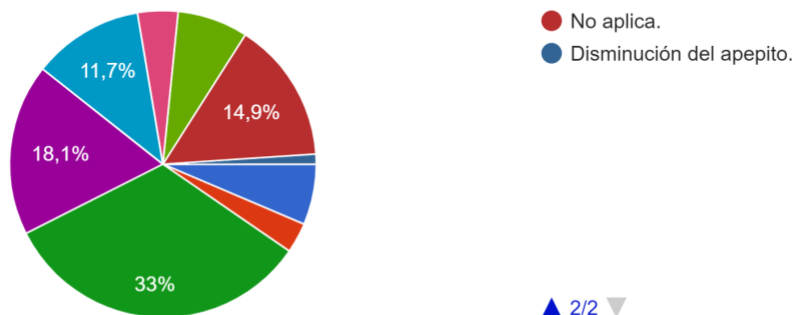
2) Si su anterior respuesta fue positiva, indique: ¿cuál ha sido la principal afectación que ha tenido el estrés laboral en su vida? - En caso contrario conteste: No Aplica.

94 respuestas



2) Si su anterior respuesta fue positiva, indique: ¿cuál ha sido la principal afectación que ha tenido el estrés laboral en su vida? - En caso contrario conteste: No Aplica.

94 respuestas

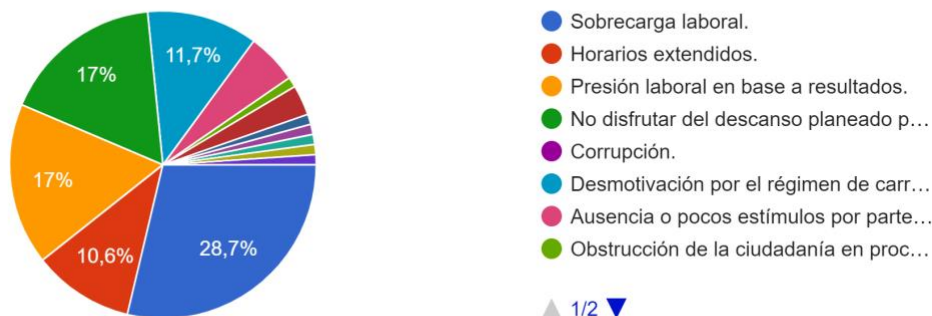


La presente pregunta cuestionó la principal afectación que tienen los entrevistados a causa del estrés laboral en su vida, obteniendo 94 respuestas de 100 entrevistados. Con el fin de indagar a fondo la temática sondeada, ésta pregunta permite la opción de dar una respuesta corta y diferente a las planteadas en el cuestionario. Los resultados son:

- 33% de las respuestas manifiestan tener cansancio físico y mental.
- 18,1% afirman tener alteraciones del sueño.
- 14,9% de los entrevistados declaran que no aplican a ninguna afectación.
- 11,7% expresan tener irritabilidad.
- 7,4% de los uniformados revelan tener depresión.
- 6,4% declaran padecen problemas de salud en general.
- 4,3% manifiestan tener problemas en el hogar.
- 3,2% manifiestan tendencias de comer, beber o fumar más de la cuenta.
- 1,1% afirman tener disminución del apetito.

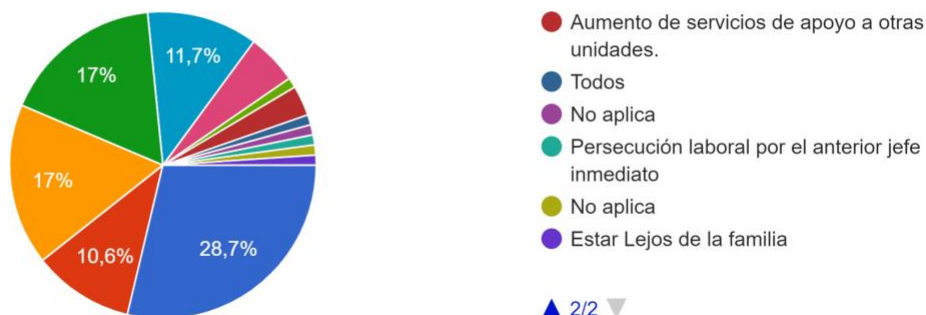
3) ¿Cuál considera que es la principal causa que origina el estrés laboral en la Policía Nacional?

94 respuestas



3) ¿Cuál considera que es la principal causa que origina el estrés laboral en la Policía Nacional?

94 respuestas



Pudimos evidenciar en los resultados que la gran mayoría de los entrevistados manifiestan contar con sobrecarga laboral, factor que sin lugar a duda es causante de generar uno de los problemas de salud más complejos en la actualidad, denominado estrés laboral; igualmente tomando como referente en lo expuesto por Jaime, quien manifiesta que el estrés laboral es un conjunto de reacciones que aparecen especialmente cuando los clientes internos, en estos caso los uniformados se enfrentan a una serie de exigencias que no corresponden a su conocimiento o habilidades. Es decir muy probablemente los integrantes del Departamento de Policía Caldas se están viendo



agobiados por sobre carga laboral, generando como resultado bajo rendimiento laboral y productividad.

### **Identificación de debilidades institucionales que inciden en el estrés y la presión laboral**

El estudio indagó a través del instrumento las falencias presentes en el entorno profesional con el fin de mitigar el estrés laboral, al igual que las actividades desarrolladas por el Comando de Departamento de Policía Caldas. Las debilidades institucionales se identificaron tanto desde planos administrativos como operativos, evidenciando falta de liderazgo en algunos casos como situaciones hostiles entre el mismo grupo de trabajo. Se estableció igualmente que no sólo la institución es responsable de estas falencias, sino también otros actores presentes en el desarrollo del Servicio de Policía, como los son: la ciudadanía en general, los medios de comunicación, otras autoridades, entre otros.

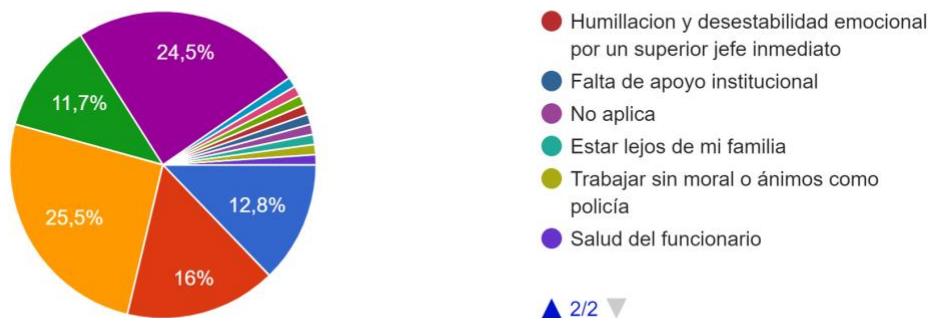
4) ¿Cuál es la principal afectación que considera que tiene el estrés en el rendimiento laboral?

94 respuestas



4) ¿Cuál es la principal afectación que considera que tiene el estrés en el rendimiento laboral?

94 respuestas



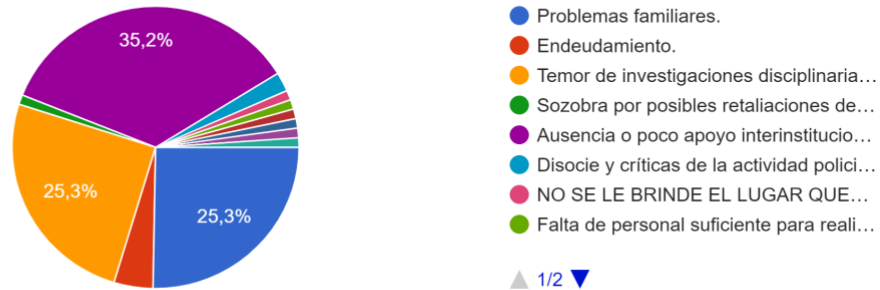
El estudio evidenció los porcentajes de las diferentes afectaciones que tiene el estrés laboral en el rendimiento de los uniformados, teniendo un total de 94 respuestas de 100 encuestados. Con el fin de indagar a fondo la temática sondeada, ésta pregunta permite la opción de dar una respuesta corta y diferente a las planteadas en el cuestionario. Los resultados son:

- El 25,5% argumentan que tienen como consecuencia acumulación de trabajo.
- El 24,5% declaran tener irritabilidad con el equipo de trabajo.
- 16% manifiestan tener retraso en el cumplimiento de sus tareas.
- 12,8% dicen tener baja productividad.
- 11,7% de los encuestados objetan brindar una mala atención al ciudadano.
- 2,2% manifiestan que no aplica ninguna de las opciones.
- 1,1% informan que todas son consecuencias del estrés laboral.
- 1,1% denuncian humillación y desestabilidad emocional por parte de un superior jefe inmediato.
- 1,1% dicen faltan de apoyo institucional.
- 1,1% argumentan estar lejos de la familia.

- 1,1% manifiestan trabajar sin moral o ánimos de Policía.
- 1,1% declara la afectación a la salud de funcionario.
- 1,1% de los encuestados no entregan una respuesta coherente.

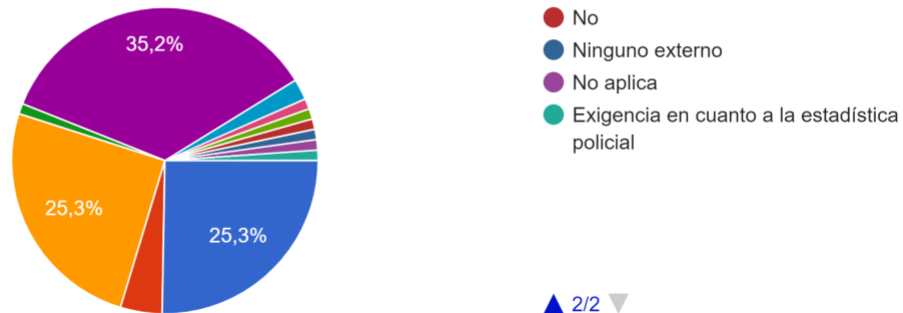
5) ¿Cuál es el principal factor externo al entorno laboral, que más influye en el uniformado para carga de estrés ?

91 respuestas



5) ¿Cuál es el principal factor externo al entorno laboral, que más influye en el uniformado para carga de estrés ?

91 respuestas



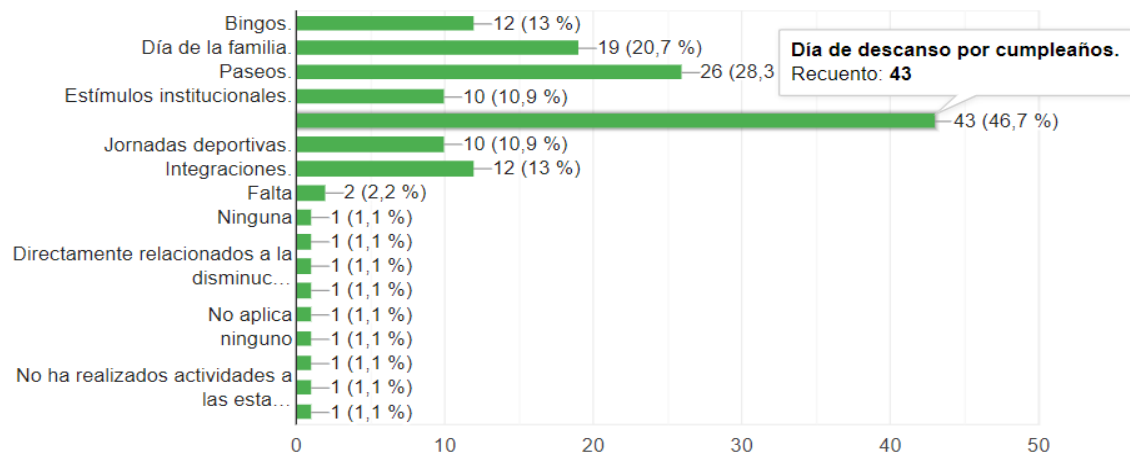
Mediante el análisis de los resultados de dicho interrogante se pudo percibir que el principal factor externo que afecta el entorno laboral y que influye significativamente en la carga de estrés laboral en los uniformados, es la ausencia o poco apoyo interinstitucional; lo que llevó a pensar fundamentándose en la teoría de relevantes estudios como Ediciones y examinadas anteriormente en el marco teórico de la presente

investigación, que los uniformados adscritos al Departamento de Policía Caldas, no han contado con un diálogo constante con sus jefes o líderes de la organización, que le brinde la posibilidad de ser escuchados, de exponer sus puntos de vista y propuestas, para sentirse apoyados, valorados o percibidos; en pocas palabras los policías seguramente no están contando con respaldo de sus jefes que les haga sentir que son pilares fundamentales para la organización y que su aporte es esencial para obtener los logros de los diferentes objetivos.

Como bien lo argumentan los fundamentos de Ediciones el mejor trabajador es el que disfruta su trabajo, y como bien sabemos, esto se obtiene a través de las diferentes técnicas de motivación que no solo están enfocadas en conseguir los objetivos trazados mediante el mejoramiento del bienestar del individuo en la organización, sino también en la obtención de la confianza de los mismos que permitan que se genere un sentido de pertenencia por la institución.

6) ¿Qué actividades de esparcimiento ha implementado el Departamento de Policía Caldas para mitigar el estrés laboral en su unidad de trabajo?

92 respuestas



La presente pregunta de selección múltiple con múltiple respuesta, evidenció las actividades que realiza el DECAL en beneficio del personal para contener el estrés laboral en sus uniformados. Es importante aclarar que en ésta pregunta los porcentajes no son acumulativos a un 100% total resultante de la suma de las respuestas, sino indaga el porcentaje de participación de los uniformados en cada evento planteado, por lo cual puede existir el caso de que un solo uniformado pueda haber participado en todas las actividades e incluso agregar otra. Con el fin de indagar a fondo la temática sondeada, ésta pregunta permite la opción de dar una respuesta corta y diferente a las planteadas en el cuestionario. Se lograron un total de 92 respuestas de 100 encuestados, obteniendo los siguientes resultados:

- 46,7% de los uniformados manifiestan haber disfrutado de un día de descanso por sus cumpleaños.
- 28,3% dicen haber participado de paseos.
- 20,7% afirman haber disfrutado del día de la familia.
- 13% declaran haber participado en integraciones.
- 13% manifiestan haber participado en bingos.
- 10,9% dicen haber participado en jornadas deportivas.
- 10,9% afirman haber recibido estímulos institucionales.
- 2,2% manifiestan que faltan más actividades.
- 9,9% denuncian no haber participado en ninguna actividad.

Los resultados analizados nos permitieron evidenciar que el Departamento de Policía Caldas implementa una serie de estrategias que tienen como fin mitigar los

efectos del estrés laboral en los uniformados, y por ende mejorar su bienestar y el de sus familias; esto lo ratifica un alto porcentaje de los entrevistados que manifiestan haber participado en un espacio de esparcimiento, lo que obedece al cumplimiento de la misión del área de Bienestar Social de la Policía Nacional de Colombia, la cual establece promover el desarrollo y la integración familiar a través de estrategias y programas organizacionales, que apuntan al mejoramiento de condiciones psicosociales tanto del funcionario de la Policía como de su núcleo familiar.

El instrumento finaliza con una pregunta de tipo abierta la cual indagó el concepto que cada funcionario aportó para mitigar el estrés laboral en la unidad. Es importante aclarar que en ésta pregunta los porcentajes no son acumulativos a un 100% total resultante de la suma de las respuestas, sino indaga a cada Policial su opinión frente al cuestionamiento planteado, por lo cual pueden existir similitud entre varias respuestas, las cuales son tabuladas de acuerdo a su frecuencia; igualmente puede ocurrir el caso de que un solo uniformado pueda argumentar uno, dos o más conceptos en su respuesta. Se obtuvieron un total de 89 respuestas de un total de 100 encuestados, los resultados se tabulan en la siguiente tabla:

<b>No.</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
1	Nada.	1	1,1 %
2	Implementar descansos los fines de semana.	2	2,2 %
3	Flexibilidad en los horarios de trabajo	5	5,6 %

4	Reducción de la presión laboral.	5	5,6 %
5	Estímulos institucionales al personal.	8	10,1 %
6	Salario emocional.	1	1,1 %
7	Correcta distribución del personal.	1	1,1 %
8	Respetar los permisos.	7	7,9 %
9	Apoyo por parte de los mandos.	6	6,7 %
10	Mejor direccionamiento de los mandos.	1	1,1 %
11	Integraciones familiares.	7	7,9 %
12	Actividades de integración con el equipo de trabajo.	7	7,9 %
13	Ser conscientes de la cantidad de Policías que hay, en comparación a la cantidad de población presente en los municipios.	1	1,1 %
14	Acompañamiento en los procedimientos.	1	1,1 %
15	Permisos por operatividad.	1	2,2 %
16	Cambios en los turnos de vigilancia.	2	2,2 %
17	Disminución de competitividad.	1	1,1 %
18	Aumento de trabajo en equipo.	1	1,1 %
19	Funcionarios idóneos para la evaluación adecuada y oportuna del trabajo.	3	3,4 %

20	Aumento de tardes administrativas.	2	2,2 %
21	Conocer las necesidades de los Policías.	2	2,2 %
22	Preocuparse por la salud de los uniformados y familias.	1	1,1 %
23	Generación de un buen ambiente laboral.	2	2,2 %
24	Disminuir la carga laboral.	4	4,5 %
25	Aumentar las jornadas deportivas.	1	1,1 %
26	Tener más tiempo familiar.	4	4,5 %
27	Disminuir la documentación y cumplimientos.	4	4,5 %
28	Aumentar el pie de fuerza del personal.	8	10,1 %
29	Otorgar el descanso correspondiente.	8	10,1 %
30	Brindar igualdad de derechos.	1	1,1 %
31	Mejorar el trato por parte de los superiores.	4	4,5 %
32	Mejor planeación del servicio y el trabajo (especialmente cumplimientos).	1	2,2 %
33	Reconocer el buen trabajo del personal.	2	2,2 %
34	Impedir que la presión que ejercen mis superiores sobre el funcionario, sea traducido de manera negativa ali equipo de trabajo y subalternos.	1	1,1 %
35	Que el DECAL garantice alimentación y hospedaje cuando se realizan actividades fuera de las unidades.	1	1,1 %



36	Cambiar la manera de medir el servicio de Policía, el cual está orientado a la prevención pero se califica la reacción o sea la operatividad.	1	1,1 %
37	No acosar los mandos a los subalternos.	1	1,1 %
38	Mejoramiento del liderazgo en los equipos de trabajo.	1	1,1 %
39	Empoderar a los funcionarios.	1	1,1 %
40	Que no se trate al Policía como parte de un problema y que los comandantes no se dejen influenciar por las personas con poder, ya que la Policía es de todos y para todos.	1	1,1 %
41	Que el personal lo tuvieran más en cuenta para cualquier tipo de toma de decisiones.	1	1,1 %
42	Terminar el concurso para poder ascender a Subintendente.	1	1,1 %
43	Espacios para mejorar la relación interpersonal con los compañeros.	1	1,1 %
44	No sabe, no responde.	1	1,1 %
45	Ubicar al personal en lugares cercanos de donde residen.	1	1,1 %

Los resultados son bastante interesantes ya que nos permitieron conocer las opiniones de los uniformados con respecto a qué aportarían para mitigar el estrés en su unidad, percibimos que el 10,1 % de los encuestados coinciden en manifestar que la implementación de estímulos institucionales es una buena opción para disminuir el estrés, lo que nos lleva a confirmar que existe una latente deficiencia en la implementación de la motivación como ya lo habíamos percibido en los resultados de los interrogantes anteriores, y por ende se está viendo afectada la productividad laboral.

Como bien lo afirmaba Crispancho en su teoría: el rendimiento y la productividad en el trabajo dependen de qué tan felices se encuentran las personas realizando sus actividades, situación con la que no parecen contar los policiales según lo manifestado en sus juicios plasmados en el instrumento de investigación. Otorgar el descanso correspondiente es otro de las demandas de motivación por parte de los uniformados, así como el aumento de pie de fuerza con el fin de evitar las sobrecargas laborales.

## V. CONCLUSIONES

El presente estudio de investigación permitió establecer los efectos que genera el estrés en el rendimiento laboral de los integrantes del Departamento de Policía Caldas, identificando causas, consecuencias y debilidades, que permiten identificar problemáticas relacionadas con la temática de estudio.

En promedio se tiene que un 92,8% de los encuestados respondieron el cuestionario, esto se calcula realizando la sumatoria de la cantidad de respuestas de cada pregunta, y dividiéndola por el número de preguntas. Es de agregar que solamente se tienen en cuenta los porcentajes de las respuestas contestadas, los encuestados que no respondieron algunas preguntas, no serán tenidas en cuenta dentro de los porcentajes. Esto con el fin de que una respuesta nula no afecte la evaluación de los ítems encuestados.

Dentro del proceso investigativo se logró establecer que un 86,5% de los integrantes del Departamento de Policía Caldas han padecido de estrés laboral derivado directamente de su trabajo. Teniendo como finalidad evidenciar las frecuencias más representativas de cada categoría, se decidió tener en cuenta las dos que más se repiten dentro de cada pregunta. De ésta manera se establece que las principales causas que generan este fenómeno radican en que el 28,7% de los entrevistados manifiestan que tienen sobrecarga laboral y el 17% declaran no disfrutar los descansos planeados por necesidades del servicio.

Entre las principales problemáticas identificadas que generan estrés y presión laboral, y que afectan directamente el rendimiento y ritmo de trabajo, se logró establecer que el 25,5% de los entrevistados argumentan que tienen como consecuencia

acumulación de trabajo y el 24,5% declaran tener irritabilidad con el equipo de trabajo. Como principales afectaciones por el estrés laboral en sus vidas y que tienen inciden en la salud de los integrantes del DECAL, los uniformados refieren que el 33% manifiestan tener cansancio físico y mental, y el 18,1% afirman tener alteraciones del sueño.

Dentro de los factores externos que influyen en el entorno laboral, tenemos tres frecuencias más representativas teniendo en cuenta que dos categorías se repiten en el mismo valor. Así el 35,2% de los funcionarios del Departamento de Policía Caldas manifiestan ausencia o poco apoyo interinstitucional, esto se puede entender como una débil coordinación entre las instituciones del Estado, lo cual genera problemas problemáticas procesales que afectan a los funcionarios. El 25,3% denuncian temor de investigaciones penales y/o disciplinarias, lo cual puede ser derivada de la anterior categoría. Adicionalmente, otro 25,3% aducen como factor externo principal los problemas familiares.

Dentro de las actividades de esparcimiento que desarrolla el DECAL se tiene como principales que el 46,7% de los uniformados manifiestan haber disfrutado de un día de descanso por sus cumpleaños, y un 28,3% dicen haber participado de paseos programados por la Oficina de Bienestar Social. Referente a los aportes que brindan los uniformados para mitigar el estrés laboral en su unidad, se puede afirmar que un 10,1 % consideran que se deben dar estímulos institucionales al personal, un 10,1 % aducen que se debe aumentar el pie de fuerza del personal, y finalmente otro 10,1 % demandan que se debe otorgar el descanso correspondiente al personal. Éste análisis se desarrolló en base al objetivo de identificar debilidades institucionales que inciden en el estrés y la presión laboral en el DECAL.

Como conclusiones finales se puede deducir que existe estrés laboral en los uniformados adscritos al Departamento de Policía Caldas, los cuales generan efectos negativos en el rendimiento laboral de los funcionarios. Se evidencian unas causas, consecuencias, y efectos ya identificados en la presente investigación. Que el Comando de esa unidad debe esmerarse más en fortalecer las actividades de esparcimiento, la entrega de más estímulos al personal, asegurarse que se respete el descanso al personal y en la medida de las posibilidades se logre el fortalecimiento del pie de fuerza policial.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Andresen, M., Domsch, M., Cascorbi, A. (2007). Working Unusual Hours and Its Relationship to Job Satisfaction: A Study of European Maritime Pilots. *Journal of Labor Research*, 28(4), 714-734.

Asociación Americana de Psicología (s.f.). *Comprendiendo el estrés crónico*. Washington, EU: APA Services Home. Recuperado de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/estres-cronico>

Congreso de la República de Colombia (2016). *Ley 1801 del 29 de julio de 2016 Por el cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia*. Bogotá D.C.: Congreso de la República de Colombia.

Cristancho, F. (2015). *Clima laboral y su influencia en la productividad de la organización*. Talent Clue. Recuperado de <tp://blog.talentclue.com/clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-la-organizacion>

D'Amico, R. (2019). *Conoce los efectos del estrés en tu cuerpo*. Kolectivo11. Recuperado de <http://www.kolectivo11.com/bienestar/los-efectos-del-estres-en-tu-cuerpo/>

DANE (2019). *Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana: periodo de referencia 2018*. Bogotá D.C., Colombia: Dane.gov.co. Recuperado de [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/convivencia/2018/Bol\\_ECSC\\_2018.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/poblacion/convivencia/2018/Bol_ECSC_2018.pdf)

Ediciones, (2015). *Día del trabajador: 10 consejos para rendir más en el trabajo*. Madrid: europapress. Recuperado de <https://www.europapress.es/economia/noticia-dia-trabajador-10-consejos-rendir-mas-trabajo-20150501092107.html>

El pueblo de Colombia (1991). *Constitución Política de Colombia del 20 de julio de 1991*. Bogotá D.C.: Asamblea Nacional Constituyente.

Ierace, M. (2019). *Rendimiento laboral: cuando la motivación hace la diferencia*. Buenos Aires, Argentina: EbizLatam. Recuperado de <http://www.ebizlatam.com/rendimiento-laboral-cuando-la-motivacion-hace-la-diferencia/>

Izquierdo, F. (s.f.). Estrés laboral: no dejes que entre en tu vida. *Revista 'Corazón y salud'*, (72), 1. Recuperado de <https://fundaciondelcorazon.com/corazon-facil/blog-impulso-vital/2499-estres-laboral-no-dejes-que-entre-vida.html>.

Jaime, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos. *Revista CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. Recuperado de <https://bbibliograficas.ucc.edu.co:2149/docview/1734303316?accountid=44394>

Koontz, H. y Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global*. México D.F., México: McGraw Hill Interamericana Editores.

Martínez, E. y Díaz, D. (2007). *Una aproximación psicosocial al estrés escolar*. Bogotá D.C., Colombia: scielo.org. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-12942007000200002](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942007000200002)

McClelland (1989). *Psicología de la motivación*. Valencia, España: Universidad de Valencia. Recuperado de <https://www.uv.es/=cholz/asignaturas/motivacion/Proceso%20motivacional.pdf>

Newstrom, J. y Davis, K. (2006). *La organización y los trasgos. Un recorrido de las fuerzas invisibles que afectan a las organizaciones*. Wordpress.org. Recuperado de <https://guillermoalvarezdeneyra.wordpress.com/2016/02/12/una-aproximacion-a-la-organizacion-informal/>



Osuna, I. (2019). *Cómo le afecta el estrés a toda tu salud*. SabertveVivir. Recuperado de [https://www.sabervivirtv.com/medicina-general/enfermedades-trastornos-causados-por-estres-ansiedad\\_41](https://www.sabervivirtv.com/medicina-general/enfermedades-trastornos-causados-por-estres-ansiedad_41)

Pacheco, L. (2015). *Cómo el estrés acaba con la satisfacción*. Madrid, España: Cenitpsicologos. Recuperado de <http://cenitpsicologos.com/como-el-estres-acaba-con-la-satisfaccion/>

Policía Nacional de Colombia, (2016). *Resolución número 01360 “Por la cual se expide el Manual de Bienestar y Calidad de Vida para el personal de la Policía Nacional*. Bogotá D.C.: Dirección General. Recuperado de [https://www.policia.gov.co/sites/default/files/resolucion\\_01360-08042016\\_manual\\_calidad\\_de\\_vida.pdf](https://www.policia.gov.co/sites/default/files/resolucion_01360-08042016_manual_calidad_de_vida.pdf)

Policía Nacional de Colombia, (2018). *Portafolio, convenios y alianzas*. Bogotá D.C.: Dirección de Bienestar Social. Recuperado de <https://www.casur.gov.co/documents/20181/29308/Cartilla+Convenio+Bienestar+Social+de+la+Polic%C3%ADa+Nacional/b74d7e71-0b37-4d8b-8382-b76bc7f6c888?version=1.0>

Regueiro, A. (s.f.). *Conceptos básicos: ¿Qué es el estrés y en qué nos afecta?*. Málaga, España: Universidad de Málaga. Recuperado de <https://www.uma.es/media/files/tallerestr%C3%A9s.pdf>

Selye, H. (1950). *¿Qué es el estrés?*. Montreal, Canada. Recuperado de <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>

## V.I. ANEXOS

### 6.1 Anexo 1: Encuesta

#### ENCUESTA PARA CONOCER LA AFECTACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE POLICÍA CALDAS

El presente cuestionario pretende recolectar información para conocer los factores de afectación del estrés y el rendimiento laboral de los integrantes del Departamento de Policía Caldas. Se solicita responder la encuesta de manera adecuada y objetiva.

1) ¿Sufre o ha sufrido alguna vez de estrés laboral en el desarrollo de las funciones propias de su cargo?

\_\_\_ SÍ

\_\_\_ NO

2) Si su anterior respuesta fue positiva, indique: ¿cuál ha sido la principal afectación que ha tenido el estrés laboral en su vida? - En caso contrario conteste: No Aplica.

\_\_\_ Salud en general.

\_\_\_ Tendencia a comer, beber o fumar más de lo habitual.

\_\_\_ Disminución del apetito.

\_\_\_ Cansancio físico y mental.

\_\_\_ Alteraciones del sueño.

\_\_\_ Irritabilidad.

\_\_\_ Problemas en el hogar.

\_\_\_ Depresión.

\_\_\_ No aplica.

3) ¿Cuál considera que es la principal causa que origina el estrés laboral en la Policía Nacional?

- Sobrecarga laboral.
- Horarios extendidos.
- Presión laboral en base a resultados.
- No disfrutar del descanso planeado por necesidades del servicio.
- Corrupción.
- Desmotivación por el régimen de carrera de ascensos.
- Ausencia o pocos estímulos por parte del mando.
- Obstrucción de la ciudadanía en procedimientos policiales.
- Aumento de servicios de apoyo a otras unidades.
- Otra

4) ¿Cuál es la principal afectación que considera que tiene el estrés en el rendimiento laboral?

Baja productividad.

- Retraso en el cumplimiento de las tareas.
- Acumulación del trabajo.
- Mala atención al ciudadano.
- Irritabilidad con el equipo de trabajo.
- Otra

5) ¿Cuál es el principal factor externo al entorno laboral, que más influye en el uniformado para carga de estrés?

- Problemas familiares.
- Endeudamiento.
- Temor de investigaciones disciplinarias y/o penales.
- Zozobra por posibles retaliaciones de grupos delincuenciales al uniformado o a su núcleo familiar.
- Ausencia o poco apoyo interinstitucional.
- Disocie y críticas de la actividad policial en redes sociales.

\_\_\_ Otra

6) ¿Qué actividades de esparcimiento ha implementado el Departamento de Policía Caldas para mitigar el estrés laboral en su unidad de trabajo?

\_\_\_ Bingos.

\_\_\_ Día de la familia.

\_\_\_ Paseos.

\_\_\_ Estímulos institucionales.

\_\_\_ Día de descanso por cumpleaños.

\_\_\_ Jornadas deportivas.

\_\_\_ Integraciones.

\_\_\_ Otra

7) ¿Qué aportaría para mitigar el estrés laboral en su unidad?

---