

**ESTRÉS LABORAL ASOCIADOS EN EL NIVEL EJECUTIVO TÉCNICOS
PROFESIONALES EN SERVICIOS DE LA POLICIA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

MARIA FERNANDA SOLANO MOROS

JESSICA YURLEY MORA ALVARADO

PROFESOR

MANUEL E. RIAÑO GARZÓN



UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA

PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018-2

**ESTRÉS LABORAL ASOCIADOS EN EL NIVEL EJECUTIVO TÉCNICOS
PROFESIONALES EN SERVICIOS DE LA POLICIA DE LA CIUDAD DE CÚCUTA**

MARIA FERNANDA SOLANO MOROS

JESSICA YURLEY MORA ALVARADO

TUTORA

CAROLINA IBETH ESCAMILLA NARVÁEZ

UNIVERSIDAD SIMÓN BOLÍVAR SEDE CÚCUTA

PROGRAMA DE PSICOLOGÍA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2018-2

Tabla de Contenido

Introducción	5
Resumen.....	6
Abstract	7
Pregunta Problema	8
Planteamiento del problema.....	8
Justificación	12
Objetivos	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
Marco Referencial.....	16
Antecedentes Internacionales	16
Antecedentes Nacionales	19
Antecedentes Regionales	22
Marco Teórico.....	24
Marco Contextual.....	35
Marco Conceptual.....	37
Marco Legal	39
Diseño Metodológico.....	42
El Enfoque Cuantitativo.....	42
Diseño De Investigación No Experimental:	42
Alcance De Investigación Transeccional:	43
Población y muestra	43
Instrumento	43

Resultados.....	45
Tabla 1. Media de los factores de (MBI).....	45
Tabla 2. Moda de los Factores de (MBI).....	46
Tabla 3. Frecuencia de Género.....	46
Tabla 4. Frecuencia de edades	47
Tabla 5. Frecuencia Estado Civil	48
Tabla 6. Frecuencia de Escolaridad.....	49
Tabla 7. Frecuencia de Estaciones del área metropolitana de san José de Cúcuta	50
Tabla 8. Frecuencia de Trabajador en Oficina	50
Tabla 9. Frecuencia de Grupos Operativos	51
Tabla 10. Frecuencias Caí de Cúcuta	52
Test De Maslach (MBI)	53
Tabla 11. Aspectos a evaluar del test de Maslach	53
Tabla 11. Tabla de Puntuaciones del Test de Maslach	53
Tabla 12. Frecuencias de Cansancio Emocional	54
Tabla 13. Frecuencias de Realización Personal.....	54
Tabla 14. Frecuencias de Despersonalización	55
Discusión.....	56
Recomendaciones	59
Conclusiones.....	60
Referencias.....	61

Introducción

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para los que trabajan (OIT 1986; 1992). Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral, además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo.

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, fundamentalmente porque los tipos de trabajo han ido cambiando en las últimas décadas. Asimismo, al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere la capacidad de adaptación de la persona. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. Por eso, se puede realizar la distinción entre eutres o estrés positivo, nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo; y distres o estrés negativo, nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación

Resumen

El estrés laboral es un fenómeno, cada vez más frecuente, que está aumentando en nuestra sociedad, el objetivo general de nuestra investigación es Analizar el estrés laboral en el nivel ejecutivo de técnicos profesionales en servicios de la Policía Nacional en la ciudad de Cúcuta y así mismo Identificar las variables sociodemográficas por medio de un cuestionario, conocer el estrés laboral y describir las principales situaciones que en el ámbito laboral son generadoras de estrés por medio de la implementación del Test de Maslach en el nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta. Además, el estrés laboral es el agotamiento físico y psicológico del individuo debido a una carga específica por el cual se ven involucrados factores sociales, económicos, labores, culturales, etc., La relevancia del presente trabajo se relaciona con nuestro interés en conocer las variables que inciden en el estrés. La investigación está enfocada en determinar el nivel de estrés laboral ya que cada uno tiene una vulnerabilidad más acentuada que el otro. En todos los lugares, los trabajadores están expuestos a lo largo de su vida a una serie ilimitada de riesgos para el bienestar de la salud, Ningún riesgo existe de forma aislada. Cada uno de ellos tiene una causa, y algunos se deben a múltiples causas en la organización, nuestro trabajo es de enfoque cuantitativo, con diseño de investigación no experimental de alcance de investigación transeccional de tipo Descriptivo con una muestra de 200 participantes no probabilística por conveniencia y la población Policía metropolitana de san José de Cúcuta.

PALABRAS CLAVES: Estrés Laboral, Personal en el Nivel Ejecutivo técnicos profesionales en servicio de la policía

Abstract

Work-related stress is a phenomenon, increasingly common, that is increasing in our society, the general objective of our research is to analyze work-related stress at the executive level of professional technicians in the National Police services in the city of Cúcuta and thus identify the sociodemographic variables by means of a questionnaire, know the work stress and describe the main situations that in the workplace are stressors through the implementation of the Maslach Test at the executive level professional technicians in police services the city of Cúcuta. In addition, work stress is the physical and psychological exhaustion of the individual due to a specific burden for which social, economic, labor, cultural factors, etc. are involved. The relevance of this work is related to our interest in knowing the variables that affect stress. The research is focused on determining the level of work stress since each one has a more accentuated vulnerability than the other. In all places, workers are exposed throughout their lives to an unlimited number of risks to the well-being of health. No risk exists in isolation. Each of them has a cause, and some are due to multiple causes in the organization, our work is of quantitative approach, with non-experimental research design of descriptive-type transectional research scope with a sample of 200 non-probabilistic participants for convenience and the Metropolitan Police population of San José de Cucuta..

KEY WORDS: Work Stress, Staff at the Executive Level, professional technicians in police service,

Pregunta Problema

¿Estrés laboral asociados al nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta?

Planteamiento del problema

El estrés laboral es el agotamiento físico y psicológico del individuo debido a una carga específica por el cual se ven involucrados factores sociales, económicos, labores, culturales, etc. “el estrés laboral es un proceso discordante de interacción entre la persona y su entorno. Este proceso se inicia cuando un individuo percibe un desequilibrio importante entre entorno y su capacidad de respuesta bajo condiciones donde hay consecuencias negativas importantes para él.” (Cox, 1978; Lazarus & Folkman, 1986; McGrath, 1970; citados por Gil-Monte, 2003, p.10).

Lo anterior lleva a reflexionar acerca que como el estrés laboral afecta el campo de la policía, ocasionando repercusiones en la conducta de la persona debido a los diversos factores que evidencian día a día en su trabajo. Como nos señala Sánchez, Sanz Bou, González e Izaola "El policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. Sus herramientas habituales de trabajo la defensa y la pistola tienen un riesgo genérico que se añade como factor de estrés". (Sánchez, Sanz Bou, Gonzales e Izaola, 2001).

Según el Espectador (2012) afirma que el 38% de los colombianos que están empleados, sufren de estrés laboral, la razón de esto es por la situación de no contar con un contrato de trabajo a término indefinido y por las cuestiones laborales que se están empleados en cada una de las organizaciones. Entre las cifras más contundentes que el estudio reveló están, por ejemplo, que las principales causas de un elevado estrés a nivel general está el trabajo con un 64%, las finanzas personales con el 54% y las relaciones con la pareja en un 38%. El 68% de los

encuestados asegura que el trabajo flexible reduce el estrés, acompañado de un 64% que recalca que ese trabajo flexible es más amigable con la familia, reduciendo los niveles de presión en los dos ámbitos. También concluye que el 43% del considerado trabajo flexible no tiene pagos tan atractivos y sus remuneraciones son inferiores a la media, pero que al reducir el estrés, hace que los trabajadores sean más productivos y eficientes. Y al final, después de ser analizados los trabajadores de negocios pequeños, encontraron que estos tuvieron una mayor tendencia al estrés (42%) que los de las grandes empresas (27%) Diario el espectador (2012).

Castro (2012) concluyó que los niveles de estrés siguen aumentando y se acercan a un punto crítico. Explicó que a corto plazo se traducirá en la pérdida de trabajadores valiosos y en la caída de la productividad, mientras que los empleados tendrán que enfrentar problemas como el insomnio. Así mismo Cuando se dice que una persona padece de burnout, por lo general, tanto dentro del ambiente de empresa como a nivel del público ordinario se entiende que esta sufre de fatiga o está cansada; sin embargo, dicha comprensión tiende a hacerse en el lenguaje común, por lo que no se dimensiona el serio problema que se presenta. En realidad, el padecimiento de Burnout es más que el cansancio habitual que puede ser reparado con unos días de descanso, y envuelve una serie de padecimientos a nivel psicológico, físico, social y también en relación con la empresa, lo que le da su connotación de síndrome.

A nivel psicosocial, genera deterioro en las relaciones interpersonales, depresión, cinismo, ansiedad, irritabilidad y dificultad de concentración. Es común el distanciamiento de otras personas y los problemas conductuales pueden progresar hacia conductas de alto riesgo (juegos de azar, comportamientos que exponen la propia salud y conductas orientadas al suicidio, entre otros). El cansancio del que se habla sucede a nivel emocional, a nivel de relación con otras personas y a nivel del propio sentimiento de autorrealización. Dentro de los daños físicos que

pueden padecerse debido al síndrome, se incluyen: insomnio, deterioro cardiovascular, úlceras, pérdida de peso, dolores musculares, migrañas, problemas de sueño, desórdenes gastrointestinales, alergias, asma, fatiga crónica, problemas con los ciclos menstruales o incluso daños a nivel cerebral.

El abuso de sustancias (drogas, fármacos, etc.) y la presencia de enfermedades psicosomáticas son también signos característicos del síndrome. En el entorno laboral, la condición afecta, por cuanto es de esperar una disminución en la calidad o productividad del trabajo, actitud negativa hacia las personas a las que se les da servicio, deterioro de las relaciones con compañeros, aumento del absentismo, disminución del sentido de realización, bajo umbral para soportar la presión y conflictos de todo tipo, entre otros factores.

La labor del Personal Activo de la Policía Nacional de la ciudad de Cúcuta, abarca una actividad que requiere un nivel alto de concentración, compromiso, responsabilidad y ante todo, tener una habilidad para solucionar cualquier problema tienen que ofrecer un servicio de muy buena calidad y un sentido de pertenencia hacia la institución, Dada la amplia gama de consecuencias o síntomas de la condición, es difícil establecer un set único de causas para la enfermedad, sin embargo; los estudios en el campo de la salud y la psicología organizacional han encontrado algunos factores promotores del burnout que merecen especial atención.

A continuación se presentan los principales. Como un primer agente de riesgo, el síndrome de Burnout está relacionado con actividades laborales que vinculan a la policía y sus servicios directamente con la comunidad, en condiciones en las cuales el contacto con estos es parte de la naturaleza del trabajo. Esto no significa que no pueda presentarse en otro tipo de labores, pero en general doctores, enfermeras, consultores, trabajadores sociales, maestros,

vendedores puerta a puerta, encuestadores, oficiales de cobro y otros muchos oficios y profesiones tienen mayor riesgo de desarrollar, con el tiempo, la condición.

El trabajo fue y es utilizado por el hombre para satisfacer sus necesidades a partir de las acciones sobre el ambiente y, como no siempre puede hacerlo solo, se reúne con otros de sus semejantes para de forma coordinada, lograr los objetivos. Se crean, de esta manera, las organizaciones, estas son infinitamente variables. Si se desea trabajar con ellas o dirigirlas, es necesario comprender su funcionamiento y estructura, por lo que resulta importante definir teóricamente los elementos que las caracterizan, permiten estudiarlas e intervenir en ellas.

Justificación

La relevancia del presente trabajo se relaciona con nuestro interés en conocer las variables que inciden en el estrés laboral del personal activo de la Policía Nacional de la ciudad de Cúcuta, tomando como ejemplo a los miembros de la fuerza pública del área metropolitana de san José de Cúcuta de los diferentes CAI y estaciones de la ciudad en la cual trabajamos con la Estación San Mateo, Estación Atalaya y la estación de los patios. La investigación está enfocada en determinar el nivel de estrés laboral que presentan en cuanto a su personalidad, ya que cada uno tiene una vulnerabilidad más acentuada que el otro. En todos los lugares, los trabajadores están expuestos a lo largo de su vida a una serie ilimitada de riesgos para el bienestar de la salud, Ningún riesgo existe de forma aislada. Cada uno de ellos tiene una causa, y algunos se deben a múltiples causas en la organización.

Al diagnosticar la problemática referente a lo observado, uno de los trastornos que con más frecuencia presenta el recurso humano en las organizaciones es el estrés, el desempeño laboral y la satisfacción personal convirtiéndose en un estado habitual o una forma de ser, demasiado estrés es peligroso para la salud en general, ya que se alteran en forma prolongada y perjudican las funciones de muchos sistemas del organismo, así mismo la necesidad de estudiar el estrés laboral por el trabajo viene unida a la necesidad de estudiar los procesos de inestabilidad que genera unas condiciones que hace que muchos policías experimenten frustración de la necesidad de preocuparse más por la calidad de vida laboral.

Actualmente, es necesario estudiar el estrés laboral y el preocuparse más por la calidad de vida laboral, a su vez considerar los aspectos de bienestar y salud laboral a la hora de evaluar la eficacia de la población aquí tomada, la parte “Patrulleros” en la Policía Nacional, pues la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene repercusiones sobre

la población evaluada. Aunque el motivo a señalar se recalca en un desempeño próximo a excelente, Por otra parte, si observamos los múltiples factores de riesgo asociados a la depresión en población general; estar en un ambiente laboral con una mayor carga de estrés, como la sufre la población de la policía, incrementa el número de factores de riesgo. Las instituciones policiales han sido profesionales, hacen cumplir la ley, mantener el orden y garantizar la seguridad de las personas. A diferencia de otras profesiones, la población policial de manera simultánea debe hacer cumplir la ley y garantizar el servicio de los clientes (Castro 2012).

Salas, Driskell y Hughes (1996) proponen un modelo de cuatro pasos para vincular el estrés con el rendimiento, la efectividad o el desempeño: el medio ambiente genera estresores (1°), los cuales adquieren una connotación positiva o negativa a través del proceso de evaluación (2°); esto conduce a la formación de expectativas de desempeño, mismas que también pueden ser positivas o negativas (3°) y, finalmente, dichas expectativas determinan consecuencias psicológicas, cognitivas, emocionales y sociales (4°).

Mercado Salgado, P., & Salgado Mejía, R. (2008). La realización personal está ligada intrínsecamente a la vocación y su propósito de vida. Y por último y con un valor especial, en compañía de la realización personal: cuerpo, mente y espíritu equilibrados se puede inferir que los factores de riesgos podrían ayudar, si se utilizan con una buena estrategia que reduzca la aparición de .peligro con la población del personal activo de la policía colombiana, la intervención reactiva se realiza para lograr disminuir los efectos del estrés si se utiliza prevención terciaria ,Es lo que sabemos cómo actuación terapéutica sobre el empleado público estresado patológicamente. Seguidamente El tratamiento terapéutico si se realiza en un tiempo oportuno mediante técnicas que logran mitigar las principales causas del estrés, Dichas técnicas intentarán ofrecer al nivel ejecutivo de la policía habilidades para la toma de

decisiones para el mejoramiento de la calidad de vida y disminuir las situaciones y poder lograr reducir la activación del agente estresor.

El beneficio del estrés es un potenciador cognitivo, ya que puede mejorar algunos aspectos de las habilidades mentales, cuando el individuo dispone de recursos mentales para desenvolverse de una forma adecuada en cada situación que se le presenta en la vida laboral y cotidiana debido a que el estrés nos exige realizar las tareas en un tiempo establecido. Es importante que el profesional del nivel ejecutivo de la policía, aprenda a identificar y poder controlar el estrés cuando se está generando a principio de su carrera profesional. Debido de esta forma se puede lograr de evitar padecer sus síntomas, en el comportamiento, daño emocional y físico; Primeramente el valor del estudio para el campo de psicología, es el abordaje que puede brindar el psicólogo generando herramientas que ayuden a la institución de la policía a disminuir esos factores estresores que contribuya con estrategias de afrontamiento para poder generar una solución definitiva a esta problemática y tener calidad de vida laboral, seguidamente el problema es abordado de un punto económico por que la policía nacional realiza programas económicos, que ayudan a los hogares que están pasando momentos difíciles de salud y les brinda préstamos para ayudar al personal, cuando se encuentra en dificultades económicas.

Es necesario conocer que la institución POLICIA NACIONAL genera la problemáticas con el estrés laboral a sus empleados, ya que el jefe repercute con sus altas exigencias y poco descanso donde desencadena un agotamiento en sus trabajadores que llegan afectar a la institución por su mal desempeño laboral. El estrés hace que ejecutemos las tareas en el tiempo que nos las exigen y rindamos, pero el distres ya altera el comportamiento por que no se realiza de manera eficiente las tareas asignadas por la organización.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el estrés laboral en el nivel ejecutivo de técnicos profesionales en servicios de la Policía Nacional en la ciudad de Cúcuta.

Objetivos específicos

Identificar las variables sociodemográficas presentes en el nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta, mediante la implementación de una entrevista semiestructurada.

Conocer el estrés laboral en el nivel ejecutivo Técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta, por medio de la implementación del Test de Maslach.

Describir las principales situaciones que en el ámbito laboral son generadores de estrés en el Nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía de la ciudad de Cúcuta.

Marco Referencial

Antecedentes Internacionales

Blanco, A., (2017). Se tomó la muestra de policías penitenciarios en Costa Rica lo cual se aprecia estrés laboral y es concerniente con la presencia de depresión, ansiedad, irritabilidad, miedo, nerviosismo, dificultad para concentrarse y tomar decisiones. Se evaluaron variables sociodemográficas de edad, sexo, estado civil, número de hijos, ingreso mensual, país de origen y nivel de escolaridad, los instrumentos que se le aplicaron a la población son la siguiente la escala de depresión, ansiedad y estrés y el cuestionario de burnout, El estudio realizado fue de tipo correlacional de corte transversal no experimental porque solo se realizó una medición en la muestra a 66 oficiales (53 hombres y 13 mujeres) con una edad promedio 21 años a 60 años se evidencio en el entorno de trabajo de los centros penitenciarios. La muestra indicó estrés laboral y burnout, No se hallaron diferencias entre hombres y mujeres en ninguna de las variables. Es importante porque contribuye a la presencia de enfermedades psicofisiológicas, insomnio, enfermedades ocasionada significativa con burnot, estrés, depresión, por medio de la escala se mide el burnot.

Sánchez, J., (2011). Realizo un estudio donde tomó la muestra la Policía Preventiva de la Ciudad de México a la cual se le ejecuto un estudio transversal descriptivo ala muestra que está conformada por 244 oficiales de la policía en la cual eran 87 hombres, 157 mujeres los cuales fueron escogido por conveniencia, con una edad promedio de 20 a 58 años para aplicar el instrumentó Maslach Burnout Inventory los resultados obtenidos que un 44,6% presentó una apreciación de un alto grado alto de burnout donde se evidencio que las mujeres obtuvieron una puntuación menor de manera significativa, sin embargo ellas tiene altos indicadores para presentar el burnout. Es importante porque contribuye a la presencia de burnot que afecta más a

las mujeres que lo hombres, esto se generaría por la diferencias culturales de cada uno de los individuos.

Oviedo, M. (2016). el presente estudio tiene como propósito establecer el estrés laboral en el personal policial de las comisarías de Santa Marta en Perú , para ello utilizo una metodología descriptiva no experimental donde se toma la muestra de 142 policías , 22 mujeres, 120 hombres con una edad promedio entre 20 a 55 años donde se aplicó el instrumento s. de estrés laboral de cooper para poder medir los niveles del estrés , big five para poder identificar la vulnerabilidad que esta expuestos los participantes , al establecer la relación que existe entre El estrés laboral con los cinco factores de la personalidad los valores de las dimensiones aumenten el nivel Disminuirá. Como contribuye al estudio por medio de estos dos cuestionarios se puede identificar cuáles son los factores que generan niveles más altos de estrés, en el cual se logra evidenciar que la mayoría de los policías presentan niveles muy altos con el estrés laboral policial debido que en las dimensiones las más afectadas es la estabilidad emocional donde se desencadena otros factores que generan una inestabilidad en la toma decisiones, son más vulnerables a padecer burnout si cuentan con trabajos donde cada día tiene que cumplir con muy altas exigencias .

Márquez, R, & García, L, & Velázquez, D, A. (2008). realizo el estudio con el propósito de establecer los diferentes niveles de estrés y aspectos del trabajo de la policía, para ello utilizo una metodología selectiva por que se contó con la participación voluntaria de los agentes, la población son 126 hombres y 10 mujeres el promedio de su edad de 23 a 58 años el instrumento que se empleo es el ranking de estresores mide aquellos factores que aparecen en el ambiente

como la percepción de estrés que tienen diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto al nivel de estrés, siendo mayor el nivel de estrés en hombres que en mujeres.

Olivares, F. (2018). Realizo un estudio con el propósito de establecer la validez factorial de cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse en el trabajo, para ello utilizo a 260 trabajadores de minería en Chile donde fueron 169 hombres y 91 mujeres con una edad aproximadamente de 15 y 72 años. Se realizó de manera no aleatoria, el cuestionario de burnout mide, 1 ilusión por el trabajo, 2 desgaste psíquico, 3 indolencias, 4 culpa. Los resultados muestran que el modelo de cuatro factores tiene propiedades psicométricas adecuadas para el estudio del burnout y se ajustó los datos del comportamiento o actitud, las actitudes negativas en el empleado hacia los otros sujetos con los que establece relaciones laborales, pueden llegar a manifestar sentimientos de culpa. Así mismo Contribuye al estudio porque por medio del diagnóstico podemos identificar la prevalencia de burnout en los diferentes contextos, por medio de la medición se puede detectar las problemáticas que está generando un comportamiento negativo en el trabajo.

Antecedentes Nacionales

Sarsosa, K., Paerez, N., & Alzate, C, (2013). Realizo un estudio con el propósito Identificar del síndrome de quemarse en el trabajo y el tiempo de servicio en un grupo de policías de la Policía Metropolitana de Cali ,en el cual utilizo una metodología de investigación no experimental transversal descriptiva tomando una muestra de 106 policías, el instrumento aplicado es el test del maslach que fue validado por oramas y Gonzales donde se le realizo un consentimiento informado para que realizara de manera voluntaria la aplicación del instrumento donde los resultados obtenidos son los siguientes El 46% de los policías no tienen hijos mientras que un 54% los promedios de las escalas: desgaste emocional (16,4), cinismo (9,0) y eficacia profesional (39,1), señalan que no hay prevalencia de estrés laboral Es importante porque contribuye al impacto de la vida laboral de la fuerza pública, esta información es necesaria para implementar acciones de prevención con los factores estresores.

.Díaz, J., & Tinoco, V, (2011). Realizo un estudio donde seleccionó mediante muestreo aleatorio simple una muestra, la cual estuvo constituida por 100 empleados administrativos de la institución, El Estrés Laboral consta de 25 ítems fue validado en una muestra de 38.072 trabajadores de todos los sectores de producción, o fue determinar los niveles de estrés en miembros administrativos de la Policía Nacional de la ciudad de Santa Marta. Se concluye de forma general un bajo nivel de estrés laboral, así: 56% de la población se encuentra en un nivel bajo de estrés laboral, el 35% se encuentra en un nivel intermedio y el 9% se encuentra en un nivel alto de estrés laboral. Así mismo, el factor que más influye en el estrés laboral fue el tecnológico. Otros señalan que es la resultante de no obtener los deseos internos o externos y que

por ende producen sensaciones desagradables al organismo. Lo conciben como el desequilibrio que surge entre las demandas organizacionales y las capacidades que tiene el empleado, El estudio se realizó con un diseño descriptivo transversal.

Es importante porque contribuye determinar los niveles de estrés administrativos de la policía nacional a partir de la recopilación de datos se puede determinar enfermedades causadas por el estrés laboral como enfermedades físicas o psicológicas.

González, C. (2013). Realizo un estudio con el objetivo de identificar estrés postraumático en un grupo de uniformados de un sector de Medellín, donde la metodología que se uso es transversal, se ejecutó en una muestra de 124 policías con una edad promedio de 20 y 48 años el instrumento que se le aplico es test de estrés postraumático que mide la exposición a un evento traumático, re-experimentación del evento, evitación de estímulos asociados al trauma y síntomas persistente , consta de 86 ítems en una escala Likert los resultados obtenidos fue del 52,2 %. El análisis multivariado indicó que las situaciones de mayor riesgo de estrés postraumático fueron las relacionadas con el diagnóstico de salud mental =7,67, tiempo de jornada laboral =4,24, haber sido víctimas de algún evento violento =3,59 y las relaciones con la comunidad =2,73. Es importante porque contribuye con el fin de realizar una detección temprana de problemas relacionados con la salud mental, en los uniformados aparentemente sanos a la disminución de ser víctimas de algún evento violento.

Montoya, P., & Moreno, S. (2012). Realizó un estudio con el propósito de establecer a partir de las teorías existentes, la relación entre las estrategias de afrontamiento, el síndrome de burnout y el engagement que repercuten en el contexto laboral, por medio de las estrategias de afrontamiento se podría evitar el agotamiento emocional, despersonalización, baja realización personal, generando en el contexto laboral un rendimiento más eficaz. Es importante porque a partir de la teoría existente genera herramientas de afrontamiento que contribuye a la toma de decisiones, así lograra disminuir en el contexto laboral la presencia de estrés.

Suarez, G., & Zapata, S. (2013). Realizo un estudio fue correlacionar la actividad física y el estrés laboral en trabajadores universitarios de Medellín por medio de las actividades físicas puede proteger el estrés laboral para ello estableció una metodología correlacional transversal, la muestra que se tomó son 120 empleados de una universidad de Medellín con una edad promedio de 19 a 69 años ,el instrumentó que se aplicó el ipaq versión corta y el test de estrés laboral de Maslach Burnout Inventory los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes del estrés laboral, se observó un elevado porcentaje de agotamiento emocional, especialmente en los hombres, donde fue alto en 37 %, frente al 24,3 % en las mujeres. Es importante debido a que se concluyó que la inactividad física genera el estrés laboral presentando prevalencias muy elevadas, al realizar este hábito saludable presenta un efecto protector sobre el estrés donde mejora la salud general y su sentimiento de bienestar, ya que por su horario de trabajo presentan dificultades para invertir el tiempo libre en actividades físicas.

Antecedentes Regionales

Cruz, D., & Puentes, A. (2017). realizó un estudio de La presencia del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento en guardas de seguridad de una empresa de Tunja utilizo una metodología no experimental de tipo correlacional descriptivo, donde se tomó la muestra de 113 guardas de seguridad de una empresa de vigilancia privada con una edad promedio de 34 años el instrumento que aplicaron es maslach burnout inventory .Para identificar las estrategias de afrontamiento se utilizó la escala de estrategias de coping de chorot y sandín Según los resultados en eficacia profesional, niveles muy altos (78,8 %) altos (9,7 %); en agotamiento emocional, medios (80,6 %) , se enfatiza que la mayoría de la población percibe niveles muy altos en su desempeño laboral; indiferencia y apatía. Es importante porque los datos obtenidos permitieron identificar la relación positiva entre agotamiento emocional y reacción agresiva que esta presentando. Con las estrategia de expresión y de la dificultad de afrontamiento que no podría ser tan positiva para los guardas de seguridad, pues esta estrategia busca el control de las emociones que genera la situación , la solución de problemas genera menores niveles de agotamiento y un nivel más alto de eficacia

(Galindo,C.,&.Ramires.,D., 2015) Realizo un estudio para identificar la inteligencia emocional percibida en policías con diagnóstico de estrés postraumático del comando san mateo, donde su tipo de investigación es descriptivo exploratorio y correlacional, diseño de su investigación es no experimental, donde tomo una muestra de 32 policías con estrés postraumático de la ciudad de Cúcuta, el instrumento que se le aplico es la escala de traumas de davidson .los resultados obtenidos de la correlación de Pearson es de 99% de confiabilidad

de la gravedad del estrés . Es importante por qué se puede identificar que las personas con más reparación emocional se encuentran asociadas a hechos victimizante de delitos contra la libertad.

(Peña, 2013). Realizo un estudio para identificar la relación del estrés con el rendimiento laboral de los policías de la estación del mirador, su diseño metodológico es correlacional , la población son 30 hombres policías, el instrumento que se le aplico es el test del maslach burnout inventory para medir el agotamiento emocional, despersonalización, realización personal , obtenido los resultados se pudo evidenciar que el rendimiento laboral se ve afectado por el estrés que llegan a presentar los policías por las altas exigencias laborales, 24% el estrés está afectando el desempeño del nivel ejecutivo de la policía. Es importante porque por medio de las subes calas se puede determinar los niveles intensos de estrés que está presentando el nivel ejecutivo de la policía, eso incide a que no realicen su labor como deberían ejercerla, en cambio los individuos con niveles menores de estrés tiene un desempeño alto en su labor.

Marco Teórico

El estrés es una consecuencia de las exigencias laborales que actualmente se presentan en cada individuo, por la presión que genera su ambiente de trabajo. Suele aparecer cuando las exigencias superan las destrezas de las personas y no puede mantener un equilibrio. El estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que origina reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves, así mismo El término del estrés proviene de la física, hace referencia a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro siendo aquel que más presión recibe el que pueda destrozarse y fue adoptado por la psicología pasando a denominar al conjunto de síntomas psicofisiológicos: cansancio, pérdida del apetito, bajada de peso y astenia, entre otras (Hans Selye, 1950).

Según Martínez Selva (2004) muchos utilizan la palabra estrés como sinónimo de miedo, ansiedad, fatiga, depresión pero es difícil tanto a investigadores como científicos definir claramente de que están hablando, cual es el significado y consecuencias de estos conceptos. Simultáneamente el miedo es un concepto central en el estrés como en la ansiedad, pero se reserva para nombrar una sensación del temor, con activación anticipada en todo el organismo, que aparece ante una situación o estímulo externo que puede ser identificado de forma precisa.

La ansiedad, en general, se refiere a un estado de activación o agitación exagerada que aparece en el individuo como reacción ante acontecimientos externos o asociados a pensamientos o sentimientos del propio individuo, es un tipo de miedo irracional no, en efecto la ansiedad clínica o psicopatológica es dañina, no es adaptativa al no existir una amenaza objetiva y es persistente. Presenta síntomas como palpitaciones, tensión muscular, cefaleas, dificultad para respirar. Impide a la persona enfrentarse a las situaciones que desencadenan, de forma que esta

tiende aislarse, perjudicando así el rendimiento laboral y la vida interpersonal, tanto social como familiar.

Como anteriormente nos referimos la fatiga en su significado no era claro, tiende a confundirlo con el estrés, la fatiga se alivia con una buena actividad de disipar con el descanso, cosa que no sucede con el estrés, Cuando hablamos de estrés nos referimos a un fenómeno con dimensiones fisiológicas y psicológicas que se pueden establecer con unas determinadas reacciones, consecuencias o estímulos del ambiente.

El estrés es un problema que se da en el individuo debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de sus vidas. Una de estas facetas es el trabajo, las condiciones en las que un individuo desarrolla su actividad laboral puede convertirse en fuentes de estrés, hace que merezca especial atención en este ámbito laboral. A continuación Walter Canon (1926) acuñó el término homeostasis para referirse a las reacciones fisiológicas coordinadas que mantienen los estados estacionarios dentro del cuerpo.

El estrés es la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a ciertas presiones externas como internas. El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y hasta la propia organización. Resumiendo el estrés es un fenómeno cada vez más frecuente y con consecuencias importantes, ya que pueden afectar el bienestar físico, psicológico y también deteriorar la salud de los trabajadores

El término “estrés” se utiliza en muchos sentidos hoy en día, describiendo todo desde sentirse enfermo por la mañana hasta el estado de ansiedad que lleva a la depresión. Entre ciertos grupos científicos el estrés tiene connotaciones tanto positivas como negativas. En el contexto de

este informe, sólo se tendrá en cuenta el estrés con un impacto negativo y se abordará en el marco del lugar de trabajo. El estrés no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional. (Organización Internacional del Trabajo (2016))

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016) El estrés es la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

Para concluir el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, que ponen a prueba su capacidad para afrontar cualquier situación. Luego Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés laboral como “una relación particular entre el individuo y su entorno que es evaluado por éste, como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”. Hay que tener en cuenta el desequilibrio entre algunos factores estresores y la respuesta de la persona puede convertirse en fuente de estrés y producir efectos negativos que abarcan aspectos psicológicos, físicos y de comportamiento.

El estrés policial ha sido propuesto como una de las razones por las cuales los policías dejan su profesión por otras carreras o incluso, terminan suicidándose. Es por ello que es importante tener un servicio de policía productivo y saludable como un factor para la estabilidad

y buen funcionamiento del país. Estudios anteriores han sugerido que el área de trabajo policial y el tiempo de servicio son variables importantes relacionadas con la exposición a generadores de estrés, otros estudios encontraron una relación débil entre el estrés y las características demográficas individuales. (Robinson, 1981; Fielding, 1987; citados por Kenan Gül, 2008).

El estrés vinculado con el trabajo, también llamado laboral u ocupacional, se ha destacado en muchas investigaciones, ya que el trabajo puede ser tanto una fuente de satisfacción de diversas necesidades humanas, como la autorrealización, el sostenimiento de relaciones interpersonales o la subsistencia, como también una fuente de enfermedad para los trabajadores. Vale la pena decir que el estrés laboral se puede definir como las situaciones en que la persona percibe a su ambiente de trabajo como amenazador para sus necesidades de realización personal o profesional o para su salud física o mental, lo que perjudica su integración en su ámbito de trabajo (Murta; Tróccoli, 2004).

Dependiente del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (1997) lo define como "la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas". El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Lo más importantes es que las causas del estrés tienen sus orígenes tanto en factores ambientales como en los individuales. En relación con los primeros, el estrés se vincula a cinco categorías, a saber: factores intrínsecos al trabajo (condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas), el papel de la organización (responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de la función), relaciones en el trabajo (presiones de los superiores, falta de apoyo social de los colegas), desarrollo de la carrera (falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera) y estructura del clima organizacional (amenazas a la

libertad y la autonomía del individuo). En lo que hace a los factores individuales, se incluyen rasgos de la personalidad, actitudes e indicadores culturales y demográficos (Cooper; Cooper; Eaker, 1988).

Carayon, Smith y Haims (1999) afirman que existen otros factores estresores vinculados con la organización, como la presión por la productividad, condiciones desfavorables en el ambiente organizacional, carencia de entrenamiento y de orientación, relación abusiva entre los supervisores y los subordinados, falta de control sobre las tareas y ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda.

Para Hespanhol (2004), en la vida del trabajador pueden surgir varias consecuencias potencialmente negativas, que pueden repercutir a nivel físico, psicológico y del comportamiento, cuando no consigue lidiar con situaciones estresantes. Se observan en el área física varias manifestaciones de dolencias que se vinculan con el estrés, tales como dolores de cabeza, rechinar los dientes, dolores de cuello y de hombro, gastritis, colitis, aumento o pérdida de peso, palpitaciones cardíacas y aumento de la presión arterial. En el área psicológica, ansiedad, insomnio y depresión. En el comportamiento aparecen tics nerviosos, hablar precipitadamente, fatiga, indecisión y pérdida de eficiencia en el trabajo. Se le denomina "estrés laboral", en el que se privilegia la reflexión sobre las repercusiones que para la salud emocional representa el trabajo socialmente organizado.

El modelo formulado por Karasek establece que las experiencias de estrés surgen cuando las demandas del trabajo son altas, y al mismo tiempo, la capacidad de control de la misma (por falta de recursos) es baja. En efecto, este autor distingue cuatro tipos de situaciones laborales en función de la combinación de niveles altos o bajos de las demandas y del control.

Así, un trabajo con nivel de control bajo y nivel de demandas alto será un trabajo estresante porque la persona no puede responder a esas demandas por falta de control. Por otra parte, un trabajo con nivel de demandas alto pero también con control alto es un trabajo activo pero que no tiene por qué resultar estresante. Por el contrario un trabajo con niveles de demandas bajo y un nivel de control también bajo es caracterizado como un trabajo pasivo y finalmente, un trabajo con nivel de control elevado pero demandas bajas es un trabajo con bajo estrés. (Karasek, 1979).

El factor más importante del estrés laboral se da en los trabajadores, porque hay una falta de comunicación entre el empleador con sus empleados , también se manifiesta en la falta de reconocimiento o de valoración de las tareas hechas, las relaciones conflictivas con los compañeros, los ataques o el acoso contribuyen al mal clima laboral de las organizaciones, también surge un aporte importante que es la falta de relaciones interpersonales con las personas en el trabajo, el aislamiento social y la ausencia de apoyo por parte de los directivos de la empresa es un estresor muy importante para que las habilidades sociales se puedan mejorar, también se deben tener en cuenta el tipo de personalidad, los hábitos y costumbres de cada uno.

El estrés laboral es un proceso que comienza con síntomas leves, como puede ser el cansancio o la fatiga que no se alivia hasta que con el tiempo pasa a mayores esto a la organización les puede causar pérdidas significativas, comenzando con el absentismo, accidentes laborales, las bajas médicas, el desánimo y hasta el abandono de la profesión ejercida debido al mal clima laboral o los conflictos laborales. Teniendo en cuenta Hay tipos especiales de estrés laboral, que según Martínez Selva (2004) identifica de mayor importancia en los últimos años, entre ellos:

Desgaste Profesional o Burnout: es una variante grave del estrés laboral. Es decir el Estrés Tecnológico: se deriva de la implantación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo, en algunos profesionales es la variante de estar al día en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. Por A su vez existen los Problemas de Conciliación de la vida Laboral y Familiar: cuando en la pareja los dos hacen carrera, en el mejor de los casos implica sacrificios mutuos a la hora de formar una familia, tener hijo o cuidar de parientes enfermos, las jornadas laboral y las exigencias excesivas afectan la vida familiar; los ascensos y el aumento de la competitividad va acompañado de responsabilidades y en algunos casos de menos tiempos libres. Por tal razón el Desempleo y Jubilación: La pérdida del empleo es uno de los agentes estresantes más fuertes que existen, debido a que el trabajo da sentido a la vida de muchas personas y es un punto central de su imagen y de su valoración social. Y por ultima se identifica el Acoso Moral o “Mobbing”: Es un problema laboral severo y complejo, en el que el estrés lo provoca una o más personas del entorno laboral de la víctima.(Citado por Martínez, Selva 2004; p.70)

La definición más utilizada la hizo Hienz Leyman:”Situación en que una persona ejerce una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente y durante un tiempo prologando sobre otra persona o personas en el lugar del trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr que finalmente esa persona acaben abandonando el lugar de trabajo”.

A la hora de abordar el estrés en la empresa, sintetizamos lo dicho por Martin selva (2004, P.58) en su obra “estrés Laboral; Guía para empresarios y empleados” hablamos de tres ejes generales de gestión en: el primero tiene que ver con la estrategia general de las empresas en el cumplimiento de los fines corporativos y su cultura. El segundo se centra en el ámbito

perteneciente al área de recursos humanos, como la satisfacción laboral, el clima laboral y la motivación que hay en el trabajo. El tercer eje se refiere a la comunicación interna como uno de los aspectos esenciales de la detección y disminución del estrés laboral.

El abordaje del estrés laboral se lleva a cabo de forma directa en una empresa ya que está asociada al área de recursos humanos que tiene tres principales conceptos relacionados entre sí que son: 1. Satisfacción laboral; 2. El clima laboral y 3. La Motivación laboral de los empleados. Al mismo tiempo Cuando hablamos de satisfacción laboral, el autor Antes Mencionado Martinez Selva (2004, P.13) hace referencia a la sensación de bienestar derivadas de las condiciones de trabajo, la realización de las tareas, pertenencia a la organización y conseguir objetivos y logros profesionales, un empleado satisfecho trabaja mejor y es más productivo, la satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes derivados. Algunas de sus características pueden ser:

En primer lugar existen las Intrínsecas; que están relacionadas con la utilización de las propias destrezas y experiencias con la oportunidad de hacer lo que sabe hacer o lo que uno le gusta. Por un lado el Número de horas de trabajo y distribución de las tareas asignadas en la jornada laboral. Sin embargo la Retribución e incentivos económicos por los trabajadores como sueldos, la seguridad social, posibilidad de estudiar y ascender entre otros. Con respecto a las actividades sociales; está relacionada con la oportunidad de interacción con los compañeros, el reconocimiento y sentimiento de pertenencia a un grupo y en conclusión las opiniones Derivadas de la empresa, como la comunicación interna, las oportunidades de participación.

En Relación con El clima laboral lo constituye una serie de factores del contexto de trabajo relacionados todos ellos con la satisfacción laboral y que en determinadas circunstancias puede ser una fuente tanto de insatisfacción laboral como de estrés. Uno de los factores que influyen en un mal clima laboral son semejantes a los que llevan la insatisfacción laboral: el empleado se siente poco valorado, no está informado sobre lo que pasa en la compañía o no participa en las decisiones, las consecuencias negativas también son las mismas como bajos rendimientos, elevación de absentismos y mayor rotación de los puestos de trabajos.

Con Respecto a Las principales medidas para fomentar la motivación del empleado, indicadas por Martin Selva (2004) son las siguientes:

Primeramente el Salario y Retribución Económica; se refiere al estatus, la calidad de vida y capacidad adquisitiva, una de sus funciones es atraer y retener al empleado, las funciones del empleado tiene que ser acorde y coherente con las funciones que desempeña el profesional. Al mismo tiempo las Mejores Condiciones de trabajo; que puede afectar el ambiente físico como facilidades de transporte y acceso o la disminución de la carga de trabajo, haciendo las tareas más atractivas para el empleado; Actuaciones del desarrollo profesional. El empleado debe percibir que puede hacer una carrera profesional en la empresa y que esas posibilidades sean reales. Reconocimiento de la tarea realizada, para el trabajador es muy importante el reconocimiento del trabajo bien hecho, cuando se reconoce dicho seceso se hace un esfuerzo por seguir trabajando mejor. En conclusión Muchos de los problemas que cotidianamente se producen en una empresa se debe a la falta de comunicación.

La comunicación es el proceso mediante el cual dos o más personas intercambian ideas, conocimientos, información y opiniones por medios diferentes, con la finalidad de lograr

comprensión mutua, dando origen a un intercambio permanente de significados entre ellas. es el centro de la vida social y desempeña también un papel importante en la empresa.

La comunicación sirve también para mejorar el clima laboral, retener a los buenos empleados y aumentar la satisfacción laboral, la motivación, la identificación y el compromiso con la empresa.

Según Martínez selva (2004) ante los primeros signos de estrés, se analiza los agentes que lo desencadenan y mantienen. Un primer paso es saber en qué situación se encuentra el trabajador, Cual es el origen o la fuente que lo desencadena (Exceso de trabajo, incapacidad de terminarlo a tiempo, un jefe muy exigente, un acosador) se debe distinguir entre el estrés otras circunstancias, como la fatiga o los conflictos personales. Un segundo paso es enfocar el problema o la situación adecuadamente, un problema bien planteado lleva en sí mismo los principales elementos de resolución. Este texto trata de las principales medidas y consejos que ayudan a combatir el estrés laboral empieza por uno mismo y podemos agruparlas por tres esferas: el trabajo, la vida personal y las creencias y actitudes que tenemos.

A Continuación el Trabajo, lo definen como unas de las principales esferas que es reducir la carga de trabajo, ya que el exceso de trabajo provoca efectos desastrosos en las personas, como la perdida de motivación, las ganas de trabajar y tal vez una enfermedad. Más adelante la Vida Personal es un factor importante ya que en nuestra vida privada, lo primordial es desconectarse, esto implica no mezclar lo laboral, con la vida personal o profesional. En otras palabras las Actitudes y Creencias, es decidir qué cosas son importantes en la vida y plantearnos si vale la pena el esfuerzo personal, físico que día a día hacemos e invertimos en nuestras labores diarias.

Existen diferentes formas de aliviar el estrés en el trabajo y sus consecuencias. Las personas difieren en su capacidad para abstraerse de los problemas, unos se despejan antes y otros lo encuentran más difícil. Además el estrés va acompañado de síntomas físicos estos se pueden aliviar con una serie de técnicas como: Practicas de relajación, ejercicios de respiración, Yoga, realización de ejercicio físico, etc.

Por último El apoyo Social es muy importante para combatir el estrés ya que se basa en la creación, mantenimiento y utilización de todo tipo de redes sociales, constituidas por familiares, amigos, vecinos, compañeros de trabajos etc. Estas redes pueden ser fuentes de información, consejo o ayuda que en un momento dado puede ser esencial para salir de un problema. El principio general es que cuanto más apoyo social existe, menor es el estrés que se sufre.

Marco Contextual

Informe De Gestión Operativo

En la policía Nacional de Colombia está constituido por 2.737 Unidades de Policía, hay 14 Direcciones, divididas en 8 regiones a nivel nacional, 17 Metropolitanas de Policía, 34 Departamentos de Policía, 27 escuelas de policía, 219 Distritos de Policía, 11 distritos especiales, 1.239 estaciones de policía, 505 Subestaciones de Policía, 615 Comandos de Atención Inmediata, 77 Puestos de Policía y 4. 848 cuadrantes a nivel Nacional.

El Comando de la policía Metropolitana de Cúcuta se encuentra dividido en 2 distritos, de los cuales: Distrito Uno podemos encontrar 9 caí en el área metropolitana que son: Caí de la Libertad, Caí San Rafael, Caí Mercedes, Caí Nacional, Caí Parque Colon, Caí Guaimaral, Cai Niza, Cai centro, Cai Atalaya y el Comando de san Mateo.

Distrito Dos encontramos 2 estación de policías que son Estación Ospina Pérez y Estación de Belén y 5 caí en el que se encuentran Caí del Aeropuerto, Caí de la zona Industrial, Cai Ceci, Cai Alfonso López y cai centro en el cual se encuentra supervisados por El Coronel Yecid Mauricio Arango Sierra, Comandante de la policía del área Metropolitana de San José de Cúcuta.

Misión

La POLICIA 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.

Visión

La POLICIA NACIONAL se consolidará en el 2022 como institución fundamental para la construcción de un país equitativo y en paz, garante y respetuoso de los derechos humanos, afianzando la convivencia y seguridad a través del control del delito, la educación ciudadana, prevención, mediación y articulación institucional e interinstitucional como ejes centrales del servicio.

Marco Conceptual

Estrés en el ámbito policial

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) afirma, en tal sentido, que el estrés derivado del trabajo de la policía puede provocar problemas tan graves como las desavenencias conyugales, el alcoholismo y hasta el suicidio.

Estrés

“estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de las demandas de tareas, roles interpersonal y físico y ponen en peligro.”

Burnout

Entiende el Burnout " como una construcción cultural que permite a los profesionales de la relación de ayuda manifestar cuáles son sus sufrimientos y dificultades”, llegando a conceptualizarlo como un planteamiento defensivo de la profesión”.

Estresor

Es cualquier suceso, situación, persona u objeto que se percibe como estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en la persona evaluada. Cualquier evento que cause impacto o impresión en el organismo humano.

Burnout

Es una respuesta múltiple derivada de un estrés emocional crónico y que cursa con: agotamiento emocional y psicológico, actitud fría y despersonalizada con los demás y sentimientos de no adecuarse a las tareas que desarrolla.

Desgaste físico

Es un concepto psicobiosocial e integrado el construir el síndrome principalmente como un problema fundamentalmente psicofisiológico sería aceptar una visión reduccionista y simplificada del mismo. El desgaste físico-emocional es causado por la exposición prolongada a una situación estresante y de frustración.

Marco Legal

La enfermedad profesional nace en Colombia en 1950 cuando en los Artículos 200 y 201 del Código Sustantivo de Trabajo, estableció inicialmente una tabla con 18 patologías de origen profesional.

Ministerio de Trabajo 1016 de 1989

El Decreto 614 de 1984: en su Artículo 2 literal c, determinó que uno de los objetos de la salud ocupacional es proteger a la persona contra los riesgos relacionados con agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo.

El Decreto 778 de 1987 modificó la tabla de las enfermedades profesionales y pasaron de 18 diagnósticos a 40; y la Resolución 1016 de 1989 en el Artículo 10 estableció los subprogramas de Medicina Preventiva y del Trabajo, en el numeral 12 estableció que se debían diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales, lo cual dio origen a la Resolución 2646 de 2008.

Decreto Tabla de las Enfermedades Profesionales

El Decreto 1832 de 1994 amplió las patologías a 42 y el Decreto 2566 de 2009(10) el que actualmente está vigente para establecer que una enfermedad deba ser calificada como Enfermedad profesional (EP).

El Decreto 2566 de 2009 del 07 julio de 2009, es el decreto actual y vigente en donde se establece la tabla vigente de enfermedades profesionales y establece nuevamente las causadas por el estrés. Adicionalmente, el Ministerio de la Protección Social publicó en el año 2004 el Protocolo para la determinación del origen de las patologías derivadas del estrés y en la actualidad son la guía para el diagnóstico y determinación de la patología.

Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950 “Código Sustantivo del Trabajo”

Código Sustantivo del Trabajo, Artículo 200: Definición de enfermedad profesional: a) Se entiende por enfermedad profesional todo estado patológico que sobrevenga como consecuencia obligada de la clase de trabajo que desempeña el trabajador o del medio en que se ha visto obligado a trabajar, bien sea determinado por agentes físicos, químicos o biológicos; b) Las enfermedades endémicas y epidémicas de la región sólo se consideran como profesionales cuando se adquieren por los encargados de combatirlas por razón de su oficio.

Código Sustantivo del Trabajo, Artículo 201: Tabla de enfermedades profesionales donde se adoptan las enfermedades profesionales para efectos del Sistema General de Riesgos Profesionales, en cuanto a estrés se encuentra: Patologías causadas por estrés en el trabajo: Trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para ejecutarlo, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable.

Sistema de seguridad social integral

Ley 100 de 1993 en su artículo 208 de la atención de los accidentes de trabajo y la enfermedad profesional. La prestación de los servicios de salud derivados de enfermedad profesional y accidente de trabajo deberá ser organizada por la Entidad Promotora de Salud. Estos servicios se financiarán con cargo a la cotización del régimen de accidentes de trabajo y enfermedad profesional, que se define en el Libro Tercero de la presente Ley.

Ministerio de Protección Social

La Resolución 2646 de 2008, por la cual se establecieron disposiciones y se definieron responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.

Diseño Metodológico

El Enfoque Cuantitativo

Es secuencial y probatorio, Parte de una idea que se derivan de objetivos y preguntas de investigación, se revisa y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis (Roberto, hernandez, 2014).

Para (Hernandez, Sampieri 1997) el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así y valga la redundancia describir lo que se investiga.

Diseño De Investigación No Experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación Deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos Cp (Roberto Hernandez Sampieri 2010)

Alcance De Investigación Transeccional: Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede.

Diseños Transeccionales Descriptivos: tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento Consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son, por tanto, estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis (Roberto, Hernández, 2010)

Población y muestra

La población escogida son trabajadores que se ubican en los diferentes CAI y Estaciones del área metropolitana de san José de Cúcuta, específicamente los que laboran en el nivel ejecutivo técnicos profesionales en servicios de la policía (Patrulleros) de Cúcuta.

La muestra la vamos a realizar a 200 participantes por muestreo no probabilístico por conveniencia ya que vamos a ir a los diferentes CAI de la ciudad de Cúcuta a entrevistar al personal activo, ya que no vamos a tener un listado como tal.

Instrumento

Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del

profesional en su trabajo, su función es medir el desgaste profesional. El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal.

Cuestionario donde conoceremos la edad, sexo, escolaridad, caí al que pertenece y estación.

Consentimiento Informado: se le aplicara a cada uno de los integrantes de la policía nacional de la ciudad de Cúcuta

Resultados

Se presentan los resultados obtenidos del análisis descriptivo referente al cuestionario de estrés laboral de maslach burnout inventory (MBI) donde se presentan las puntuaciones de media y moda en cada uno de los factores evaluados de la misma.

Tabla 1. Media de los factores de (MBI)

Media de los factores de MBI	
Realización personal	30,81%
Agotamiento emocional	20,94%
Despersonalización	8,22%
Total de los factores	59,97%

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla anterior se observan las medias obtenidas en la aplicación del cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI). En los diferentes factores que esta prueba evalúa en la población se observó: La Realización Personal obtiene el puntaje significativo más alto correspondiente a un 30,81 %, ubicando a la población en el factor de Realización Personal. A su vez dentro de los 3 factores del cuestionario, se evidencian que el menor promedio en los datos de la media están representados en los factores de Despersonalización, los cuales representan el total de 8,22 % de la población siendo la característica más baja de los tres factores evaluados. En el Total de los factores se observa una media de 59,97 % siendo una puntuación alta.

Tabla 2. Moda de los Factores de (MBI)

Moda de los factores de MBI	
Realización personal	42
Agotamiento emocional	15
Despersonalización	0
Total de los factores	57

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla anterior se evidencia que la Moda obtenida mediante el análisis descriptivo en el (MBI), el dato más relevante corresponde a la realización personal con un total de 42 puntos siendo este el factor con mayor frecuencia en la distribución de datos. Se observa que el dato con menor recurrencia entre los factores es el Despersonalización que genera la puntuación en la Moda más baja. De lo anterior se infiere que la mayor parte de la población se encuentra clasificada en el factor de Realización Personal.

Tabla 3. Frecuencia de Género

Genero	Total	Porcentaje
Hombre	197	98,5 %
Mujer	3	1,5 %
	200	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 3 se evidencia que el género que posee mayor frecuencia es el masculino con un total de 197 hombres y un porcentaje de 98,5%, mientras las mujeres un total de 3 personas y porcentaje bajo de 1,5 %.

Tabla 4. Frecuencia de edades

Edad	Total	Porcentaje
20	5	2,5%
21	3	1,5%
22	10	5,0%
23	7	3,5%
24	14	7,0%
25	20	10 %
26	17	8,5%
27	16	8,0%
28	12	6,0%
29	9	4,5%
30	19	9,5%
31	9	4,5%
32	12	6,0%
33	9	4,5%
34	7	3,5%
35	3	1,5%
36	2	1,0%
37	8	4,0%
38	3	1,5%
39	6	3,0%
40	1	0,5%
41	1	0,5%
42	1	0,5%
44	1	0,5%
45	4	2%
52	1	0,5%
200		

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 4 se evidencia que la edad que posee mayor frecuencia es la edad de 25 años, con 20 personas, seguido 30 años con 19 personas, 26 años con 17 personas, 27 años con 16 personas, 24 años con 14 personas, 28 y 31 años con 12 personas cada uno, 22 años con 10 personas, 29, 31 y 33 años con 9 personas cada uno, 37 años con 8 personas, 34 y 23 años con 7 personas cada uno, 36 años con 6 personas, 20 años con 5 personas, 45 años con 4 personas, la edad de 21, 35 y 38 años con 3 personas cada uno, la edad de 36 años con 2 personas y por ultimo las edades con mayor frecuencia en el promedio están la edad de 40, 41, 42, 44 y 52 años con 1 personas cada uno de las edades promedio.

Tabla 5. Frecuencia Estado Civil

Estado civil	Total	Porcentaje
soltero	118	59%
casado	46	23%
unión libre	34	17%
divorciado	2	1%
	200	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 5 se evidencia que el estado civil que posee mayor frecuencia es el estado civil de soltero con total de 118 personas, con un promedio de 59%, seguido del estado civil casado con 46 personas y un promedio de 23%, le sigue el estado civil de unión libre con 34 personas y

un promedio de 17% y por último el estado civil divorciado con 2 personas y un promedio de 1% siendo el estado civil más bajo.

Tabla 6. Frecuencia de Escolaridad

Escolaridad	Total	Porcentaje
Bachiller	64	32%
Técnico	124	62%
Tecnólogo	8	8%
Profesional	1	0,5%
Estudiante en formación	3	1,5%
	200	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 6 se evidencia que la escolaridad que posee mayor frecuencia es la técnica con 124 personas y un porcentaje de 62%, seguido de el bachiller con 64 personas y un porcentaje de 32%, le sigue el tecnólogo con 8 personas y un porcentaje de 4%, seguido del estudiante en formación de diferentes carreras con 3 personas y un porcentaje de 1,5% y por último el del profesional con 1 persona y promedio de 0,5% siendo la escolaridad más baja.

Tabla 7. Frecuencia de Estaciones del área metropolitana de san José de Cúcuta

Estaciones	Total	Porcentaje
Estación San Mateo	69	34,5%
Estación Atalaya	83	41,5%
Estación Los Patios	48	24%
	200	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 7 se evidencia que la estación que posee mayor frecuencia de personal es la estación de Atalaya con 83 personas y un porcentaje de 41,5%, seguido de la estación de san mateo con 69 personas y promedio de 34,5% y por ultimo tenemos la estación de los patios con 48 personas y un porcentaje de 24% siendo la estación con más baja de personal.

Tabla 8. Frecuencia de Trabajador en Oficina

Trabajador en Oficina	Total	Porcentaje
Si	8	4%
No	192	96%
	200	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 8 se evidencia que la mayoría de los integrantes de la policía nacional de san José de Cúcuta son personas que cumplen su rol en vigilancia con 192 personas y un promedio

de 96% y por ultimo tenemos 8 personas que cumplen un rol especifico en oficina con un porcentaje de 4%.

Tabla 9. Frecuencia de Grupos Operativos

Grupo Operativo	Total	Porcentaje
Vigilancia	159	79,5%
Polfa	3	3%
Esmad	29	14,5%
Unipol	6	3%
	200	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 9 se evidencia que la mayoría de los integrantes de la POLICIA NACIONAL de san José de Cúcuta son personas que cumplen su rol en la parte vigilancia con 159 personas y un porcentaje de 79,5%, seguidamente de los integrantes del Esmad con 29 personas y un porcentaje de 14,5%, seguido de los integrantes de Unipol con 6 personas y la Polfa con 3 personas y un porcentaje de 3% cada uno, siendo el grupo operativo más bajo de la institución.

Tabla 10. Frecuencias Cai de Cúcuta

Cai Del Área Metropolitana	Total	Porcentaje
Grupo Operativo	75	37,5%
Cai Quinta Orienta	11	5,5%
Cai San Rafael	8	4,0%
Cai Niza	8	4,0%
Cai Terminal	5	2,5%
Cai Mercedes Abrego	3	1,5%
Cai Guaimaral	10	5,0%
Cai Parque Colon	5	2,5%
Cai Ceiba	4	2,0%
Cai Briceño	3	1,5%
Cai Nacional	3	1,5%
Cai Ciudad Jardín	2	1,0%
Mecuc	6	3,0%
Prensa Mecuc	1	0,5%
Cai Ceci	2	1,0%
Cai Belen	3	1,5%
Cai Alfonso Lopez	3	1,5%
Cai Zona Industrial	6	3,0%
Cai Kennedy	4	2,0%
Cai Aeropuerto	9	4,5%
Cai Ospina Perez	15	7,5%
Distrito Uno	8	4,0%
Cai Los Patios	6	3,0%
	200	

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 10 se evidencia que la mayoría de los integrantes de la POLICIA NACIONAL de san José de Cúcuta son personas que conforman los diferentes cai de la ciudad y que cumplen un rol muy específico en la institución, son personas que integran la institución como la prensa, parte de la Mecuc que son secretarios y personal que entregan armamiento al personal que van a integrar los diferentes casi.

Test De Maslach (MBI)

Tabla 11. Aspectos a evaluar del test de Maslach

ASPECTOS EVALUADOS	ÍTEMS A EVALUAR
cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20
despersonalización	5-10-11-15-22
realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21

Fuente Elaboración Propia

Tabla 11. Tabla de Puntuaciones del Test de Maslach

	BAJO	MEDIO	ALTO
cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
despersonalización	0-5	6-9	10-30
realización personal	0-33	34-39	40-56

Fuente Elaboración Propia

Tabla 12. Frecuencias de Cansancio Emocional

Cansancio Emocional	Total	Porcentaje
Alto	61	31%
Medio	47	23%
Bajo	92	46%
200		

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12 se evidencia que la mayoría de los integrantes de la POLICIA NACIONAL de san José de Cúcuta tienen bajo el cansancio emocional con un (46%) que es referido al excesivo esfuerzo físico junto a la sensación de tedio emocional, producto de las continuas interacciones que los trabajadores mantienen entre ellos y con sus clientes”

Tabla 13. Frecuencias de Realización Personal

Realización Personal	Total	Porcentaje
Alto	80	40%
Medio	46	23%
Bajo	74	37%
200		

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 13 se evidencia que la mayoría de los integrantes de la POLICIA NACIONAL de san José de Cúcuta tienen una alta realización personal con un porcentaje de (40%) según Martínez, (2010).” Es manifestada en sentimientos de fracaso, pérdida de confianza en sí mismo y negativo auto concepto que conlleva a sentimientos de incompetencia en el trabajo”.

Tabla 14. Frecuencias de Despersonalización

Despersonalización	Total	Porcentaje
Alto	74	37%
Medio	40	20%
Bajo	86	43%
200		

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 14 se evidencia que la mayoría de los integrantes de la POLICIA NACIONAL de san José de Cúcuta tiene una baja despersonalización, que según Salanova, (2006) ”Relaciona la despersonalización con actitudes distantes hacia las personas con y para las que se trabaja”.

Discusión

El presente estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de estrés laboral en una muestra representativa de 200 activos de la Policía Metropolitana de san José de Cúcuta. Para lo anterior, se realizó un estudio No experimental de tipo descriptivo.

Con respecto a la muestra, los sujetos evaluados hacen parte de las diferentes estaciones que conforman la Policía metropolitana de san José de Cúcuta iniciando en la estación San Mateo (34,5%), seguidamente la estación Atalaya (41,5) y por último la estación de los patios (24%), con una mayor frecuencia del personal de vigilancia (79,5%), Esmad (14,5%), Polfa y Unipol (6%), donde la diferencia de hombres y mujeres fue muy marcada, siendo 197 hombres con un porcentaje de (98,5%) y 3 mujeres con un porcentaje de (1,5), Según Peiró (2007), menciona en un estudio que las mujeres utilizan más las formas de afrontamiento emocional y social, mientras que los hombres utilizan más las formas de afrontamiento relacionado con el control, en cual se puede evidenciar que los hombres presentan un alto índice de estrés debido a que les falta establecer estrategias de afrontamiento emocional y social ya que es importante tener este control para no padecer indicadores de estrés en su entorno laboral en el cual debe enfrentarse día a día con la problemáticas que se generan en la comunidad y los factores de riesgos que repercuten a presentar este nivel estresor. Con un estado civil de solteros (59%), casado (23%), unión libre (17%) y divorciados (1%), con un promedio edades comprendidas entre 20 a 55 años de edad, con nivel educativo de bachillerato (32%), Técnicos (62%), tecnólogos (4%) y profesionales y estudiantes en formación un (2%).

Se halló que el (35%) del personal activo de la policía metropolitana de san José de Cúcuta presenta bajo cansancio emocional que es referido al excesivo esfuerzo físico junto a la sensación de tedio emocional, producto de las continuas interacciones que los trabajadores

mantienen entre ellos y con sus clientes”, seguidamente el personal activo tiene una baja despersonalización (33%) que según Salanova, (2006) ”Relaciona la despersonalización con actitudes distantes hacia las personas con y para las que se trabaja” y por último la alta realización personal (31%) que presenta el personal de la policía según Martínez, (2010).” Es manifestada en sentimientos de fracaso, pérdida de confianza en sí mismo y negativo auto concepto que conlleva a sentimientos de incompetencia en el trabajo”,

Se observa que la Resolución 03001 del 13 de junio 2018 del ministerio de defensa nacional en el artículo 17, nos habla de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad a través de los estilos de vida saludable, hábitos nutricionales adecuados, disminución del sedentarismo y manejo del estrés en el personal activo, en el cual consiste en la disminución y mejoramiento de la calidad de vida, debido a que No se están presentando estas pausas activas para el beneficio y disminución de los niveles estresores, generan una baja realización personal y un agotamiento emocional muy bajo en el personal activo de la policía nacional de la ciudad de Cúcuta, lo cual es un desencadenante muy fundamental para poder mitigar el estrés que ellos evidencian en el diario vivir.

El estrés laboral se manifiesta y provoca altas consecuencias tanto a nivel individual, grupal e incluso a nivel organizacional, en la policía nacional la exposición prolongada a determinadas situaciones socio laboral con indicadores estresantes está relacionada con el bajo rendimiento laboral en el nivel policial. En el estudio se relaciona estos resultados con los datos obtenidos en el cuestionario de estrés laboral MBI, donde se encontró que la población policial presenta puntuaciones muy significativas en la escalas de bajo realización personal, agotamiento emocional y por ultimo despersonalización en donde se valora el grado en que cada persona reconoce y asume actitudes de frialdad y distanciamiento.

El objetivo principal de nuestra investigación es identificar las variables sociodemográficas y el nivel de estrés laboral que presenta la policía metropolitana de la ciudad de Cúcuta, mediante la implementación de un cuestionario y el test de Maslach, así mismo se logró determinar que la población policial labora bajo ciertas condiciones donde puede existir mayor estrés laboral.

Según La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (2015), editada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), menciona que resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante, muchos agentes perciben el exceso de trabajo administrativo, que los distrae de la actividad de vigilancia directa, como un factor de estrés importante. Lo que contribuye que el nivel ejecutivo de la policía presente estrés por los turnos y en los periodos de tiempos que incrementa el horario y son susceptibles a padecer más indicadores de riesgo en el cual tienen que prestar un servicio de protección a la comunidad y colocan en riesgo su vida.

Por otro lado Gómez (2012), menciona que los hombres se consideran como el medio de realización óptimo de la masculinidad en el trabajo. Pero también nos habla que el sobre compromiso en el desempeño de su rol repercute en la pérdida del apetito sexual, disfunción eréctil, eyaculación precoz. Presentan efectos psicológicos como tensión, irritabilidad, ansiedad, y desarrollo de adicciones, en el cual el nivel policial se ve afectado por que debe cumplir con sus extensos horarios de trabajos para evitar ser despedidos, en el cual se evidencia que el estrés genera un impacto negativo en el organismo afectando la salud psicológica como física.

Recomendaciones

Se recomienda a la coordinación de talento humano de la policía metropolitana de san José de Cúcuta que realice anual y periódicamente una evaluación de identificación de estrés laboral en el personal activo, para lograr mitigar el síndrome de burnout que se logre presentar en la institución.

Se recomienda la implementación de programas de promoción y prevención de la salud mental en el nivel ejecutivo de la policía metropolitana de san José de Cúcuta.

Se recomienda una psicoeducación al personal de la policía metropolitana de san José de Cúcuta, donde se les hable de conceptualización del estrés, causas, consecuencias y cuáles son esos síntomas positivos y negativos que pueden ocasionar el burnout.

Se le recomienda implementar una línea de acción sobre las habilidades sociales al personal activo de la policía metropolitana de san José de Cúcuta para lograr una buena comunicación asertiva, relaciones interpersonales y una buena toma de decisiones a la hora de enfrentar problemáticas que se presenten.

Conclusiones

El nivel de vigilancia es más vulnerable a padecer indicadores de estrés debido a la falta de afrontamiento social y emocional que presenta la muestra de hombres con un porcentaje de (98,5%).

El nivel ejecutivo de la policía nacional presentan en su mayoría presentan un grado bajo de cansancio emocional y despersonalización de síndrome de burnot.

Los agentes de policías de la ciudad de Cúcuta presentaron un agotamiento emocional con un grado bajo.

Referencias

- Anticona, A., & Livani, Z. (2016). Compromiso Organizacional y su Relación con el Estrés de los Trabajadores de la Constructora Janet EIRL del Distrito de Trujillo, 2016.
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). Metodología de la investigación. *México DF: McGraw-Hill*.
- Blanco-Álvarez, T., & Thoen, M. A. (2017). Factores asociados al estrés laboral en policías penitenciarios costarricenses. *Revista Costarricense de Psicología, 36*(1), 45-59.
- Carayon, P., Smith, M. J., & Haims, M. C. (1999). Work organization, job stress, and work-related musculoskeletal disorders. *Human factors, 41*(4), 644-663.
- Castro (2012), El estrés Afecta el 30% de los colombianos, Recuperado de la Revista el espectador el 23 de octubre de 2017
- Castro Bejarano, Y. R., Orjuela Gómez, M. A., Lozano Ariza, C. A., Avendaño Prieto, B. L., & Vargas Espinosa, N. M. (2012). State of Health in a sample of policemen and its Relationship with Police Variables. *Diversitas: Perspectivas en Psicología, 8*(1), 53-72.
- Cirera Oswaldo, Y., & Aparecida Dias, E., & Rueda Elias Spers, V., & Ferraz Filho, O. (2012). IMPACTO DE LOS ESTRESORES LABORALES EN LOS PROFESIONALES Y EN LAS ORGANIZACIONES ANÁLISIS DE INVESTIGACIONES PUBLICADAS. *Invenio, 15* (29), 67-80.
- Código Sustantivo del Trabajo Decreto Ley 2663 del 5 de agosto de 1950, (Recuperado el día 21 de Noviembre de 2017)
- Cooper, C.; Cooper R.; Eaker, L Living with stress. Londres, Penguin Books, 1988. Tomado de la Revista Redalyc Impacto De Los Estresores Laborales En Los Profesionales Y En Las Organizaciones Análisis De Investigaciones publicadas
- Cruz, D. & Puentes, A. (2017). Relación entre las diferentes dimensiones del síndrome de Burnout y las estrategias de afrontamiento empleadas por los guardas de seguridad de una empresa privada de la ciudad de Tunja. *Psicogente, 20*(38), 268-281.
- Departamento de Prosperidad Social (DNP), Seguridad Social Integral Decreto (Ley 100 de 1993)
- Diario el espectador (2012) Estrés afecta al 38% de los trabajadores en Colombia.
- Díaz, J., & Tinoco, V. (2016). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policial civil de la ciudad de SantaMarta. *Duazary: Revista Internacional de Ciencias de la Salud, 8*(1), 6-12.
- Galindo,C.,&Ramires.,D. (2015). Inteligencia emocional percibida en policias con Diagnostigo de estres portraumaticos del comando san mateo de la ciudad de cucuta. [libro recuperado]:12 de septiembre 2018 , En: universidad simon bolivar ext cucuta.

- García, T. (2015). El estrés policial. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Seguridad y Salud en el Trabajo. Murcia: INSHT.*
- Gil-Monte, P. R. (2003). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout) en profesionales de enfermería. *Revista Eletrônica InterAção Psy, 1(1), 19-33.*
- Gómez, V. (2012) Cómo perciben los hombres el estrés asociado al desempeño de sus roles y su relación con la salud. En: Arias, F. y Juárez, A. (Coords.) Agotamiento profesional y estrés. Hallazgos desde México y otros países latinoamericanos. México. Universidad Autónoma de Morelos. Porrúa.
- González-Penagos, C., Moreno-Bedoya, J. P., Berbesi-Fernández, D. Y., & Segura-Cardona, Á. M. (2013). Factores laborales asociados al riesgo de estrés postraumático en uniformados de un sector de Medellín. *Revista de Salud Pública, 15, 335-341.*
- Grebert , (1992). Definición estrés. [Documento Electrónico Recuperado]:20 de octubre 2018.
- La Organización Internacional del Trabajo, (2015). El estrés policial, Revista seguridad y salud en el trabajo, N° 84 • Octubre 2015
- Lazarus RS, Folkman S. Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Martínez Roca, 1986. (Original de 1984.)
- Márquez Ravelo, R., García García, L. A., & Velázquez Dorta, A. (2008). Ránking de estresores en la policía local de Canarias. *Anuario de Psicología Jurídica, 18.*
- Martínez Selva, J. M. (2004). Estrés laboral: guía para empresarios y empleados.
- Ministerio de defensa nacional de Colombia, resolución número 03001 de 2018
- Ministerio de Salud y Protección Social (1993)
- Ministerio de Trabajo, Decreto número 1477 de 2004; del Tabla de enfermedades Laborales
- Montoya Zuluaga, P. A., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre síndrome de burnout, estrategias de afrontamiento y engagement. *Psicología desde el Caribe, 29(1).*
- Olivares, F.(2018). Validez factorial del cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (cesqt) en profesionales de servicios, Vol. 43 N° 6
- Organización Internacional del Trabajo (1997), La Prevención del estrés en el trabajo. Condiciones de trabajo. 8 Recopilación. Madrid. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, 1997
- Organización Internacional del Trabajo “OIT”(2016)Estrés en el trabajo: un reto colectivo
- Organización Internacional del trabajo, “OIT (2015) Investigación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

Organización Mundial de la Salud (1986; 1992); La Organización del trabajo y el estrés

Organización Mundial de la salud (OMS),Estrés Laboral.

Oswaldo, Y. C., Dias, E. A., Spers, V. R. E., & Ferraz Filho, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: análisis de investigaciones publicadas. *Invenio: Revista de investigación académica*, (29), 67-80.

Oviedo Aiquipa, M. M., & Talavera Rodríguez, R. (2016). Estrés laboral, dimensiones de la personalidad y la personalidad resistente en miembros de la Policía Nacional del Perú de Arequipa-2016 (Realizado en las comisarías Santa Marta y Palacio Viejo Arequipa).

Pagina Oficial de la Policia Nacional de colombia

Paine,(1982), Desgaste físico emocional

Peiró, (2007). La intervención en riesgos psicosociales como cambio organizacional. In. VVAA. *Perspectivas de Intervención en Riesgos Psicosociales. Medidas preventives* (pp. 65-89). Barcelona: Foment.

Peña,E.(2013). Relacion del E stres con el rendimiento laboral de los policias en la estacion el mirador seccional cucuta norte de santander

Pérez, A. M. (2010). El síndrome de burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia*, (112), 42-80.

Prowesk, K. S., Moreno, N. P., & Beithia, C. A. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. *Informes Psicológicos*, 13(2), 43-58.

Ramón Suárez, G., Zapata Vidales, S., & Cardona-Arias, J. (2014). Occupational stress and physical activity in employees. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 10(1), 131-141.

Resolución 1016 de 1989; Ministerio de Trabajo, Seguridad Social y de Salud

Salgado, P. M., & Mejía, R. S. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 15-36.

Salgado, P. M., & Mejía, R. S. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 15-36.

Sánchez, M., Sanz, B., Apellaniz, G., & Pascual, I. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la sociedad española de Salud pública*, 1(4), 21-25.

Sánchez-Nieto, J. M (2012) FRECUENCIA DEL BURNOUT EN POLICÍAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO FREQUENCY OF BURNOUT IN OFFICERS FROM MEXICO CITY.

Selye, H (1950), Estrés: un estudio sobre la ansiedad.

Suárez, G. R., Vidales, S. A. Z., & Arias, J. A. C. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 10(1), 131-141.

Vargas, C. M. T. (2007). *Impacto del estres laboral en la institucion financiera FAVI de la Universidad Tecnologica de Pereira* (Doctoral dissertation, Universidad Tecnológica de Pereira. Facultad de Ingeniería Industrial. Ingeniería Industrial).

Walter Canon (1926).Homeostasis.