

Policía Nacional: Factores psicosociales que condicionan su interacción con la  
comunidad

Claudia Liliana Caro Wilches

Rosa Inés Alarcón Becerra

Universidad ECCI

Dirección de Posgrados

Especialización Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, D.C

2021

Policía Nacional: Factores psicosociales que condicionan su interacción con la  
comunidad

Claudia Liliana Caro Wilches - 00000100479

Rosa Inés Alarcón Becerra- 00000100057

Asesor: Yuly Patricia Castiblanco Aldana

Proyecto de grado para optar por el título de especialistas en gerencia de la seguridad y  
salud en el trabajo

Universidad ECCI

Dirección de Posgrados

Especialización Gerencia de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Bogotá, D.C

2021

## Dedicatoria

A nuestros esposos e hijos, porque sin su amor, inspiración, apoyo y fortaleza, este proyecto no se habría hecho realidad.

A cada una de nuestras familias, que han sido el cimiento en la consecución de cada meta; su incondicionalidad y motivación nos han permitido persistir en cada decisión.

A cada una de las personas que de una u otra manera han aportado en el desarrollo de esta especialización y que colocaron su granito de arena en el desarrollo de este trabajo.

## Agradecimientos

Agradecemos a Dios porque a través de sus bendiciones nos ha permitido culminar esta especialización y de esa manera cumplir con otra meta. A nuestra familia que siempre nos abraza con su amor, en especial a nuestros hijos que son el motor que nos impulsa cada día a crecer y enfrentar nuevos retos; a nuestros esposos que siempre están ahí apoyando nuestro camino.

También extendemos nuestro agradecimiento a compañeros y tutores que aportaron conocimiento y experiencia en nuestro quehacer profesional y crecimiento personal.

Por último, agradecemos la oportunidad de trabajar en este proyecto, es importante reconocer el compromiso y dedicación con los cuales llevamos a término este proceso, tener la oportunidad de compartir la vocación, de comprender que el mejor camino es el que se disfruta en compañía de otros.

Gracias infinitas a todos.

## Tabla de Contenido

1	Titulo.....	9
2	Planteamiento del Problema .....	10
	2.1 Descripción del problema .....	10
	2.2 Pregunta de investigación .....	12
3	Objetivo general y objetivos específicos .....	13
	3.1 Objetivo general.....	13
	3.2 Objetivos Específicos.....	13
4.	Justificación .....	14
5.	Marco Referencial.....	17
6.	Marco Teórico.....	25
	6.1 Conceptos de Factores Psicosociales .....	25
	6.2 Cuáles son los factores Psicosociales más relevantes en la Policía Nacional.....	31
	6.3 Que percepción tiene la comunidad de la Policía Nacional.....	34
	6.4 Información Sobre la Institución .....	39
	6.5 Guías para determinar el Riesgo Psicosocial .....	40
7.	Marco Legal .....	43
8.	Hipótesis .....	48
9.	Marco metodológico de la investigación .....	49
	9.1 Tipo de Investigación.....	49
	9.2 Paradigma .....	49
	9.3 Método .....	50
	9.4 Fuentes de información.....	51
	9.5 Fases del estudio .....	53
10.	Análisis e interpretación de resultados .....	54
11.	Propuesta de solución .....	72
12.	Conclusiones.....	75
13.	Lista de referencias .....	77
	Gráfico 1Distribución por genero .....	55
	Tabla 1Dimensiones y dominios del instrumento.....	51
	Tabla 2Distribución de los patrulleros según su edad .....	55
	Tabla 3 Distribución estrato socioeconómico.....	56
	Tabla 4Tiempo de servicio en la institución.....	56
	Tabla 5 Cronograma y presupuesto .....	74

## **Introducción**

La policía Nacional de Colombia nace en 1981 y refundada en 1950, es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, al año 2020 cuenta con aproximadamente

167.623 integrantes, está adscrita al Ministerio de Defensa Nacional, como integrante de la fuerza pública y parte fundamental del Estado Colombiano, su estructura se divide en 8 regionales, 16 metropolitanas, y 34 departamentos de policía, de acuerdo a su organigrama la parte operativa se divide en 9 direcciones ( Seguridad ciudadana, Carabineros y seguridad Rural, Investigación Criminal e Interpol, Inteligencia Policial, Antinarcóticos, Protección y servicios especiales, Antisecuestro y Antiextorsión, Tránsito y Transporte), algunas de ellas con interacción permanente con la comunidad. A pesar de ser un cuerpo civil, cumple funciones de carácter militar, es reconocida por ser la fuerza de restablecimiento del orden público.

Ohann Heinrich Von Justi, un importante teórico alemán en la Ciencia de Policía, es citado por Foucault, y define el concepto de policía como:” el conjunto de leyes y reglamentos que conciernen al interior de un Estado y se consagran a consolidar y acrecentar su poder y hacer un buen uso de sus fuerzas, a procurar la felicidad de los súbditos. El buen uso de las fuerzas del Estado es el objeto de la policía” (Seguridad, Territorio, Población, Fondo de Cultura Económica).

Se analizarán los factores psicosociales que afectan a la Policía Nacional y se analizara su impacto en su reacción hacia la comunidad.

## **Resumen**

El presente documento es una investigación realizada para determinar como influyen los factores de riesgo psicosocial en la respuesta comportamental de la Policial Nacional hacia la comunidad.

La Policia Nacional de Colombia, es un cuerpo armado permanente del orden civil, pertenece al régimen de excepción, es decir ellos se rigen por las normas de seguridad social concebidas con anterioridad a la entrada en vigencia a la ley 100 de 1993 y están sujetos a la regulación de sus propias entidades encargadas de administrar su salud (Sanidad) y pensión (Casur), no cuenta con administradora de riesgos profesional - ARL-, La resolución 2646 de 2008, excluye al personal uniformado, por tal motivo la batería de riesgo psicosocial para el diagnostico de los factores que pueden afectarlos en el desarrollo de sus actividades, no aplica para el personal uniformado.

Se hace necesario resaltar que, la Policía Nacional no cuenta con prevención en el ámbito de los factores de riesgo psicosocial, dentro de protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones nacionales del sector Defensa, se enfoca en las dimensiones de: Características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo, respecto de las demandas del trabajo precisan atención particular en las demandas emocionales, de la jornada laboral y demandas ambientales, todas estas produciendo un impacto negativo en la vida personal, familiar y social del uniformado.

**Palabras Clave:** Factores de riesgo psicosocial, comunidad, estrés, agresividad, uniformado

## **Abstrac**

This document is an investigation conducted to determine how psychosocial risk factors influence the National Police's behavioral response to the community.

Colombia's National Police, a permanent armed body for the civil order, belongs to the emergency regime. They are governed by social security rules designed prior to the entry into force of law 100 of 1993 and are regulatory bodies responsible for administering their own health (Health) and pensión (Casur), They do not have a professional risk manager – ARL – read it in the Resolution 2646 of 2008 that excludes uniform personnel, for this reason the battery of psychosocial risk for the diagnosis factors that may affect them in the development of their activities, does not apply to uniformed staff.

It is so important to be noted that, the National Police do not have prevention in the field of psychosocial risk factors, psychosocial risk, within the protocol of intervention of psychosocial factors in national institutions of the Defense sector, focuses on the dimensions of: Leadership characteristics, social relationships at work, demands for time work require particular attention in emotional demands, working hours and environmental demands, all of these have a negative impact in the personal life, family and social life of the uniformed.

Keywords: Psychosocial risk factors, community, stress, aggressiveness, uniform.



# **1 Título**

Policía Nacional: Factores psicosociales que condicionan su interacción con la comunidad

## **2 Planteamiento del Problema**

### **2.1 Descripción del problema**

En el desarrollo del entorno laboral han surgido diversas necesidades que han permitido determinar la importancia del reconocimiento del bienestar integral que se debe tener en cuenta en lo que refiere al trabajador, reconociendo la importancia de identificar y analizar cada uno de los aspectos que intervienen en el ambiente en el que desarrolla su labor y/o funciones.

En Colombia la normativa referente a la seguridad y salud en el trabajo ha sido actualizada de acuerdo a los cambios que se han dado a nivel mundial, cambios que han sido fomentados por la inconformidad de los trabajadores respecto a los diversos riesgos a los que se ven expuestos en el desarrollo de una labor y la carencia de un plan de acción para enfrentar estas situaciones por parte de la empresa.

En el año 2007 el Ministerio de la Protección Social realizó la Primera Encuesta Nacional de Condiciones de Salud y Trabajo en el Sistema General de Riesgos profesionales, en la cual se evidencio que los trabajadores relacionaban a los índices de accidentes labores una alta incidencia de estrés, fatiga y cansancio; por lo, anterior, en la Resolución 2646 de 2008 se incorporaron los parámetros que ayudan a establecer o identificar las responsabilidades en cuanto a la exposición que pueden tener los trabajadores a factores de riesgo psicosocial como producto del estrés ocupacional.

En el caso de la Policía Nacional y de acuerdo a las evidencias registradas en las evaluaciones de riesgo psicosocial que le han sido aplicadas a su personal, la afectación

de la exposición a los diferentes riesgos que enfrentan en el desarrollo de su labor, esta tiende a tener relación con posibles consecuencias de afectación en sus relaciones, familiares, sociales, emocionales y de conducta, las cuales parecieran ser el detonante de la afectación ética y de confianza por parte de la ciudadanía frente a hechos que han impactado a la población civil y a la misma institución.

De igual manera, hacer cumplir la ley, mantener el orden y ofrecer un servicio orientado a la comunidad son tareas que generan alta incompatibilidad de expectativas de conducta, que pueden ubicar al policía en un estado de confusión acerca de cuál es el rol que exactamente debe cumplir (Schaible, 2006); El trabajo Policial cuando está enfocado a la comunidad requiere un alto nivel de esfuerzo mental por su alta exposición a factores críticos que ocasionan una carga mental alta, sus largas jornadas laborales, la baja remuneración, el aislamiento familiar y su desprestigio en la sociedad, inciden en su comportamiento laboral, al desencadenar frustración, y desinterés laboral.

## **2.2 Pregunta de investigación**

¿Cómo influyen los factores de riesgo psicosocial en la respuesta comportamental de los uniformados de la Policía Nacional hacia la comunidad?

### **3 Objetivo general y objetivos específicos**

#### **3.1 Objetivo general**

Analizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial en la respuesta generada por los uniformados de la Policía Nacional ante las situaciones presentadas en el desarrollo de sus actividades.

#### **3.2 Objetivos Específicos**

**3.2.1** Revisar de manera sistemática los antecedentes investigativos que indagan por los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los patrulleros de policía en Bogotá.

**3.2.2** Identificar factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los patrulleros de policía tomados como parte de este estudio.

**3.2.3** Generar una propuesta inicial que brinde a la entidad elementos desde la gestión del riesgo psicosocial para prevenir en los patrulleros participantes en este estudio situaciones laborales que afecten su desempeño

#### **4. Justificación**

En el mundo actual el capital humano se considera como uno de los eslabones principales existentes en toda cadena productiva de una empresa, en donde todos y cada uno de ellos se encuentran relacionados. Es por ello, que los factores de riesgos psicosocial son considerados como un elemento fundamental para el desarrollo del capital humano y estos puedan impulsar a las empresas para que puedan alcanzar su máximo desarrollo. Con el objetivo de cuidar y proteger este elemento imprescindible el factor humano, las empresas deben preocuparse por tener departamentos de seguridad e higiene industrial que sean competentes, para proporcionarles a sus empleados un ambiente de trabajo favorable y a la vez, acorde con la labor que estos desempeñan.

Para lógralo, es necesario identificar y controlar los factores de riesgos psicosocial que actúan sobre los trabajadores y las empresas, en nuestro caso particular se van a identificar los factores de riesgo psicosocial dentro de la policía nacional relacionados con las actividades que desempeñan sus integrantes al interactuar frecuentemente con la comunidad, para generar una propuesta en busca de una alternativa que posibilite la adquisición de competencias sociales necesarias para fortalecer los logros misionales de la institución.

La policía nacional ha venido enfrentado situaciones de orden interno que han alterado el desarrollo de su principal función que es el servicio a la comunidad, en aras de brindar seguridad y garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en el país; dichas situaciones han generado en la población algunas muestras de rechazo y

desconfianza de la labor que esta institución desarrolla en el territorio nacional, pero comprender el actuar de una institución va más allá de la generalidad, por lo que se hace necesario la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial a los que ve enfrentado el personal uniformado. En la normatividad actual y de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 2646 de 2008 la evaluación de riesgo psicosocial en la policía nacional tiene como alcance al personal no uniformado, que ante la interpretación de la actividades que realiza difiere de los factores psicosociales a los cuales pueden estar expuesto el personal uniformado, entre ellos, la interacción entre el trabajo, del medio ambiente, satisfacción con su trabajo, condiciones organizacionales, habilidades, necesidades personales, y situaciones de su entorno extralaboral que también podrían incidir en la respuesta adecuada en el desarrollo de sus labores y en el comportamiento que han venido presentado frente a los requerimientos de la comunidad en general.

De acuerdo a lo anterior este proyecto se enfocará en la investigación documental que permita reconocer y analizar la incidencia de los factores de riesgo psicosocial al que se encuentra expuesto el personal uniformado de la Policía Nacional y que han generado conductas reiteradas que no corresponden al objetivo primordial de la institución. La presente investigación busca identificar estos factores para presentar una propuesta que permita mejorar las relaciones interpersonales y disminuir el irrespeto entre policía nacional y comunidad, con el propósito que las escuelas de formación policial la incorporen a su plan de estudios como estrategia educativa hacia el desarrollo de habilidades sociales, fundadas en la cultura y civilidad; lo cual, redundará en una mejor

percepción positiva de la Policía Nacional de Colombia como institución aliada de la ciudadanía.



## 5. Marco Referencial

### 5.1 Estado del arte

Para Rosario et al. (2014), los factores psicosociales de riesgo son aquellos aspectos que tienen que ver con la concepción, la organización y la gestión del trabajo, así como con el contexto social y ambiental en los cuales se lleva a cabo el mismo.

*(ContentServer.pdf, s. f.)*

En el contexto global, el concepto de riesgo psicosocial tuvo sus inicios en el año de 1982 cuando el comité mixto de la Organización Mundial de la Salud (OMS), de acuerdo con la definición postulada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1984), los factores psicosociales consisten en: interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte y por la otra, las capacidades, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo.

Así, otros autores como Davis & Newstrom (1995) y Robbins (2004) indican que los factores psicosociales deben contemplarse como problemáticas que se generan al interior de las organizaciones o empresas dado que inciden sobre la motivación y su directa relación con la satisfacción, la Organización Mundial del Trabajo (OIT) hizo referencia a través de un estudio sobre la incidencia de los factores psicosociales en la prevención de accidentes, este estudio que sirvió como preámbulo a la investigación de los factores de riesgo psicosocial que realizó este mismo comité durante el año 1983, en

el cual agrupo todo lo investigado hasta la fecha de como estos factores afectaban la salud de los trabajadores. De allí se originó la novena reunión sobre medicina del trabajo que se llevó a cabo en 1984 con el nombre de: “Factores Psicosociales en el Trabajo: naturaleza, incidencia y prevención” señalándolos como factores estresantes y trastornos derivados de los mismos que generan consecuencias “a nivel psicológico, fisiológico y del comportamiento”. El Comité Mixto definió los factores psicosociales como la interacción “entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización”, además de “las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo”.

A nivel nacional el decreto 614 en su artículo 2 literal C menciona que “el objeto 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 y colectiva en los lugares de trabajo”. Con la resolución 2646 de 2008 “por la cual se establecen disposiciones y se definen 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” de los factores de riesgo psicosocial. En 2010 se desarrolló una batería de instrumentos para evaluar factores psicosociales laborales de riesgo para la salud, en respuesta a la resolución 2646 de 2008 del ministerio de la protección social de Colombia.

En las encuestas nacionales realizadas por el ministerio del trabajo durante los años 2007 y 2013, en empresas de diferentes actividades económicas y regiones del país, dos de cada tres trabajadores manifestaron estar expuestos a factores psicosociales durante la última jornada laboral completa y entre un 20 y 33%, afirmaron sentir altos niveles de estrés.

Los factores psicosociales están determinados por los estilos de vida o por las acciones de otros humanos. Cuando se habla de estilo de vida, se refiere a la manera como cada uno piensa, siente y realiza su vida; y todo su entorno, cuando el ser humano se encuentra rodeado de factores psicosociales negativos genera ansiedad, nerviosismo, respuestas inadecuadas, terminado en actuaciones fuera de lo normal, en nuestros trabajos influye significativamente las relaciones, creencias, aficiones, y la percepción que se tiene de lo que lo rodea.

Según Blanch, Sahagún y Cervantes, las legislaciones en salud laboral han permitido un control progresivo de los riesgos físicos, higiénicos y mecánicos en las empresas. Sin embargo, los riesgos psicosociales han significado una mayor dificultad, pues requieren metodologías de diferente naturaleza, estos factores constituyen un riesgo bajo determinadas condiciones de intensidad y tiempo de exposición.

Para el caso concreto los integrantes de la policía nacional de Colombia, dentro de las fuerzas militares armadas de nuestro país, son los más expuestos a factores psicosociales por su alta interacción con la comunidad, su vocación esta direccionada y enfocada al servicio social, a pesar de ser una fuerza armada, son guardianes del orden, y defensores del orden social, enfrentándose diariamente a situaciones de alto impacto que

conlleven a sufrir de estrés laboral dejándolos vulnerables a un desgaste emocional, frustración, sentimientos de culpa y resentimiento hacia la misma comunidad a la cual ellos deben proteger, Por otro lado, Ashel (2000, citado por Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño, y Vargas (2012), manifiesta que la labor de hacer cumplir las leyes es una de las ocupaciones con más factores estresantes (*Con16-Art3.pdf / My Library / Zotero*, s. f.), según el artículo 218 de la Constitución, “la policía nacional es un cuerpo armado permanente de naturaleza civil, (...) 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”.

Existen factores de estrés que no están presentes en otras ocupaciones, el uniformado realiza en esencia actividad de vigilancia en la que su integridad física y la vida misma se ven amenazas de manera cotidiana.(Castillo, 2009), por otra parte durante los últimos años son constantes las reseñas relacionadas con el incumplimiento por parte de algunos de sus integrantes de la normativa que los rige y el constante supuesto abuso policial frente a la comunidad, lo cual ha desencadenado la falta de respeto y credibilidad ante la sociedad tildado a la policía nacional como una entidad corrupta y abusiva, es claro que estos factores son desmotivantes para sus integrantes, más aún cuando se une la presión interna a la que se encuentran sometidos por parte de los altos mandos, el entorno social en el cual se desempeñan y muchas veces el entorno en el que conviven, no es un secreto que la policía nacional no cuenta con los salarios óptimos para que ellos puedan tener una mejor calidad de vida, el departamento de bienestar social no se ha preocupado porque sus integrantes habiten en sitios óptimos, que sus hijos tengan acceso a buenas

escuelas, que ellos mismos se puedan desarrollar profesionalmente, estos factores negativos y la falta de motivación han ocasionado el retiro de la institución de muchos de sus integrantes, sólo en el mes de marzo de 2019 más de 9.000 uniformados solicitaron su retiro, y durante el resto del año 2019 30 mil solicitaron su retiro al cumplir con los tiempos de pensión, lo cual hace que la policía se encuentre en un déficit de personal, a la fecha solo cuenta con 180.000 integrantes, el volumen de los nuevos aspirantes no cubrirá el personal que saldrá, por ser esta una profesión de alto riesgo y de las que se encuentran con salarios más bajos del continente. *(El país se queda sin policías: muchos se jubilan y no hay renovación, 2019)*

Los factores psicosociales en la policía están derivados de la naturaleza de su puesto de trabajo, el tipo de jornada, la exposición a acontecimientos traumáticos, severos actos de violencia, por el trabajo que desarrollan con la comunidad, generando respuestas negativas, efectos negativos en la salud y el funcionamiento organizacional, según la organización mundial de la salud (2004), entre los estresores relacionados con las particularidades del trabajo se encuentra el horario laboral (horarios estrictos o inflexibles; largas jornadas de trabajo y horas extras; horarios de trabajo imprevisibles; sistemas de turnos mal organizados. (M<sup>a</sup> Yolanda García Albuerne & Nieto, s. f.) las complicadas condiciones en el desempeño del trabajo, los ambientes no apropiados y las altas exigencias de resultados, también son factores de riesgos psicosociales, el desarrollo de las funciones policiales se encuentran en riesgo de agotamiento físico y psicológico asociado con el trabajo por incidentes críticos, manejo de estrés y enfrentamiento con delincuentes violentos y civiles irritados, provocando respuestas

conductuales diversas y fluctuantes por parte de los uniformados, Durán et al. (2006), estos autores analizaron el síndrome de estar quemado (burnout) en una muestra de 232 policías locales de Málaga, observando que no se daban diferencias significativas entre ambos sexos, en cansancio emocional, despersonalización y realización.(M<sup>a</sup> Yolanda GARCÍA Albuerne et al., 2013)

Según estudios realizados a un grupo de policías en España se determinó que ellos producen continuamente situaciones estresantes y dramáticas que pueden provocar una gran tensión. Ante estos escenarios tan duros a los que se tiene que enfrentar, el policía puede actuar de dos formas: una consiste en aislarse de todas estas situaciones estresantes creando una coraza externa, lo que le puede llevar a endurecerse, sintiéndose quemado con su trabajo (burnout) y la otra que conlleva el riesgo de reaccionar con trastornos personales como depresión, problemas de ansiedad o trastornos psicossomáticos (Sánchez, s. f.)

Existen al menos dos grandes motores que dan vitalidad a la mente humana: la razón y la emoción. Teóricos de otros tiempos habrán asegurado en su momento que el hombre, el homo sapiens – a diferencia de otras especies animales-, es quien, por su alma, su pensamiento, o su complejo sistema de razonamiento. (Pérez, 2018), el razonamiento es el mecanismo que constituye la primordial tarea cerebral de procesar, organizar, categorizar y evaluar la información sensitiva y conocimiento almacenado. Por esto es tan importante.

En síntesis, se han realizado varias investigaciones que abarcan un acercamiento a la valoración de la confianza desde una perspectiva psicossocial. Los estudios sobre los

aspectos que intervienen en el proceso de construcción de la confianza en la policía desde una perspectiva psicosocial hechos en Estados Unidos y Europa son poco representativos para las condiciones sociales de América Latina, un contexto en el que la aproximación es, fundamentalmente, sociológica y política, y el análisis desde una perspectiva psicosocial es todavía incipiente. (*Vista de Un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales: el caso de Cuernavaca (México)*, s. f.)

El trabajo se caracteriza por ser una fuente de ingreso que genera estabilidad económica y emocional, pero en los últimos tiempos puede llevar a las personas a la excelencia o puede hacerle un daño inmenso a su salud, tanto física como psicológica y mentalmente; es algo que siempre se ha sabido (Moreno Jiménez, 2011), Moreno relata como los factores psicosociales son aquellos del entorno empresarial y los factores de riesgos psicosocial y/o psicosocial de riesgo son predictivos, se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador, cuando actúan como factores desencadenantes de la tensión y el estrés laboral, son innumerables y pueden provenir de los múltiples componentes del trabajo: falta de control en el trabajo, muchas horas de trabajo, intensidad del ritmo de trabajo, horarios cambiantes e imprevisibles, mala comunicación organizacional ascendente, horizontal o descendente, ambigüedad o sobrecarga de rol y otros muchos.

Los factores psicosociales de riesgo son factores reales de riesgo que amenazan la salud de los trabajadores, pero tienen características propias que hacen más difícil su manejo,

evaluación y control. Entre las más importantes de ellas podrían citarse las siguientes: 1) Se extienden en el espacio y el tiempo, 2) Son difíciles de objetivar, 3) Afectan a los otros riesgos, 4) Tienen escasa cobertura legal, 5) Están moderados por otros factores, 6) Son difíciles de modificar. Todas estas características dificultan su prevención, evaluación y control. (Moreno Jiménez, 2011)

En esta investigación nos atañe revisar los factores psicosociales de riesgo o de estrés, que (León, s. f.) Carmen Báez León así “ Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés”.

El riesgo psicosocial es la fuente del estrés laboral o estresor, y que tiene el potencial de causar daño psicológico, físico, o social a los individuos (Gil-Monte, s. f.), este autor describe los tipos de riesgos que pueden estar ocasionando deterioro emocional en los trabajadores, estas se clasifican en : Características de la tarea, características de la organización, características del empleo, la organización del tiempo del trabajo, haciendo claridad que estos no necesariamente deterioran la salud del trabajador, si el individuo sabe afrontar estos riesgos, podrá afrontar la situación y eliminar el riesgo.

Es muy importante la apreciación (Gil-Monte, s. f.), cuando determina la importancia de desarrollar programas de formación en la materia de prevención



## **6. Marco Teórico**

### **6.1 Conceptos de Factores Psicosociales**

El Instituto Sindical de Trabajo Ambiente y Salud (ISTAS 2002), considera a los factores psicosociales como “aquellas características de las condiciones del trabajo y, sobre todo, de su organización que afectan a la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que llamamos estrés”

Publicaciones internacionales utilizan el término riesgo psicosocial (psychosocial hazard) como equivalente a factor psicosocial. Así Cox y Griffiths (1995), definen riesgos psicosociales como “aquellos aspectos del diseño de la organización, la dirección del trabajo, y el entorno socio-laboral, que tienen la capacidad de causar daños físicos, psicológicos o sociales en la organización”.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), los describe en términos de una interacción entre: los contenidos, la organización, la dirección del trabajo, las condiciones laborales y el entorno organizacional, por un lado, y las competencias y necesidades de los trabajadores por el otro. Dicha interacción puede constituir un riesgo para la salud de los trabajadores a través de sus experiencias y percepciones (O.I.T, 1986).

En Colombia los cambios en la normatividad respecto a los trabajadores ha presentado varios cambios desde el siglo XX como respuesta no sólo a lo que sucede en el entorno mundial, también a los requerimientos que se van desarrollando dentro del contexto laboral y sus protagonistas, quiénes decidieron alzar la voz para solicitar más que ambientes de trabajos dignos de acuerdo a las condiciones de seguridad y salud; las

protestas estaban motivadas por la búsqueda de mejoras en las condiciones de trabajo y de vida, por ejemplo una mayor remuneración, asistencia médica, reducción de las jornadas laborales y mejora en las condiciones de vivienda, entre otras (Bambula & Pérez, 2017).

Villalobos (1999) define los factores psicosociales como todas aquellas circunstancias que experimenta el individuo en relación al contexto y a la sociedad que lo rodea, pero estos hechos por sí mismos no constituyen riesgo alguno hasta que esos eventos se convierten en perjudiciales en cuanto al bienestar y la salud del mismo. Por esta razón se ve afectado su medio circundante y la interacción con otros.

Es claro que a través de la historia la normativa se va adaptando de acuerdo a las necesidades detectadas, en algunos casos luego de las consecuencias de errores cometidos, y en lo que a términos laborales se refiere esto no ha sido la excepción. El contexto laboral en nuestro país se ha enfrentado a nuevas situaciones, ambientes cambiantes, trabajadores que demandan cada día mayor cobertura del cuidado de su salud de manera integral, de acuerdo, a lo que la OMS define como *“estado de completo bienestar físico, mental y social y no únicamente la ausencia de enfermedad”*, pero ese estado de salud ha integrado diversos aspectos que buscan un mayor alcance en lo que al trabajador se refiere; entendiendo que la reciprocidad que debe existir entre la empresa y el empleado debe estar enmarcada por el cuidado y mantenimiento del bienestar integral, es decir que generara una integración real entre el contexto laboral, familiar, social, emocional y mental.

En Colombia, para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores, es obligación de las administradoras de riesgos laborales y de las empresas el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, el ministerio del trabajo diseñó un protocolo que incluye una guía técnica general con acciones de intervención y control frente a cada uno de los factores de riesgo psicosocial y sus efectos, al igual que protocolos específicos de actuación frente al “burnout” o síndrome de agotamiento laboral, acoso psicológico, manejo del duelo, estrés postraumático, estrés agudo, depresión y protocolos por actividades económicas prioritarias. Además, adoptó la “Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial”, y la “Guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos”, como referentes técnicos obligatorios.

Dentro del compendio de normas referentes a seguridad y salud en trabajo, desde el año 2008 se incorporó en nuestro país la reglamentación frente al riesgo psicosocial, es decir, establecer los factores psicosociales que aportan de manera positiva al trabajador y los factores de riesgo que afectan directamente al trabajador; de esa manera generar un ambiente de trabajo que no afecte su salud, comprendiendo también que el hombre enfrenta diferentes roles dependiendo del entorno en el que está (social, familiar, laboral, etc.), lo define como un sistema por la complejidad de sus acciones y/o reacciones, siendo que éstas tienen origen multicausal y que además debe ser visto como un todo, sin disgregar ni simplificar, sino abarcando todas las posibles causas. (*Compromiso Organizacional y Riesgos Psicosociales*, s. f.)

De este modo la influencia de los factores sociales se evidencia en tres categorías, incluso influyen para que exista una adecuada o inadecuada salud mental. Citando a Caplan (1996), en su texto psiquiatría preventiva, se pueden encontrar estas categorías que son factores físicos, que son los que intervienen en todos los estados corporales externos de los individuos, la segunda categoría son las psicosociales, que tienen que ver con el intelecto, los estados emocionales en interacción con su sistema micro social afectivo, resolviendo necesidades como amor, identidad propia y colectiva, participación, sentido de pertenencia, normas limitantes entre otras con sus pares, vínculo familiar, amigos, profesionales, jefes y demás. Y la tercera categoría es la sociocultural que envuelve las otras dos categorías dando como resultado el desarrollo de la naturaleza del individuo de acuerdo al hábitat grupos étnicos, raza, color, en el que se esté desenvolviendo bajo sus costumbres, prácticas, religiones, creencias, salud bienestar, desventajas o ventajas que tenga dentro de la comunidad.

Reconocer la importancia de cada uno de los factores a los que se encuentra expuesto un trabajador y el impacto que se puede generar en su bienestar integral debe ser identificado, evaluado, realizar un proceso de prevención, intervención y monitoreo; lo anterior con el fin de establecer medidas reales que permitan mitigar o disminuir las afectaciones que dichos factores de riesgo pueden generar. Cuando se habla de riesgo psicosocial en el contexto de laboral no se puede dejar de lado el tema de satisfacción laboral, ya que estas dos variables están directamente relacionadas, esto comprendido desde la necesidad de reconocimiento, compensación, aceptación y realización que este

entorno debiera ofrecer al trabajador y esta a su vez lo retribuye con productividad y pertinencia.

Al referir el tema de factores psicosociales es importante resaltar que estos factores consisten en las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de la organización por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual a través de percepciones y experiencias pueden influir en su salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo. (OIT, 1986, pág. 3).

De acuerdo a lo anterior existen diversos factores como los organizacionales y laborales, que aportan de manera positiva al trabajador cuando se desarrollan en términos favorables o la intervención desarrollada ha generado nuevas formas de comunicación e interacción que van permitiendo que estas características logren un desarrollo aceptable del trabajador en este ambiente; pero, si los factores anteriormente nombrados predisponen la aparición de consecuencias negativas en la salud y en el bienestar del trabajador se convierten en factores de riesgo ( Benavides et al. 2002), es decir cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral ( Peiró, 1993).

Reconocer los factores de riesgo en una empresa permite intervenir o desarrollar un plan de acción que mitigue el impacto de las enfermedades o situaciones que se derivan de la exposición a este riesgo; entre las enfermedades con mayor afectación se encuentra el síndrome de burnout y estrés laboral, además se desarrollan situaciones como el acoso laboral, violencia e inseguridad contractual. Pero también existen riesgos emergentes como conflicto familia-trabajo, intensidad laboral, trabajo emocional,

irregularidad en los tiempos de trabajo y envejecimiento de la población trabajadora. Lo anterior es la muestra de cómo un entorno no adecuado puede impactar altamente los demás contextos en los que se desarrolla una persona. Por mucho tiempo se habló de seguridad y salud en trabajo con un enfoque intralaboral, considerando de manera errónea que un trabajador debía separar sus diferentes dimensiones y enfocarse solo en su labor si de trabajo se trata, pero los diversos estudios realizados han demostrado que no se puede desligar un entorno del otro y que la afectación de uno irremediablemente impactará al otro. Es ahí donde la identificación del riesgo psicosocial toma importancia, porque reconoce que también existen factores extralaborales que afectan la ejecución de una labor por parte del trabajador.

La concordancia que tiene los factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral se basa en las interacciones que tiene el individuo con su trabajo y el medio ambiente, donde sus necesidades, sus capacidades, su cultura y su situación personal influyen fuera del medio laboral y cómo estas percepciones y experiencias repercuten en su salud, en el rendimiento y su satisfacción en el ámbito laboral (Báez, Moreno.2010)

Por último, el trabajador en su contexto laboral puede experimentar depresión la cual se refiere a sentimientos de tristeza, minusvalía y desesperanza, donde el individuo puede llegar a derrumbarse física, mental y emocionalmente, este factor de riesgo influye en el individuo generando un desbordamiento en su capacidad de respuesta, el cual hace que su proceso de afrontamiento sea mínimo y origine una inadecuada salud mental, afectando su capacidad para adaptarse a diferentes circunstancias que le presente la vida.

## **6.2 Cuáles son los factores Psicosociales más relevantes en la Policía Nacional**

Los integrantes de la de policía están expuestos a factores de riesgo y al padecimiento de enfermedades físicas y psicológicas en cualquier momento de su carrera profesional, además de la alta exigencia por parte de sus superiores, y de ellos mismos, por obtener resultados, son generadores de estrés. Como mencionan Richard, Burke y Martinussen (2006) citando a Friedman y Rosenman (1974), las personas poseen un complejo de características de acción-emoción y están comprometidas en un afán por obtener un número ilimitado de cosas pobremente definidas de su entorno en un corto periodo de tiempo y en contra de otras cosas o de otras personas de su mismo ambiente, los policías que poseen estas características –quienes son propensos a la alta competitividad agresiva– son el estrés, los excesos de agresión, el apresuramiento en la toma de decisiones y la competitividad. El estrés, como menciona Dongil (2014) citando a Lazarus (1990), es un tipo de reacción que se activa en aquellas situaciones en las que se percibe que no se tienen suficientes recursos para atender a las demandas; los factores de riesgo psicosocial antes mencionados se pueden traducir en un trastorno de estrés postraumático. Según la definición de la American Psychiatric Association (1994), “este tipo de estrés se refiere a la delimitación del trauma, señalando que un evento traumático es definido como tal si la persona ha experimentado o presenciado uno o más acontecimientos caracterizados por muertes o amenazas para su integridad física o la de los otros; además la persona ha respondido con temor, desesperanza u horror intenso”. Costa (2010) citando a Southwick & Friedman (2001:1) sugiere que varios sistemas neurobiológicos son activados cuando el organismo encara condiciones amenazantes.

Los trastornos de estrés postraumático son comunes en oficiales de policía, tienen múltiples causas y afectan de manera directa la salud. Para Violanti, Andrew, Burchfiel, Dorn, Hartley, Miller (2006), el aumento de la sintomatología del trastorno de estrés postraumático en los policías se asoció con una reducción de casi el doble en la arteria braquial, y es un bio marcador para la enfermedad cardiovascular. Burke (2011).

Por otra parte, las inadecuadas condiciones en el desempeño del trabajo, los ambientes inapropiados y el acoso laboral, también son factores de riesgos psicosociales en el desarrollo de las funciones en oficiales activos. Al ser la Policía una institución donde la autoridad, el grado, el escalafón, el cargo o la clasificación van a hacer muy importantes a la hora de establecer relaciones con los demás integrantes de la institución, el respeto y la disciplina son fundamentales y esto puede ocasionar situaciones donde se presenta acoso laboral por parte de oficiales a miembros de un rango más bajo. Según Einarsen, Hoel, Zapf, y Cooper (2003), el acoso laboral se puede definir como los comportamientos negativos con objeto de fatigar, ofender o excluir socialmente, que se dan de manera repetitiva y regularmente durante un período a los integrantes de la policía, y que afectan el desempeño en sus labores cotidianas. Lo antes descrito, Papazoglou (2012) lo define como el trauma policial, denominado trauma complejo espiral del policial que constituye una representación simbólica de la forma acumulativa y compleja del trauma policial que a menudo se expande como un proceso unificado por situaciones de acoso laboral, sin embargo, investigaciones recientes sugieren que en los factores de riesgo psicosociales es pertinente analizar cómo las características de personalidad influyen en el desempeño laboral y son significativas en el momento de



formar parte de la policía. Según Salyers (2011) todos los oficiales pueden estar en riesgo de agotamiento asociado con el trabajo. Woody (2006) sostiene que la solidaridad, la lealtad y la valentía son componentes esenciales de la personalidad y de la cultura policial dado que este trabajo es básicamente de alto riesgo.

Estudios han encontrado alternativas para mitigar el impacto de estos factores de riesgo psicosocial en la policía. Como señalan Tyler y Jackson (2014), cuando se brinda más acompañamiento de la población civil, se mejora de la calidad de vida de los oficiales, se crean grupos participativos y se les vincula con los niños, se posibilita en los policías el fortalecimiento de un sentido de pertenencia en la sociedad.

En varios estudios realizados frente a los factores psicosociales que afectan a los integrantes de la policía se han encontrado las dificultades potenciales identificadas entre el personal policial, relacionadas con regulación emocional, y en particular con niveles de posible sobrecarga de estrés en algunos efectivos de la fuerza policial, establecidas desde distintas áreas o dimensiones de las escalas aquí incluidas, son coincidentes con los hallazgos por ejemplo de Sánchez, Sanz, y Apellaniz (2001), esas evidencias de probable desajuste emocional vinculado con estrés, también son confirmadas por estudios como el de Toledano, García, y Videra (2011), en donde se observa que mayores niveles de estrés están relacionados con mayores niveles de quejas y dificultades en la comunicación interpersonal con pares y superiores, y menores niveles de ejecución.

En la dimensión afectiva, los resultados de la fase de la investigación sugieren que las dificultades en la intersección personal, principalmente aquellas entre pares laborales o con la pareja o miembros de la familia principalmente, afectan no solo el

bienestar y la ejecución personal, el logro de las metas y actividades que el individuo desarrolla para sí mismo o vinculadas con su grupo familiar, sino además afectan el logro de los objetivos institucionales y por tanto el desempeño y los resultados dentro de la institución policial, como lo evidencian trabajos de investigación acerca de esta dimensión de la vida del funcionario policial (Akdeniz, 2014; Hoel & Giga, 2006).

las evidencias relativas a la tendencia o propensión hacia la agresión, la violencia o las posibles dificultades en el manejo de la ira o la impulsividad, los resultados sugieren que aquellos policiales con mayores niveles o tendencias hacia la agresividad o la violencia, son quienes presentan menores niveles de control de la impulsividad, menor manejo de la emoción de la ira y de la expresión o regulación de sus emociones, todo lo cual se vincula en hallazgos previos con mayores niveles de infracciones, faltas, y variadas dificultades tanto en el cumplimiento del deber como en el funcionamiento personal, familiar y social entre aquellos policías menos habilidades para regular y expresar racionalmente estas emociones o estados personales (Association of Chief Polcice Officers & Police Federation, 2010; Ridgeway, 2016).

### **6.3 Que percepción tiene la comunidad de la Policía Nacional**

La relación entre el policía y el ciudadano está determinada por una serie de factores entre los que se cuentan la manera como el policía se percibe a sí mismo frente a la comunidad, las funciones de la policía moderna, en la mayor parte del mundo, están dadas por la prevención y represión del delito, la ejecución y desempeño de estas tareas están respaldados por un poder coactivo basado en la posibilidad de usar la fuerza, con lo

cual se persigue asegurar el cumplimiento de las normas por parte de los ciudadanos más allá de su voluntad individual (Gabaldón, 1996; Riedmann, 1996).

La desconfianza estado-policías-ciudadanos es un rasgo del totalitarismo (Arendt 1976) y puede estar asociada a la corrupción, la impunidad y a los arreglos institucionales inadecuados para predecir los cursos de acción que seguirán los actores involucrados en los sistemas de seguridad (Bergman y Flom 2012; Ratton y de Alencar 2009).

Hacer cumplir la ley es una de las ocupaciones más estresantes en el mundo (Anshel, 2000), de igual manera, hacer cumplir la ley, mantener el orden y ofrecer un servicio orientado a la comunidad son tareas que generan alta incompatibilidad de expectativas de conducta, que pueden ubicar al policía en un estado de confusión acerca de cuál es el rol que exactamente debe cumplir (Schaible, 2006);

se considera que la identidad policial es el producto de un número interesante de factores. Primero, por virtud de su función y poder especial para mantener el orden y hacer cumplir la ley, son usualmente tratados como sujetos diferentes de la población aparte del promedio de la ciudadanía; en otras palabras, se es policía o ciudadano. Segundo, a diferencia de muchas otras profesiones, los policías constantemente confían su seguridad en otro; consecuentemente, presentan la tendencia a desarrollar altas redes de cohesión. Tercero, debido a su percepción de constante peligro físico, algunos policías empiezan a creer que no pueden confiar nunca en otro si no es de su mismo gremio. Finalmente, debido a los tres factores citados, los policías usualmente perciben que es difícil, si no imposible, para el común de la ciudadanía relacionarse con ellos. Así, como una consecuencia lógica de los factores expuestos, los policías son usualmente puestos en

una posición de aislamiento y alienación del público en general (Gilmartin, Brown & Campbell, Violanti, Skolnick, Trojanowicz, Cannizo & Liu, citados por Schaible, 2006).

Las relaciones entre los cuerpos policiales y la ciudadanía están calificadas no sólo por el ámbito de legalidad definido por las normas, sino por el contexto social específico en el cual se desempeñan las funciones de la policía.

Al considerar a la comunidad como una diversidad de intereses y expectativas según variables como las vistas en el trabajo de Gabaldón, Birkbeck y Bettiol (1990), cabría pensar que la distancia social que separa al policía del resto de la sociedad es relativa, varía según la capacidad de respuesta que tenga el policía frente a una situación determinada y esta capacidad de respuesta no es otra cosa que la satisfacción que pueda traer la actuación del policía a las expectativas del grupo social o de los actores específicos de tal situación.

En este orden de ideas, instituciones como la policía nacional que tienen a cargo la función permanente de educación, contemplada en Ley 62 de 1993, se ve constantemente cuestionada por conductas inapropiadas al momento de atender a la ciudadanía. Según la encuesta de entidades e instituciones presentada por YanHaas S.A. (2018), la policía tiene una imagen negativa del 45%, presentando mayor porcentaje frente a otras instituciones que brindan servicio a la comunidad.

Según datos estadísticos internos de la Policía, presenta una baja percepción ante la comunidad de acuerdo a la encuesta realizada por Gallup (2000-2013), donde a la luz de los diferentes gobiernos inicio con una opinión favorable del 63% y para el año 2013, la percepción disminuyó con un 59%. Esto constituye un problema serio, porque además

de disminuir el prestigio de la labor de la institución, incide en la moral del personal de la policía a todo nivel, e interfiere con la efectividad de los programas que se tratan de implementar, precisamente para mejorar las relaciones entre la policía y las comunidades a las que se aspira servir.

De acuerdo al observatorio de transparencia policial de la Inspección General de la policía nacional se evidencia que, para el período 2017-2018, en 16 términos porcentuales, la composición de las quejas con mayor relevancia por inconformidades con el servicio de la policía a nivel nacional ha acumulado un total de 38.804 quejas. Las quejas con mayor frecuencia a nivel nacional, para el período 2017-2018; la inconformidad con los procedimientos policiales, 36% (14.052 quejas); seguido de la agresión física, 17% (6.592 quejas); y la agresión verbal, 5% (20). Todas ellas, son situaciones correspondientes a la ausencia de prácticas relacionadas con la pedagogía ciudadana en el momento previo a la sanción de las conductas indebidas de los individuos.

Acorde con los datos del sistema de medidas correctivas. (2019), la población colombiana transgrede la normatividad establecida en el código de nacional de policía, aumentando significativamente, con una tendencia porcentual del 161% en el año 2018, con respecto a los comparendos registrados para el 2017. En este sentido, la mayor causa de comparendos corresponde al consumo de sustancias psicoactivas y bebidas alcohólicas prohibidas en el espacio público con un 38% (44.378 casos); seguida del porte de armas ilegal, correspondiente al 20% (23.148 casos); en menor escala, aunque

comportamientos significativos, se establecieron comparendos por la violación de normas vigentes, la confrontación violenta, así como el irrespeto a la autoridad.

La policía nacional desde sus inicios ha contado con el respeto y reconocimiento por parte de los ciudadanos; pero situaciones adversas generadas por el comportamiento de algunos de sus integrantes ha generado desconfianza, irrespeto y hasta desconocimiento de su autoridad por parte de la comunidad que ha sido testigo de abusos, arbitrariedades, corrupción, entre otros hechos que van en contra de la ética y el buen nombre de la institución, que confrontan a quienes por muchos años los consideraron como los llamados a salvaguardar a la comunidad ante acciones de afectación en seguridad y cumplimiento de leyes según su alcance.

El trabajo policial es considerado una profesión de alto estrés ya que estos funcionarios están expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes. En la condición de estrés excesivo hay manifestaciones a nivel físico y psicológico que afectan directamente su quehacer policial y su vida personal y familiar

Para el desarrollo de este trabajo se contextualizara el impacto del riesgo psicosocial en la conducta que asume la policía nacional con la comunidad, un tema que actualmente es muy revisado por las diversas circunstancias en las que se han visto envueltos funcionarios uniformados de esta institución; por que reviste importancia dicha conducta?, porque la policía nacional hoy se ve confrontada de manera tan directa y ha perdido la confianza y el respeto que por muchos años recibió por parte de la comunidad?.

#### **6.4 Información Sobre la Institución**

La Policía Nacional de Colombia es una entidad Pública adscrita al ministerio de defensa nacional, creada mediante la Ley 1000 de 1891, artículo 218 de la Constitución Política de 1991 y ley No. 62 de 1993, con una estructura definida de acuerdo con el Decreto No. 4222 del 23 de noviembre de 2006 y el Decreto No. 216 del 28 de enero de 2010 por catorce .14. Direcciones, además de la Dirección y Subdirección General, de las cuales 8 son del nivel operativo, 5 del nivel administrativo y 1 del nivel educativo. 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, conforme lo determina la Constitución Política de Colombia.

*(notas\_de\_caracter\_general\_y\_especifico\_ponal\_a\_dic\_2014\_1.pdf, s. f.)*

Por otra parte, la policía en Colombia ha tenido en sus reformas el ánimo de ser más eficiente y eficaz en las funciones que la misma Constitución Nacional de Colombia (1991) le ha dado. Así, se resalta que, en materia de funciones, la Constitución planteó que como parte de las autoridades legalmente establecidas encargadas de garantizar la vida, la honra y los demás derechos consagrados en la Constitución y las leyes, junto con las fuerzas militares está la policía, instituciones que conforman la fuerza pública del estado (art. 216). La policía nacional de Colombia posee un régimen especial en cuanto a sus prestaciones, pensión, salud, jornada de trabajo, disponibilidad, régimen disciplinario y penal, y para su desarrollo el gobierno nacional ha elaborado diferentes leyes y decretos que embargan todos estos aspectos, entre los cuales se encuentra el Decreto 1212 de 1990

(junio 8) "Por el cual se reforma el estatuto del personal y suboficiales de la policía nacional", la Ley 62 de 1993 "Por la cual se expiden normas sobre la policía nacional", se crea un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la policía nacional. El Decreto 41 de 1994 "Por el cual se modifican las normas de carrera del personal de oficiales y suboficiales de la policía nacional y se dictan otras disposiciones". El Decreto 1795 de 2000 por el cual se estructura el sistema de salud de las fuerzas militares y de la policía nacional.

Por lo anterior se ha buscado revisar detenidamente las causas que han llevado a la generación de estas situaciones, partiendo del reconocimiento de los factores psicosociales de riesgo que pueden estar incidiendo en estos comportamientos y que han llevado a la institución a enfrentar una dura desaprobación por parte de la sociedad. Para poder analizar dichas causas se hace evidente iniciar el reconocimiento del entorno laboral de los uniformados y los factores de riesgo presente en el desarrollo de su labor.

## **6.5 Guías para determinar el Riesgo Psicosocial**

Buscando brindar las herramientas adecuadas e instrumentos unificados para la evaluación de los factores de riesgo psicosocial de los trabajadores en Colombia, el ministerio del trabajo adoptó con la Resolución 2404 de 2019, la Batería de Instrumentos para la Evaluación de Factores de Riesgo Psicosocial, la Guía Técnica General para la Promoción, Prevención e Intervención de los Factores Psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus Protocolos Específicos, como referentes técnicos



obligatorios, para la identificación, evaluación e intervención de los factores de riesgo psicosocial.

En su **ARTÍCULO 2o. AMBITO DE APLICACIÓN.** *La presente resolución se aplica a los empleadores públicos y privados, a los trabajadores dependientes e independientes, a los contratantes de personal bajo modalidad de contrato civil, comercial o administrativo, a las organizaciones de economía solidaria y del sector cooperativo, a las agremiaciones o asociaciones que afilian trabajadores independientes al Sistema de Seguridad Social integral; a las administradoras de riesgos profesionales; a la Policía Nacional en lo que corresponde a su personal no uniformado y al personal civil de las Fuerzas Militares”*

Como evidencia la normativa Colombiana no contempla la aplicación de evaluación de riesgo psicosocial a los uniformados de la policía, ya que esta evaluación solo tiene alcance al personal no uniformado que compone la institución, se han desarrollado diversos estudios y análisis de las características de la labor, las condiciones de trabajo, la cultura organizacional, liderazgo y comunicación al interior, lo cual difiere entre el personal uniformado y no uniformado, por lo que se ha hecho necesario ser minucioso en la revisión y selección de la información que realmente se enfoque en el objetivo de reconocer las particularidades y causas reales de la situación actual de la institución.

El personal uniformado desde el momento que ingresa a la institución enfrenta situaciones que ponen a pruebas su decisión de desarrollar su proyecto de vida como parte activa de la policía; las características generales que requiere un integrante de la

institución han sido estructuradas con rigurosidad, un policía trabaja para y por la comunidad, su código de ética condiciona su actuar y genera un sentido de pertenencia claro. Entonces si las condiciones son claras y lo que se espera de cada uniformado que integra esta institución está delimitado y enfocado en el objetivo de la institución, ¿que ha llevado a que algunos policías enmarquen su comportamiento y conducta por fuera de los estándares esperados y estipulados?, ¿qué situaciones han provocado un desacato a nivel interno y porque su actuar pareciera ir en contra de su misión?

Para poder llegar a una conclusión frente a la situación planteada se hace necesario revisar detalladamente los factores de riesgo a los cuales se encuentran expuestos, las características individuales que pueden estar relacionadas con estos comportamientos, el discomfort hacia el trato que reciben por parte de la comunidad, entre otras causas.

## 7. Marco Legal

En la actualidad se ha generado diferentes normas que con su aplicación buscan generar un entorno laboral más seguro, de condiciones favorables, pero sobre todo de reconocimiento del ser integral que es el trabajador. Esta legislación permite identificar y tomar acción frente a las diversas situaciones que enfrenta un trabajador y el impacto que estas situaciones pueden tener en los demás contextos de su vida., a continuación, se revisa la normatividad de riesgo psicosocial.

En 1950 el Comité Mixto OIT/OMS definió que la «salud en el trabajo» debería tener «como finalidad promover y mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea». (*wcms\_569995.pdf*, s. f.)

En la propuesta presentada en Ginebra en el año 1982 de la OIT “ Factores de riesgo psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención, se realizaron recomendaciones sobre las jornadas laborales, quienes son ideales para trabajar las jornadas diurnas y las nocturnas según la edad, entre otras recomendaciones del factor psicosocial.

A nivel nacional se comenzó en el año 1989 se expidió la Resolución 1016, se estableció identificar, diseñar y ejecutar programas para la prevención y control de enfermedades generadas por los riesgos psicosociales.

En el año 1994 se expidió el Decreto-Ley 1215, el cual determina la organización y administración del sistema general de riesgos profesionales, donde estableció en su artículo 2 “ Establecer las actividades de promoción y prevención tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola contra los riesgos derivados de la organización del trabajo que puedan afectar la salud individual o colectiva en los lugares de trabajo tales como los físicos, químicos, biológicos, ergonómicos, psicosociales, de saneamiento y de seguridad” (*Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [DECRETO\_1295\_1994]*, s. f.).

Luego se encuentra el Decreto 1010 de 2006, que tiene por objeto “ definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general todo ultraje a la dignidad humana que se ejercen sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública”. (*Ley 1010 de 2006 - EVA - Función Pública*, s. f.)

El año 2008 la Resolución 2646 donde se ya se concentró el tema en el riesgo psicosocial, “ se definen 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.” (*Resolución 2646 de 2008 - Evaluación de riesgo psicosocial*, s. f.)

En el año 2013 el ministerio de la protección social crea la Ley 1616 de salud mental, donde realiza la actualización de la tabla de enfermedades e incluye las patologías causadas por la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo. (*Ley 1616 de 2013 - EVA - Función Pública*, s. f.)

Para el año 2019 el ministerio de trabajo expide la Resolución 2404, “por la cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones”. (*Resolución 2404 de 2019 - Riesgo psicosocial*, s. f.)

Como se observa durante los últimos años el estado se ha preocupado por la salud psicosocial de los trabajadores, expidiendo normativa que prevenga las enfermedades ocasionadas por este riesgo.

Para abordar el tema explícito de los factores de riesgo psicosocial en la policía nacional se debe revisar la normativa que atañe este grupo objeto del estudio.

El cuerpo de policía nacional fue creado mediante el Decreto Ley 1000 de 1891, donde paso a depender del Ministerio de Gobierno, y se solicita expedir el reglamento que contenga: “En este reglamento se determinaran las funciones de Cuerpo de Policía en cuanto se trate de la conservación de la tranquilidad social; del auxilio a las autoridades nacionales, departamentales y municipales, siempre que se las desobedezca o falte al respeto; de la protección a las personas y a las propiedades; de la moralidad pública, del aseo y ornato de la población, y por último, de los medios que deban emplearse para prevenir los delitos o faltas, perseguir a los delincuentes, e impedir que se turbe el orden

en las calles, plazas, parques, paseos, teatros y demás espectáculos permitidos”.

*(72e4d09a-149d-4463-bcc2-96a4546c354e.pdf, s. f.).*

Durante los siguientes años se expidió la Ley 62 de 1993, donde se creó un establecimiento público de seguridad social y bienestar para la policía nacional, durante este mismo año el Decreto 2203 donde se establecen sus funciones y se determina su relación con las autoridades municipales, en el año 1994 el Decreto 41, modificó las normas de carrera del personal de oficiales y suboficiales, y varias reformas durante los años 1995 y 1997, para el año 2010 se diseñó el modelo de policía comunitaria por cuadrantes donde se buscaba que el policía estuviera más cerca de la comunidad, fuera más oportuna su atención, este modelo ha ido cayendo con el paso del tiempo, perdido su objetivo, a la fecha se encuentra en estudio una reforma a la policía nacional por los innumerables actos de corrupción en los que se ha visto involucrada desde su nivel directivo hasta operativo.

La Resolución 019 de 2013 del ministerio de defensa nacional, que exige la creación y funcionamiento de un comité de convivencia laboral, tomando como base la ley 1010 de 2006 (Acoso laboral) y la Resolución 2646 de 2008 (Gestión del riesgo psicosocial).

La Resolución 00223 de 2015, que adopta las definiciones y el marco estratégico institucional 2015-2018 de la policía nacional. En esta resolución se definen los objetivos estratégicos de las políticas institucionales, entre las que se encuentra la política de gestión humana y calidad de vida, y describe entre sus objetivos estratégicos, algunos que confluyen con el objetivo de la presente estrategia de intervención psicosocial. Estos son:

- Fortalecer el sistema educativo policial garantizando la formación y capacitación integral para el desarrollo de las competencias requeridas en un entorno cambiante. - Potenciar el modelo de gestión humana y la consolidación de la cultura institucional (mejoramiento de las condiciones de calidad de vida laboral y familiar de la población trabajadora). - Fomentar el comportamiento ético, el respeto por los derechos humanos y la resolución de conflictos. - Optimizar los servicios de salud y bienestar que permitan satisfacer las necesidades del policía y su familia (busca mejorar la calidad de vida del policía y su familia).

La resolución 4886 de 2018 del ministerio de salud y protección social por la cual se adopta la política nacional de salud mental, la cual busca promover la salud mental como un elemento integral de la garantía del derecho a la salud a todas las personas, familias y comunidades.

## **8. Hipótesis**

El presente trabajo de investigación demostrara como el inadecuado manejo de los factores psicosociales en la Policía Nacional, afectan su relación con la comunidad.



## **9. Marco metodológico de la investigación**

### **9.1 Tipo de Investigación**

Esta investigación es descriptivo – exploratoria , describiendo algunas de las situaciones y eventos que se convierten en factores de riesgo psicosocial para los integrantes de la policía nacional, el tema elegido ha sido muy poco explorado a nivel nacional, por lo tanto, esta investigación pretende dar una visión general respecto a esta realidad.

Los aspectos que se medirán son: Demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensa, para establecer si estos dominios determinan la respuesta comportamental de los uniformados de la policía nacional.

Además, se medirá el índice de estrés y su incidencia respecto a la respuesta comportamental de los uniformados de la policía nacional.

### **9.2 Paradigma**

El paradigma de la presente investigación es de tipo cualitativo – mixto, con el propósito de explicar las situaciones y acontecimientos que influyen en la respuesta de los uniformados hacia la comunidad, en otras palabras, desde este paradigma se intenta comprender cómo la subjetividad de los policías (motivaciones, predisposiciones, actitudes, entre otras, explican su comportamiento en la realidad.

### **9.3 Método**

El método utilizado es de análisis, se realizó encuesta a la población objetivo con una muestra aleatoria de 40 uniformados del rango patrulleros quienes participaron de manera anónima, el instrumento utilizado es de ejercicio académico, cuestionario de 21 preguntas de elaboración propia, incorporando algunas de las preguntas incluidas en batería de riesgo psicosocial de acuerdo a la Resolución 2646 de 2008, respecto a las dimensiones que componen los dominios de: Demandas del trabajo, control sobre el trabajo, liderazgo y relaciones sociales en el trabajo y recompensas.

Así mismo se utilizó respuestas tipo Likert, donde se selecciona una única opción de respuesta, aquella que mejor refleje su forma de pensar e indagando la frecuencia de las situaciones con las opciones; Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca.

Recordando que esta batería tal cual como lo expresa la norma no aplica para el personal uniformado de la policía, por lo cual no es procedente su aplicación de manera exacta.

Por medio de este cuestionario se determinó algunos de los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos los policías, ya determinado estos factores se puede corroborar su frecuencia y su correlación con el estrés y síndrome de Burnout o en español síndrome del trabajador quemado, ocasionando en ellos una serie de problemas comportamentales y emocionales derivados de la exigencia y la carga emocional.

## 9.4 Instrumento

El instrumento de recolección de datos se construyó y diseñó retomando de manera aleatoria algunas de las preguntas de la batería de evaluación de riesgo psicosocial, buscando que estas permitan establecer cuál es la incidencia de los factores de riesgo psicosocial en la respuesta comportamental de los uniformados hacia la comunidad, así:

- La primera parte del formulario contiene, la información respecto a la aplicación de la encuesta, el consentimiento informado y solicitud de datos sociodemográficos.
- Del cuestionario de factores intralaborales tipo A, se tomaron 13 preguntas ( de la No. 1 a la No. 13), pertenecientes a las siguientes dominios y dimensiones.

*Tabla 1 Dimensiones y dominios del instrumento*

<b>Dominio</b>	<b>Dimensiones</b>
Demandas del trabajo	Demandas cuantitativas Demandas de carga mental Consistencia del rol Influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral Exigencias de responsabilidad del cargo Demandas emocionales
Demandas del trabajo	Participación y manejo del cambio Capacitación
Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo	Relaciones sociales en el trabajo Retroalimentación del desempeño
Recompensas	Reconocimiento y compensación Recompensas derivadas de la pertinencia a la organización y del trabajo que se realiza

Elaboración propia

➤ Del cuestionario para la evaluación del estrés, 7 preguntas ( 14 a la 20) , así:

- 1 ¿Experimenta sentimiento de sobrecarga de trabajo?
- 2 ¿Experimenta deseo de cambiar de empleo?
- 3 ¿Presenta comportamientos rígidos, obstinación o terquedad?
- 4 ¿Presenta dificultad en las relaciones familiares?
- 5 ¿Presenta sentimientos de angustia, preocupación o tristeza?
- 6 ¿Presenta dolores de cuello, espalda o tensión muscular?
- 7 ¿Presenta sentimientos de irritabilidad, actitudes o pensamientos negativos?

Y la pregunta No. 21, indaga si el trabajo que realiza afecta la salud mental del encuestado.

Posteriormente se crea un formulario de google, el cual se envió vía correo electrónico institucional a 40 patrulleros de la policía de Bogotá, quienes participaron en la investigación de manera anónima.

Finalmente se realiza el análisis de los datos recolectados, las encuestas fueron aplicadas, tabuladas y analizadas en mes de mayo de 2021.

Para la interpretación y análisis de los resultados se tuvo en cuenta los porcentajes de respuesta en cada una de las variables analizadas en este estudio.

El análisis no se realiza teniendo en cuenta las indicaciones de la batería de riesgo psicosocial, entendiéndose que la no aplicación del instrumento en su totalidad, anula su validez.

## **9.5 Fuentes de información**

Las fuentes utilizadas en este proyecto son secundarias y terciarias, tomadas de revistas indexadas, libros, trabajos de grado, producto de una investigación con temas relacionados a los factores de riesgo psicosocial en diferentes ámbitos laborales, igualmente se obtuvo información de fuentes externas de la institución.

## **9.6 Fases del estudio**

Se revisó de manera sistemática los antecedentes investigativos a nivel internacional y nacional referente a los factores de riesgo psicosocial a los cuales se encuentran expuestos los trabajadores.

Se identificaron los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los patrulleros 40 uniformados de la policía nacional tomados como parte de este estudio, en la ciudad de Bogotá, patrulleros que se encuentran laborando en los comandos de reacción inmediata CAI, se aplica el instrumento de encuesta de elaboración propia, que contiene 21 preguntas, este procedimiento se realizó mediante la aplicación de formularios de Google, recolectada esta información, se hace el análisis estadístico (cualitativo) respecto a las respuestas dadas por los patrulleros, para obtener respuesta acerca de su pensamiento y sentimientos para generar las conclusiones de esta investigación.

## **10. Análisis e interpretación de resultados**

Para realizar la interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, primero se tomó en cuenta dos definiciones importantes; “Las condiciones intralaborales son entendidas como aquellas características del trabajo y de su organización que influyen en la salud y bienestar del individuo”. (Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial)

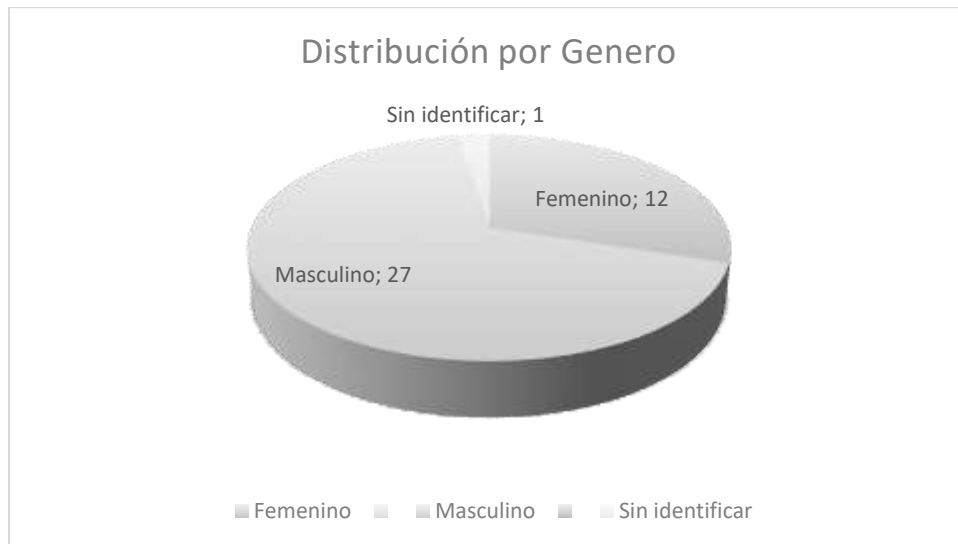
“El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS)

Los uniformados pertenecientes a la policía nacional están expuestos a diferentes tipos de riesgos, por lo tanto, durante su trabajo es frecuente presentar cansancio o agotamiento emocional.

Para el desarrollo de este trabajo se realiza encuesta a 40 patrulleros de la ciudad de Bogotá, en las cuales se identificaron las siguientes características:

- La distribución por género corresponde a 12 mujeres, 27 hombres y 1 participante que no indico su género

Gráfico 1 Distribución por genero



Elaboración propia

- Las edades de los participantes oscilan entre los 21 y 52 años, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 2 Distribución de los patrulleros según su edad

Distribución de los patrulleros según edad		
Edad	Cantidad	Porcentaje
20-30 años	27	67.5%
31-40 años	12	30%
Mayores de 40 años	1	2.5%
TOTAL	40	100%

Elaboración propia

- La distribución respecto al estrato socioeconómico se presenta de la siguiente manera:

*Tabla 3 Distribución estrato socioeconómico*

<b>Distribución estrato socioeconómico</b>		
<b>Estrato</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
2	23	57.5%
3	16	40%
4	1	2.5%
Total	40	100%

Elaboración propia

- El tiempo de servicio en la institución varía entre 1 año y 25 años, el promedio se encuentra en 8 años.

*Tabla 4Tiempo de servicio en la institución*

<b>Tiempo de servicio en la institución</b>	
<b>Tiempo</b>	<b>Cantidad</b>
1 -5 años	9
6- 10 años	23
11- 15 años	6
16- 20 años	1
Mayor 20 años	1
Total	40

Elaboración propia



Se realizó 20 preguntas con escala de respuesta tipo Likert, donde las opciones son Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca y Nunca y 1 pregunta con opciones SI-NO, para un total de 21 preguntas.

Las preguntas del numeral 1 al 13 se relacionan con aspectos a nivel intralaboral, donde se buscó indagar sobre las condiciones que se relacionan en la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, pero tomando solo ciertas preguntas relacionadas en las dimensiones que los componen, distribuidas así:

**Demandas del trabajo:** se refieren a las exigencias que el trabajo impone al individuo.

Pueden ser de diversa naturaleza, como cuantitativas, cognitivas o mentales, emocionales, de responsabilidad, del ambiente físico laboral y de la jornada de trabajo.

Para este dominio se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Por la cantidad de trabajo que tengo debo quedarme tiempo adicional?
2. ¿Mi trabajo requiere me fije en pequeños detalles?
3. ¿Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros?
4. ¿En el trabajo me dan órdenes contradictorias?
5. ¿Por mi trabajo el tiempo que paso con mi familia / amigos es muy poco?
6. ¿Para hacer mi trabajo debo demostrar sentimientos distintos a los míos?
7. ¿Mi trabajo me exige atender situaciones tristes o dolorosas?

Los resultados relacionados a la demanda de trabajo para los patrulleros encuestados evidencian que la cantidad de trabajo es mayor al tiempo disponible que

tienen para desarrollarlo, por lo que deben asumir ciertas actividades en su tiempo de descanso y/o familiar llegando a afectar sus relaciones. Como parte de la labor debe asumir la seguridad de otras personas lo que exige al uniformado un esfuerzo importante para mantener el control del impacto de las condiciones y factores que se determinan en estas situaciones; por otra parte, las labores realizadas les exigen un esfuerzo importante de atención o concentración sobre información detallada o que puede provenir de diversas fuentes, no hay claridad sobre ciertas ordenes que reciben llegando a ser contradictorias o incompatibles durante el ejercicio de su cargo; deben ocultar sus verdaderas emociones o sentimientos durante la ejecución de su labor.

**Control sobre el trabajo:** posibilidad que el trabajo ofrece al individuo para influir y tomar decisiones sobre los diversos aspectos que intervienen en su realización. La iniciativa y autonomía, el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, la participación y manejo del cambio, la claridad de rol y la capacitación son aspectos que le dan al individuo la posibilidad de influir sobre su trabajo.

Para este dominio se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Puedo dar sugerencias sobre los cambios que ocurren en mi trabajo?
2. ¿La Institución me permite asistir a capacitaciones relacionadas con mi trabajo?

De acuerdo a los resultados los patrulleros encuestados consideran que en el proceso de cambio sus opiniones y/o sugerencias son tenidas en cuenta, pero en un

porcentaje inferior al esperado; por otra parte, consideran que el acceso a actividades de capacitación es también limitado.

**Liderazgo y relaciones sociales en el trabajo:** el liderazgo alude a un tipo particular de relación social que se establece entre los superiores jerárquicos y sus colaboradores y cuyas características influyen en la forma de trabajar y en el ambiente de relaciones de un área.

Para este dominio se realizaron las siguientes preguntas:

1. ¿Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo?
2. ¿La información que recibo sobre mi rendimiento en el trabajo es clara?

De acuerdo a los resultados de las encuestas lo patrulleros relacionan sentirse a gusto con sus compañeros, lo que indica que la cohesión de grupo se encuentra dentro del promedio; en lo referente a la claridad de la información que reciben sobre su rendimiento el porcentaje indica que existe poca claridad en los datos que les son entregados para el mejoramiento del uniformado y su labor.

**Recompensa:** Este término trata de la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos laborales. Este dominio comprende diversos tipos de retribución: la financiera (compensación económica por el trabajo), de estima (compensación psicológica, que comprende el reconocimiento del grupo social y el trato justo en el trabajo)

Para este dominio se realizaron las siguientes preguntas:

12. ¿El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo?
13. ¿Siento orgullo de pertenecer a la Institución?

Para este dominio los resultados de cada pregunta se relacionan separadamente teniendo en cuenta, que se refieren a dos temas de reconocimiento distinto por lo que los resultados unificados no serían congruentes. Como se evidencia los patrulleros encuestados manifiestan un sentimiento de orgullo al pertenecer a la institución, pero, consideran de acuerdo a los porcentajes que la compensación económica no corresponde con sus esfuerzos y logros.

Desde la pregunta N° 14 a la 20 se indaga sobre algunos factores que están asociados con el estrés laboral, a continuación, se relacionan las preguntas realizadas:

1. ¿Experimenta sentimiento de sobrecarga de trabajo?
2. ¿Experimenta deseo de cambiar de empleo?
3. ¿Presenta comportamientos rígidos, obstinación o terquedad?
4. ¿Presenta dificultad en las relaciones familiares?
5. ¿Presenta sentimientos de angustia, preocupación o tristeza?
6. ¿Presenta dolores de cuello, espalda o tensión muscular?
7. ¿Presenta sentimientos de irritabilidad, actitudes o pensamientos negativos?

Los resultados obtenidos muestran que en promedio los encuestados han sentido o padecido las situaciones que se indican en cada pregunta; lo que evidencia un riesgo medio - alto de estrés en el desarrollo de sus labores, reflejando afectaciones a nivel emocional, físico y mental.

A continuación, se relacionan las preguntas con puntuación más alta en cuanto a respuestas de siempre y casi siempre.

La pregunta No. 2 ¿ Mi trabajo requiere me fije en pequeños detalles?, el 75% y el 20%, respondió siempre y casi siempre respectivamente, que su trabajo requiere de la minuciosidad y atención al detalle.

La pregunta No. 3 ¿Como parte de mis funciones debo responder por la seguridad de otros?, el 77% y el 20% respondió siempre y casi siempre respectivamente, convirtiéndose así en la pregunta con el pico más alto de exigencias de responsabilidad del cargo, lo que requiere del uniformado un esfuerzo importante para mantener el control de las situaciones, condiciones y factores de seguridad, entendiendo que esta función hace parte del proceso misional de la institución y por ende del rol del cargo.

Por otra parte, la pregunta No. 10 ¿ El pago que recibo es el que merezco por el trabajo que realizo?, puntuó el pico más alto en respuesta de un solo ítem, el 63% respondió nunca, desde la perspectiva de recompensa, la cual se define como la retribución que el trabajador obtiene a cambio de sus contribuciones o esfuerzos

laborales. La retribución financiera (compensación económica por el trabajo) está por debajo de las condiciones de satisfacción respecto al ingreso económico que reciben por la labor realizada.

La pregunta No. 11 ¿ Siento orgullo de pertenecer a la Institución?, el 52% y el 38% respondió que siempre y casi siempre siente orgullo, es importante destacar que a pesar de no estar satisfechos con la parte económica si tienen sentido de pertenencia, y sienten orgullo por el lugar donde trabajan y la labor que realizan.

Desde la pregunta N° 14 a la pregunta N° 20 se pretende identificar factores que están relacionados con el estrés laboral, indagando por condiciones que puedan causar daño a la salud física y psicológica.

- La pregunta No. 14 ¿ Experimenta sentimiento de sobrecarga de trabajo?, el 27% y 53% respondió siempre y casi siempre a experimentar estos sentimientos.
- La pregunta No. 15 ¿ Experimenta deseo de cambiar de empleo?, el 20% y 52% respondió casi siempre y algunas veces a experimentar este deseo.
- La pregunta No. 16 ¿ Presenta comportamientos rígidos, obstinación o terquedad?, el 50% respondió algunas veces a presentar estos comportamientos.
- La pregunta No. 17 ¿ Presenta dificultad en las relaciones familiares?, el 32% y 37% respondió casi siempre y algunas veces ha presentado dificultad.

- La pregunta No. 18 ¿ Presenta sentimientos de angustia, preocupación o tristeza?, el 32% y 37% respondió casi siempre y algunas veces a presentar estos sentimientos.
- La pregunta No. 19 ¿ Presenta dolores de cuello, espalda o tensión muscular?, el 25% y 52% respondió casi siempre y algunas veces a presentar estos dolores.
- La pregunta No. 20 ¿ Presenta sentimientos de irritabilidad, actitudes o pensamientos negativos?, el 20% y 52% respondió casi siempre y algunas veces a presentar estos sentimientos.

Los resultados obtenidos refieren que en promedio los encuestados han sentido o padecido las situaciones de estrés; lo que demuestra un riesgo medio - alto de estrés en el desarrollo de sus labores, ratificando las afectaciones a nivel emocional, físico y mental, que se han indicado en las preguntas anteriores y reflejando que la sobre carga laboral hace notar que no han desarrollado las habilidades de respuesta adecuadas frente a las diversas situaciones que viven y que tampoco han contado con el apoyo por parte de la institución para poder trabajar ese proceso.

La pregunta N° 21 cuestiona si los patrulleros sienten que su trabajo afecta su salud mental; los resultados fueron: SI 77% y NO 23%, las respuestas evidencian el reconocimiento por parte de los patrulleros encuestados de las afectaciones que respecto a su salud mental llegan a enfrentar en el desarrollo de su cargo, además del impacto que esta situación puede llegar a tener en la integralidad de cada patrullero.

Frente al análisis realizado, se evidencio la relación directa entre los factores de riesgo psicosocial y la conducta de los uniformados hacia la comunidad; teniendo en cuenta que factores como: La carga mental , consistencia del rol, exigencias de responsabilidad del cargo, demandas emocionales, reconocimiento y compensación, sí influyen en la respuesta comportamental de los uniformados; entendiendo que esta respuesta puede sufrir algún tipo de alteración cuando las características individuales se ven afectadas por condiciones de ambiente y de relación con otros.

Por otra parte, se encontró que los factores de estrés también pueden desarrollar situaciones de respuesta no adecuada en su entorno, al no tener la posibilidad de demostrar sus verdaderas emociones, por el rol que exactamente debe cumplir como Patrulleros.

Al terminar la encuesta se permitió realizar a los participantes un comentario final, a continuación, se relacionan algunas de las respuestas indicadas por ellos en este apartado de manera textual:

- Me gusta servir a la gente y la comunidad
- La institución es importante para mí
- el apoyo que recibo de mi familia facilita que este en la policía
- Esta profesión me ha traído muchos problemas de salud, pero ya debo quedarme aquí
- no tengo tiempo para hacer una carrera profesional y compartir con mi familia



- tengo sobrecarga de trabajo, casi nunca descanso los fines de semana, generalmente estoy disponible, ni las vacaciones nos respetan
- es una profesión, muy esclavizante, sólo espero poderlo lograr un ascenso
- Aun no siento que mi trabajo afecte, pero veo compañeros que si con el paso de los años
- estar todo el día atendiendo a la comunidad me gusta, pero es difícil y siento que me estresa
- el trabajo en la calle es duro sobre todo para uno de mujer
- el trabajo con la gente es difícil de manejar, deberían capacitarnos para esto
- Es desgastante el enfrentamiento con los civiles y muchas veces también con los superiores y en los dos casos debo recibir malos tratos.
- Mi trabajo es con la gente y la comunidad, es duro sentir que en ocasiones tratas de hacer mucho por ellos y responde mal, es difícil propender por cuidar y que muchas veces la comunidad reaccione de manera negativa a lo que hacemos en el ejercicio de nuestro que hacer, en oportunidades en el ejercicio he recibido malos tratos, malas palabras, golpes y amenazas.
- Amo mi trabajo, pero trabajar con comunidad es duro debido a que enfrentamos muchas situaciones de riesgo para nosotros y nuestras familias.
- Esta es mi vocación, pero las jornadas de trabajos son extensas, no hay reconocimientos, la comunidad no nos respeta, y uno prácticamente se dedica es a cuidar a otros

- aprendí con el paso del tiempo que debo separar el trabajo de mi vida personal, esta profesión es muy dura y nos puede enfermar en poco tiempo
- Para la comunidad nuestro trabajo no es bien recibido
- trabajo con orden público y eso es muy duro, la gente cree que los atacamos a todo momento
- Nos exponemos a un trabajo difícil de manejar no porque no podamos tener el control si no por la comunidad que nos rodea, adicionalmente, el estar prácticamente 24/7 en el trabajo no permite que despejemos nuestra mente por ende no hay tiempos de relajación, fortalecimiento de lazos familiares que nos ayuden a estabilizar la carga del trabajo.
- La labor que realizo es algo contradictoria muchas veces con moral, ahora bien, la comunidad muchas veces nos juzga y no permite que trabajemos correctamente por malas prácticas de otros compañeros generando estrés, un clima laboral complejo. No obstante, me gusta en donde trabajo, aunque estemos expuestos a personas que ya no son tolerantes y mucho menos razonables.
- a veces considero que estoy a tiempo de cambiar de trabajo, veo que es una profesión muy riesgosa
- Me gusta mi profesión, pero el trabajo con la ciudadanía es muy difícil y peligroso, mi familia me ha pedido que me retire, pero creo que es mucho tiempo perdido de mi vida si tomo esa decisión
- Pienso que nosotros debemos velar por una comunidad que en muchas ocasiones es desagradecida y tampoco aprecian nuestra labor en la institución.

- Con el tiempo nos enfermamos por estar sometidos a tanto estrés

Cada uno de los comentarios realizados confirma los resultados evidenciados en las encuestas; en general los patrulleros que participaron en este proceso se sienten orgullosos de pertenecer a la institución, pero consideran que el reconocimiento a su labor no es el esperado tanto en la comunidad como en su lugar de trabajo; se identifican ciertos sentimientos de frustración, agotamiento mental y emocional, afectación física, incertidumbre y confrontación entre el desarrollo de la labor y lo que la comunidad espera de ellos.

Este estudio fue realizado en un grupo del personal uniformado de la policía cuyo rango es del nivel ejecutivo, con el grado de patrullero, nuevamente se enfatiza que el personal uniformado de la policía nacional, no es acogido por ninguna normatividad en riesgo psicosocial, la Resolución 2646 de 2008 es explícita en su capítulo I, artículo 2 “Ámbito de aplicación” incluye a la policía en lo que corresponde a su personal no uniformado.

Nuestro objetivo principal fue analizar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los patrulleros (personal uniformado) de la policía nacional y así determinar cómo estos influyen en la respuesta comportamental hacia la comunidad.

La Policía Nacional pertenece al régimen de excepción, es decir ellos se rigen por las normas de seguridad social concebidas con anterioridad a la entrada en vigencia a la ley 100 de 1993 y están sujetos a la regulación de las entidades encargadas de administrar su salud y pensión. Por tal motivo ellos no cuentan con administradora de riesgos

profesional -ARL-, en cuanto a riesgo psicosocial de acuerdo a la investigación realizada no cuentan con una batería para su diagnóstico, solo se cuenta con un protocolo de intervención de factores psicosociales en instituciones del sector Defensa, del cual hace parte la policía nacional. Este protocolo solo ofrece acciones de intervención, mas no de identificación o prevención.

A nivel nacional no se encuentra bibliografía que evidencie la aplicación de algún tipo de batería de riesgo psicosocial, al personal uniformado de la policía.

Nuestra fuerza pública aquella que atiende en la primera línea quien se encarga de la seguridad urbana y rural es realizada por los patrulleros de primer nivel, no cuentan con un manual de funciones específico, sólo está el direccionamiento general de las obligaciones de los departamentos de policía y el reglamento de servicio de policía, las funciones generales las cuales son:

1. Proteger a todas las personas residentes en Colombia, garantizando el ejercicio de los derechos y libertades públicas.
2. Prestar el auxilio que requiera la ejecución de las leyes y las providencias judiciales y administrativas.
3. Ejercer, de manera permanente, las funciones de Policía Judicial, respecto de los delitos y contravenciones, de conformidad con lo dispuesto en la Constitución y la ley.
4. Educar a la comunidad en el respeto a la autoridad y la ley, mediante la orientación y divulgación permanente y oportuna en lo referente a los derechos, garantías y deberes de

las personas, contenidos en la Constitución Política, en los pactos, tratados y convenciones internacionales de derechos humanos suscritos y ratificados por Colombia.

5. Prevenir la comisión de hechos punibles, utilizando los medios autorizados por la ley, con el fin de asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz.

6. Fortalecer las relaciones entre el ciudadano y la institución, estableciendo mecanismos efectivos, que permitan la expresión y atención del servicio de policía y seguridad ciudadana.

7. Atender y proteger al menor en sus derechos fundamentales, consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

8. Establecer, mantener y fortalecer las condiciones necesarias, para que el servicio de policía sea oportuno y efectivo en las ciudades y en los campos, utilizando los medios adecuados para el mantenimiento del orden público interno en todo el territorio nacional.

9. Organizar, cumplir y hacer cumplir las funciones de Policía Cívica, contenidas en la ley, haciendo uso de los mecanismos necesarios para que esta actividad cumpla la misión de acercamiento a la comunidad.

10. Colaborar y coordinar con las autoridades judiciales y penitenciarias, lo relacionado con el cumplimiento de penas y medidas de seguridad, de conformidad con las normas que regulan la materia.

11. Vigilar y proteger los recursos naturales relacionados con la calidad del medio ambiente, la ecología y ornato público, en los ámbitos urbano y rural, de conformidad con lo establecido en las normas pertinentes.

12. Las demás que le determine la ley. (*Decreto 2203 de 1993 - EVA - Función Pública*, s. f.)

En el reglamento de servicio de policía, artículo 36. De los fines del servicio Son:

1. Mantener las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y libertades públicas.

2. Mantener la convivencia pacífica.

3. Preservación y restablecimiento del orden público cuando es turbado.

4. Prestar el auxilio que requiere la ejecución de las leyes y las providencias judiciales y administrativas.

5. Ejercer, de manera permanente, las funciones de investigación criminal, respecto de los delitos y contravenciones.

6. Facilitar la resolución de conflictos mediante el diálogo, la mediación y la conciliación. (*Reglamento del Servicio de Policía.pdf*, s. f.)

De acuerdo a las funciones que debe desempeñar la policía nacional se puede determinar que su interacción con la comunidad es constante, y se presenta en todos los

ámbitos de la vida cotidiana, como se observa diariamente son ellos quienes deben asistir como garantes, custodios, auxiliares, entre otros, en todos los eventos de participación ciudadana como los son protestas, eventos catastróficos, celebraciones, capacitaciones, entre los más representativos.

De acuerdo a los resultados arrojados se puede determinar que los factores de riesgo psicosocial generan un impacto alto en la respuesta comportamental hacia la comunidad, con niveles de estrés alto, afectando la percepción que la comunidad tiene en general acerca de la imagen de la institución.

La comunidad no respeta a quienes son figura de autoridad y orden social, la falta de respeto, los mantiene expuestos a situaciones violentas, nocivas y exigentes, en una condición de estrés excesivo, hay manifestaciones a nivel físico y psicológico que afectan directamente su quehacer policial y su vida personal y familiar (Castro Bejarano et al., 2012)

## **11. Propuesta de solución**

La propuesta de solución está enmarcada en intervenir en los factores de riesgo intralaborales, que se pueden presentar teniendo en cuenta todo el ámbito que rodea a la policía nacional al ser un ente que depende del ministerio de defensa, al cual no le aplica la misma normativa en cuanto al sistema general de seguridad y salud en el trabajo, igualmente se debe tener en cuenta que ellos se capacitan para contrarrestar la violencia y todas aquellas actuaciones de la comunidad que se encuentran fuera de la ley.

En este orden de ideas se propone incorporar dentro del plan anual de capacitación programas y planes, desde el ámbito de la prevención, para que los uniformados estén en la capacidad de detectar las señales sobre posibles factores que puedan afectar su salud psicosocial y se les prepare integralmente para solucionar de manera pacífica cualquier controversia social, dentro de las capacitaciones se debe realizar las siguientes acciones:

- Hacer un proceso de sensibilización con el fin que expongan libremente sus verdaderos sentimientos
- Aplicar instrumentos como encuestas, entrevistas entre otros para obtener información real de los aspectos que los afectan
- Así mismo se debe implementar el acompañamiento psicológico permanente, el cual debe realizarse dentro de los horarios laborales, para no generar tiempos adicionales a su jornada laboral.



Reconocer la importancia de un análisis transversal donde se permita evidenciar el impacto de los riesgos psicosociales en la cultura organizacional de la institución; teniendo en cuenta, que dichos riesgos con el paso del tiempo inciden en el comportamiento de los patrulleros (emociones, conducta, percepción, actitud y desarrollo de habilidades entre otros), variables que afectan de manera directa la relación con su entorno y por ende la imagen institucional.

Evaluar las competencias específicas de los patrulleros de acuerdo a los diferentes contextos en los que desarrollan sus funciones, logrando así mayor claridad en el perfil que se requiere, teniendo en cuenta las características individuales y las habilidades que a través de procesos de inducción y capacitación se pueden ir desarrollando.

### **Cronograma y presupuesto**

Una vez revisado el PAE (plan anual de formación, educación, continua e investigación) para el personal de la policía nacional durante la vigencia 2021, no se evidencia capacitaciones respecto al manejo de los factores de riesgo de psicosocial, por lo tanto, nuestra propuesta incluye la capacitación mediante diplomados, talleres o cursos libres, de acuerdo a las políticas de educación formal e informal de la Policía Nacional.

Los módulos o temas a tratar, deben estar enfocados la identificación, manejo y control de los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los integrantes de la institución.

Tabla 5 Cronograma y presupuesto

<b>Cronograma</b>				
<b>Año</b>	<b>Proceso</b>	<b>Beneficiarios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Presupuesto</b>
2022	Diplomado, taller o curso libre de Inteligencia emocional “ Fundamento de la retroalimentación”  <b>Módulos /Plan de estudio</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Autoconocimiento</li> <li>✓ Liderazgo transformacional</li> <li>✓ Inteligencia emocional</li> <li>✓ Manejo de grupos sociales</li> <li>✓ Familiarizándose con sus emociones</li> <li>✓ Habilidades blandas</li> <li>✓ Reentrenamiento del manejo del protocolo de intervención de riesgo psicosocial del sector defensa</li> </ul>	40	De acuerdo a las políticas de capacitación de la policía nacional	\$ 80.000.000

Elaboración propia

## 12. Conclusiones

Luego de realizar el análisis del impacto de los factores de riesgo psicosocial en la respuesta generada por los uniformados de la Policía nacional ante las situaciones presentadas en el desarrollo de sus actividades, se puede concluir:

1. Frente al objetivo general, de acuerdo al análisis de los factores de riesgo psicosocial en la respuesta generada por los uniformados de la policía nacional ante las situaciones presentadas en el desarrollo de sus actividades; se evidencia que el impacto es alto, estos factores han sido el detonante en muchas de las situaciones y reacciones expuestas en los últimos años hacia la comunidad.
2. Frente a la revisión de manera sistemática de los antecedentes investigativos que indagan por los factores de riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los patrulleros de la policía en Bogotá; se determina que las características de estos riesgos se deben analizar de manera objetiva, teniendo en cuenta la afectación por otros factores y su dificultad en la prevención.
3. Al identificar los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los patrulleros de la policía tomados como parte de este estudio, se confirmó que en el desarrollo diario de sus labores se enfrentan a situaciones que han desencadenado en ellos estrés, el cual afecta su comportamiento y el desarrollo de sus funciones.
4. Los factores de riesgo psicosocial a los que se encuentran expuestos los patrulleros objetos de este estudio son primordialmente del ámbito intralaboral;

los cuales influyen de manera importante en el aumento de estrés laboral y por ende de una respuesta no adecuada cuando se enfrentan a situaciones de presión o que sobrepasan su capacidad para gestionar emociones; lo anterior, también evidencia la necesidad de realizar un trabajo importante en la técnica de afrontamiento, entendiendo, la importancia de reconocer las capacidades individuales y desarrollar un proceso de reconocimiento y desarrollo de habilidades de acuerdo a las necesidades, enfocado en brindar a los patrulleros las herramientas para enfrentar de manera efectiva las diversas situaciones a las que se ven expuestos dentro del desarrollo de sus funciones.

**¿Qué le ocurre a la policía?.**“ Nada que no le ocurra a los demás. (9329-*Texto del artículo-9410-1-10-20110531.PDF.pdf*, s. f.)

“La decepción por un trabajo realizado y no recompensado por parte de la sociedad, de los mandos superiores, los problemas con los ascensos, pueden desembocar en la apatía y en la idea de que su trabajo no aporta nada y que no sirve para nada, pueden llegar a la sensación vacía y hueca de que son seres inútiles e incompetentes. Se puede llegar a una fatiga física y emocional que acerca al sujeto a una percepción de sí mismo y una actitud negativa frente al trabajo y a los usuarios del servicio” (*Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales.pdf*, s. f.) Brufao (1994)(p. 3).

### 13. Lista de referencias

72e4d09a-149d-4463-bcc2-96a4546c354e.pdf. (s. f.). recuperado 13 de febrero de 2021,

de

[https://www.casur.gov.co/documents/20181/29329/decreto+1000+de+1891.pdf/7](https://www.casur.gov.co/documents/20181/29329/decreto+1000+de+1891.pdf/72e4d09a-149d-4463-bcc2-96a4546c354e)

[2e4d09a-149d-4463-bcc2-96a4546c354e](https://www.casur.gov.co/documents/20181/29329/decreto+1000+de+1891.pdf/72e4d09a-149d-4463-bcc2-96a4546c354e)

9329-texto del artículo-9410-1-10-20110531.pdf.pdf. (s. f.).

albuerne, m<sup>a</sup> yolanda garcía, & nieto, m. á. p. (s. f.). *turnos y estrés psicosocial en los policías locales de madrid*. 15.

albuerne, m<sup>a</sup> yolanda garcía, nieto, m. á. p., & carreño, a. a. (2013). *diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad*. 31, 8.

bambula, f. d., & perez, e. r. (2017). de la seguridad al riesgo psicosocial en el trabajo en la legislación colombiana de salud ocupacional. *revista estudios socio-jurídicos*, 19(2), 129-155.

castillo, a. l. (2009). factores determinantes en la salud mental del uniformado activo de la policía nacional de colombia. *revista logos ciencia y tecnología*, 1(1), 57-66.

*compromiso organizacional y riesgos psicosociales*. (s. f.). recuperado 11 de diciembre de 2020, de

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s2528-](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2528-79072019000200157&lang=es)

[79072019000200157&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s2528-79072019000200157&lang=es)

*con16-art3.pdf | my library | zotero*. (s. f.). recuperado 24 de noviembre de 2020, de

<https://www.zotero.org/lilicocar/items/hsngnw5r/library>

*contentserver.pdf*. (s. f.).

*el país se queda sin policías: muchos se jubilan y no hay renovación*. (2019, marzo 7).

[https://www.semana.com/nacion/articulo/policias-abandonan-la-institucion-tras-](https://www.semana.com/nacion/articulo/policias-abandonan-la-institucion-tras-20-anos-de-labores-y-no-hay-renovacion/604092/)

[20-anos-de-labores-y-no-hay-renovacion/604092/](https://www.semana.com/nacion/articulo/policias-abandonan-la-institucion-tras-20-anos-de-labores-y-no-hay-renovacion/604092/)

*estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales.pdf*.

(s. f.).

gil-monte, p. r. (s. f.). riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *rev peru*

*med exp salud publica.*, 5.

*ley 1010 de 2006—eva - función pública*. (s. f.). recuperado 13 de febrero de 2021, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

*ley 1616 de 2013—eva - función pública*. (s. f.). recuperado 13 de febrero de 2021, de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51292>

*leyes desde 1992—vigencia expresa y control de constitucionalidad*

*[decreto\_1295\_1994]*. (s. f.). recuperado 13 de febrero de 2021, de

[http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto\\_1295\\_1994.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_1295_1994.html)

moreno jiménez, b. (2011). factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización,

historia y cambios actuales. *medicina y seguridad del trabajo*, 57, 4-19.

<https://doi.org/10.4321/s0465-546x2011000500002>

*notas\_de\_caracter\_general\_y\_especifico\_ponal\_a\_dic\_2014\_1.pdf*. (s. f.). recuperado 11

de diciembre de 2020, de

[https://www.policia.gov.co/sites/default/files/notas\\_de\\_caracter\\_general\\_y\\_especifico\\_ponal\\_a\\_dic\\_2014\\_1.pdf](https://www.policia.gov.co/sites/default/files/notas_de_caracter_general_y_especifico_ponal_a_dic_2014_1.pdf)

pérez, o. m. (2018). *los aparatos racional y afectivo en la respuesta conductual del hombre: un análisis teórico*. 32.

*reglamento del servicio de policía.pdf*. (s. f.).

*resolución 2404 de 2019—riesgo psicosocial*. (s. f.). safetya®. recuperado 13 de febrero de 2021, de <https://safetya.co/normatividad/resolucion-2404-de-2019/>

sánchez, e. v. (s. f.). *salud ocupacional en la policía local de elda*. 398.

*vista de un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales: el caso de cuernavaca (méxico)*. (s. f.). recuperado 1 de diciembre de 2020, de

<https://perfilesla.flacso.edu.mx/index.php/perfilesla/article/view/630/656>

*wcms\_569995.pdf*. (s. f.). recuperado 10 de febrero de 2021, de

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_norm/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---)

[normes/documents/genericdocument/wcms\\_569995.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_norm/---normes/documents/genericdocument/wcms_569995.pdf)