

FACTORES PSICOSOCIALES QUE AFECTAN EL RENDIMIENTO LABORAL EN LOS AUXILIARES OPERATIVOS DE LA POLICÍA DE LA ESTACIÓN NOVENA DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ PARA EL AÑO 2024

PSYCHOSOCIAL FACTORS THAT AFFECT WORK PERFORMANCE IN THE OPERATIONAL ASSISTANTS OF THE POLICE OF THE NINTH STATION OF THE CITY OF BOGOTÁ FOR THE YEAR 2024

Deisy Lorena Chon Robayo⁹

Fecha recibida: 06/11/2024

Fecha aprobada: 26/11/2024

Derivado del proyecto: Factores psicosociales que afectan el rendimiento laboral en los auxiliares operativos de la policía de la estación novena de la ciudad de Bogotá para el año 2024.

Institución financiadora: Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO.

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.

⁹ Corporación universitaria minuto de Dios-UNIMINUTO.

RESUMEN

El estudio se realizó en la institución de la Policía Nacional de Colombia, que brinda protección del bienestar, asistencia, auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidades públicas, cooperación en resolución de conflictos, entre otros. El objetivo principal de esta investigación es analizar los riesgos psicosociales que afectan el rendimiento laboral del personal de auxiliares operativos y técnicas través de la metodología mixta para determina el nivel de riesgos, después de determinar los riesgos psicosociales en la institución nos permitimos realizar un plan de acción, el estudio se centró en únicamente los auxiliares operativos de la policía de la estación novena ya que son los más expuestos de delitos contra su vida, muertes violentas, desapariciones, extorciones y secuestros determinando un impacto tanto nivel físico como psicológico por estar en contacto permanente en comparación de otros puestos jerárquicos. Los resultados mostro afectaciones significativos como: tiempos de trabajo, demanda psicológica, suspensión, carga de trabajo, se evidencio agotamiento como síndrome de burnout.

PALABRAS CLAVE: Factores psicosociales, productividad, riesgo, bienestar, salud y fatiga laboral.

ABSTRACT

The study was carried out in the institution of the National Police of Colombia, which provides protection of well-being, assistance in case of accident, catastrophe or public calamities, cooperation in conflict resolution, among others. The main objective of this research is to analyze the psychosocial risks that affect the work performance of the personnel of operational and technical assistants through the mixed methodology to determine the level of risks, after determining the psychosocial risks in the institution we allow ourselves to make a plan. of action, the study focused only on the operational auxiliaries of the police of the ninth station since they are the most exposed to crimes against their lives, violent deaths, disappearances, extortions and kidnappings, determining an impact on both a physical and psychological level due to being in permanent contact compared to other hierarchical positions. The results showed significant effects such as: work times, psychological demand, suspension, workload, exhaustion was evident as burnout syndrome.

KEYWORDS: Psychosocial factors, productivity, risk, well-being, health and work fatigue.

JUSTIFICACIÓN

Razón de ser: Debido a que los auxiliares operativos y técnicos de protección de la Policía Nacional, deben establecer tácticas, apoyo a las demás unidades policiacas, convirtiéndose en una fuerza contra el delito y en situaciones que atentan contra su vida por lo cual involucra gran demanda de emociones al momento de prestar su servicio ha provocado que su nivel de riesgo sea muy alto. Los trabajadores de operativos y técnicos de protección de la Policía Nacional, es una de las profesiones con riesgo psicosocial y afectaciones físicas por la explosión de situaciones violentas, haciendo necesario un seguimiento para determinar los riesgos psicosociales a lo expuestos.

Finalidad: La conducta humana en el ámbito laboral es compleja. Las organizaciones dependen del buen desempeño por parte de sus trabajadores para alcanzar los objetivos previstos. Es necesario que los individuos que interactúan en las organizaciones realicen su labor de manera satisfactoria y aporten conocimiento e innovación, aspectos fundamentales para la supervivencia y el éxito organizacional. Por tanto, el estudio de los factores que influyen en el rendimiento laboral es un aspecto esencial para garantizar día a día el éxito de las organizaciones o entidades.

Importancia: En el desarrollo del entorno laboral es importante identificar y analizar cada uno de los aspectos que interviene el ambiente en el que se desarrolla las actividades , identificando la exposición a los diferentes riesgos que afectan a los trabajadores

El bienestar laboral de los trabajadores es una responsabilidad para el desarrollo individual, lo que conlleva a la institución promover una buena gestión para mejorar la seguridad, el clima laboral, la calidad de vida de los colaboradores, debido que la salud se debe mantener en equilibrio para cumplimiento eficaz de sus actividades. Existe dificultades que genera riesgos psicosociales en los colaboradores donde dependiendo de sus funciones y actividades las personas pueden tener mayor riesgo a presentar sufrir de enfermedades mentales, psicológicas o físicas.

INTRODUCCIÓN

Los factores psicosociales son en la actualidad un tema de especial interés debido a la gran influencia que pueden ejercer en el bienestar laboral y personal, así como en el desempeño productivo de los trabajadores. Las fuentes de estrés laboral psicosocial en la organización y los riesgos derivados de estas están enmarcadas en el desarrollo de una gestión orientada a promover intereses mentales, emocionales y sociales de los integrantes del lugar de trabajo, con el fin de optimizar su rendimiento y la respuesta organizacional; además de evitar los incrementos en manifestaciones negativas de salud, frecuentemente asociados a factores de riesgo en su ámbito emocional, ambiental o comporta mental. Por lo anterior, es vital el estudio de las relaciones entre las diferentes esferas que confluyen en el desempeño laboral, con el fin de generar conocimiento que permita dinamizar los esfuerzos en pro de la obtención de resultados concretos en el ámbito tanto de la salud como de la producción en un sentido general.

En los últimos años, las condiciones laborales se han trasformado de manera significativa, dentro este marco ha de considerarse la problemática generada por riesgos psicosociales que afecta de manera perjudicial en el ultima año 2024 lo que se han visto afligidos el personal de auxiliares operativos y técnicos de protección de la Policía Nacional y las consecuencia es la reducción de calidad de vida del trabajador y efectos negativos en sus condición física, mental, se destaca que en la estación novena se presentado más casos de estrés laboral. El personal no cuenta con exámenes periódicos de riesgos psicosociales por ende se ve reflejado en las conductas. Cambio de humor, desmotivación en su trabajo, falta de rendimiento y casos de síndrome de burnout, por lo cual se debe identificar que afecta del personal.

Para realizar el diagnóstico de los factores psicosociales para los trabajadores que inciden en el rendimiento laboral, es importante identificar y relacionar los indicadores planteados en las teorías revisadas y que permitan hacer un proceso de medición, por cuanto, no se podrán identificar y relacionar si no se cuentan con medios para medir. El objetivo del estudio se basa en germinar, desarrollar, proponer y formular un instrumento de trabajo donde se seleccione uno ya validado y se diseñe a partir de él, se genere una coherencia secular, se determine el impacto y la factibilidad del establecimiento y se halló que tal impacto ayude a los empleadores a tomar decisiones y desarrollar una intervención exitosa en el manejo de los riesgos psicosociales.

Planteamiento Del Problema

En la institución de la policía nacional uno de los problemas más prevalentes en el ámbito laboral es el estrés crónico causado por factores psicosociales, como la presión excesiva en el trabajo, la inseguridad laboral y la falta de apoyo emocional por parte de los jefes y compañeros. Este estrés constante afecta negativamente la salud mental de los trabajadores disminuyendo su capacidad para concentrarse, tomar decisiones adecuadas y mantener un desempeño laboral óptimo. Como resultado, se observa un incremento en la tasa de ausentismo laboral, disminución en la productividad y un ambiente laboral tenso y poco colaborativo. La falta de atención a estos factores psicosociales por parte de las empresas y la ausencia de programas de bienestar emocional y mental adecuados contribuyen a un ciclo perjudicial que impacta directamente en el rendimiento laboral y en la calidad de vida de los trabajadores.

Pregunta problema

¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan el rendimiento laboral del personal de auxiliares operativos y técnicos de protección de la Policía Nacional de la estación novena de la ciudad de Bogotá del año 2024?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Analizar los factores psicosociales que afectan el rendimiento laboral del personal de auxiliares operativos y técnicos de protección de la Policía Nacional de la estación novena de la ciudad de Bogotá en el año 2024.

Objetivo Específicos:

1. Identificar las variables psicosociales que inciden en el rendimiento laboral en general.
2. Determinar la afectación en el rendimiento laboral de los auxiliares operativos y técnicos de la Dirección Departamental de Protección de la Policía Nacional de Colombia.

Cuerpo teórico

A continuación, se presentara el marco institucional, marco conceptual y marco normativo del trabajo lo que incluye la revisión de los principales autores y normas que se tendrán en cuenta en esta investigación.

Marco institucional

La policía nacional en Colombia es un organismo armado establecido por el artículo 217 de la constitución política 1991 encargada de mantener el orden público y la protección de los ciudadanos y el cumplimiento de la normas dentro del país sus funciones son la prevención y la investigación de delitos la respuesta de emergencias en momentos de crisis , control de tráfico y seguridad vial , la protección de seguridad y bienes .La policía nacional tubo orígenes en la independencia de país a principio del XIX sus raíces tubo comienzos en la policía militar creada por Simón Bolívar durante la lucha de independencia de España su como objetivo mantener el orden y disciplina en las filas (Martines, 2000) .

En Colombia el sistema de la policía nacional se conforma de varias instituciones y organizaciones que trabajan en conjunto para garantizar la seguridad y el orden público del país. la estructura está organizada de siguiente manera:

1. Dirección general de la policía nacional (DNP), es la entidad central encargada de la dirección, coordinación y control de actividades de nivel nacional

2. Escuela de formación de capitanes, Colombia cuenta con varias escuelas y centros de formación donde capacitan a los policías y ofrecen formación continua
3. Organismos de control y supervisión incluye entidades como Procuraduría General nacional y la Defensoría de pueblo que supervisan las actividades, para el cumplimiento de los derechos humanos
4. unidades especiales la policía nacional como la policía jurídica, policía de tránsito, policía de infancia y adolescencia, cada una cumple con funciones específicas para entender diferente aspecto de seguridad pública

Este sistema integral permite a la policía colombiana enfrentar los desafíos de seguridad y la protección de los derechos humanos

Rangos

La policía nacional cuenta con un nivel jerárquico que incluye diversos rangos

1. General es el rango más alto de policía nacional encabeza el director general
2. Mayor general segundo en jerarquía a menudo ocupa puestos claves administrativos y dirección de la institución
3. Brigadier general rango alto mando con responsabilidad en coordinar y gestión operativa
4. Coronel responsabilidad de unidades operativas
5. Teniente coronel rango intermedio con funciones de mando operativa y administrativas importantes
6. Mayor encargado de comandar batallones o unidades especiales tanto operativo como administrativo
7. sargento mayor rangos más altos en los subtenientes con funciones de liderazgo y supervisión
8. sargento primero responsables de equipos y unidades pequeñas
9. sargento segundo asiste a los sargentos mayores y sargento primeros en sus funciones
10. patrulleros rangos iniciales para los agentes de policía encargados de patrullar y mantener el orden público
11. agentes rango base dentro de la policía nacional con funciones operativas y apoyo

Organización territorial de las sedes

En Colombia la policía nacional está organizada territorialmente en sedes que corresponde a diferentes niveles:

1. Nivel nacional la sede principal está en Bogotá donde se encuentra la dirección general de la policía nacional
2. Nivel departamental cada departamento tiene un director de policía general mente está ubicado en la capital de cada departamento
3. Nivel municipal o distrital en las ciudades principales y en municipios grandes, existen comandos de policía estas sedes estas encargadas de las seguridad y orden público a nivel local.

Marco conceptual

Factores psicosociales: Según la Agencia de Seguridad en el Trabajo de la Unión Europea (2000), los factores psicosociales son todas aquellas "percepciones y experiencias sociales, incluyendo las actitudes, creencias, valores, motivación, las fuentes de estrés y los modelos de comportamiento" y cambiadores de la salud y que están relacionados con el entorno de la organización y el contenido de trabajo. Ahora bien, el Instituto Nacional para la Seguridad, Salud e Higiene en el Trabajo (INSHT) refiere que la mayoría de los trabajos modernos producen tensiones, quejas e insatisfacción, y que estos problemas pueden reflejarse en una conducta del trabajador, su salud y calidad de su vida personal; por eso, plantea que en la actualidad las condiciones psicosociales del trabajo desempeñan un papel decisivo en el rendimiento laboral y en el bienestar del trabajador.

Psicología de la salud: Este enfoque se enmarca en el interés de la psicología de la salud por la comprensión de los mecanismos psicológicos de la salud, la enfermedad y la forma como enfrentamos el contagio. Toda vez que uno de los campos de acción prioritarios es la identificación, prevención y manejo de factores psicosociales de riesgo que interfieren en el bienestar o salud mental asociados al trabajo, presenta especial relevancia en nuestro campo de intervención que es el laboral. Este enfoque se centra en la interacción dinámica entre el

ser humano y su trabajo, pues el trabajo no solo se percibe como fuente de tensiones, sino también como uno de sus motores más importantes del bienestar y desarrollo del individuo.

Definición de Factores Psicosociales en el Trabajo

En el ámbito laboral se habla continuamente de factores de riesgo ocupacional. Entre los más comunes se mencionan los biológicos, físicos, mecánicos, ambientales y químicos. Pero detenerse a examinar los aspectos relacionados con el trabajo propiamente dicho, integrando el factor sobre el cual recae todo el proceso laboral, la relación entre el sábado y quien desempeña la labor, es el tronco mismo del concepto Factores Psicosociales en el Trabajo. Los factores psicosociales se refieren a aquellos aspectos en diseño laboral y al contexto, clima organizacional y la cultura de la organización, a las relaciones interpersonales, es decir, las características de la interacción real entre seres humanos en un medio laboral y a los procesos emergentes del comportamiento de la organización y la disparidad con las necesidades, expectativas y valores del personal. En el trabajo operativo y administrativo de las estaciones de policía de la ciudad de Bogotá D.C., se ha detectado un alto nivel de riesgo ocupacional.

Los factores psicosociales que encontramos en el trabajo son aquellos que influyen en los procesos psicológicos desarrollados a través de la socialización, como son los aprendizajes, actitudes, motivaciones, comportamientos, expectativas ideológicas, capacidades, tendencias, percepciones, etc. Los factores sociales son aquellos que influyen en las prestaciones del trabajador por las características del ambiente comunitario en el que se desarrolla la vida familiar: el barrio, el municipio, los centros ciudadanos, etc. Junto a los psicosociales, los factores de estrés que se consideran riesgos siguientes: exigencias hacia el trabajo, características concernientes a la ejecución del trabajo, recursos múltiples proporcionados por la propia tarea.

En este apartado se estudiará cómo las diferentes relaciones que tenemos afectan tanto a nuestro estado anímico como, por consiguiente, a la hora de rendir en el trabajo. Es decir, afecta a nuestra salud emocional, dificultando así el vivir una vida grandiosa y posibilitando el ir. En todos los trabajos puestos en común hasta ahora se muestran como principio de vida la relación de "estar" con los demás. Por eso, de alguna forma nosotros necesitamos de esa

misma relación de "estar" con los otros. Dicha relación se lleva a cabo en otro plano que es el del existir. Esta relación, por ejemplo, el estar con mis alumnos, la ejercen los padres con sus hijos, aunque nunca tengan relación directa ellos, esto les produce una satisfacción especial.

Al momento de hacer cualquier abordaje sobre el tema de los factores psicosociales en el trabajo, es necesario definir el concepto que gira en torno a ellos. Este término es un proceso de interacción entre algún elemento del trabajo, su contenido, contexto o ambiente, con la persona que desempeña una labor. Además, de la vinculación con el trabajo, se deben aclarar los factores contextuales o del contexto de trabajo (todo aquello que rodea al trabajador al realizar su labor) y aquellos propios de los trabajadores. Es por ello que, en el trabajo sobre la influencia de las condiciones o factores laborales presentes en el personal de auxiliares de policía destacados en la Estación Novena de Bogotá, dada la crítica situación actual del personal operativo, deben analizarse todos aquellos aspectos psicosociales que inciden en la actual problemática y llevar al establecimiento de estrategias de mejoramiento que impacten el cumplimiento y bienestar institucional.

Importancia de los Factores Psicosociales en el Rendimiento Laboral

La relación múltiple de las variables y de los aspectos interpersonales como interpersonales de la situación laboral conlleva a que colaboren en la vulnerabilidad del obrero a enfermar, desarrollando los factores de riesgo y mantenerlos en el tiempo, agregando pautas incorrectas de comportamiento para el mantenimiento o afrontamiento al estrés.

Los factores psicosociales se refieren a los aspectos tanto interpersonales como interpersonales de la situación de trabajo, que al interactuar entre sí y con la situación laboral, influyen en la aparición de trastornos y/o en la modificación de la salud del trabajador. Entre los principales factores de riesgo relacionados con el estrés en el área laboral se encuentran: escaso control sobre el trabajo, escasa recompensa por el esfuerzo, carácter monótono y con falta de variedad del trabajo, soporte social insuficiente en el ambiente laboral y conflictos de valores entre la persona y la organización.

Por estas razones, en la década de 1950 surgieron un conjunto de estudios centrados en el microcosmos organizacional: el individuo. Surgió una nueva corriente: el estudio del comportamiento de la organización, desde su aspecto psicológico.

De acuerdo con Duque, Peña y Linares, la gestión de recursos humanos ha propendido por evaluar el rendimiento de una empresa tomando datos de los libros contables. Sin embargo, estos indicadores son de resultados pasados, es decir, son indicadores de resultados económicos tales como ganancias, productividad, entre otros, que se pueden medir, pero no pueden ser controlados o aprovechados en beneficio de nuevas inversiones o actividades que ayuden a mantener o mejorar los resultados.

El rendimiento laboral es un tema de vital importancia para el ámbito organizacional actual. Un buen rendimiento laboral contribuye con el éxito de una organización y se reconoce por medio del alcance de las metas y la ejecución de un trabajo sobresaliente.

Administración del personal

La policía nacional abarca diversos elementos clave para asegurador la gestión eficaz y eficiente de recursos humanos dentro de la institución, a continuación, se presentará los componentes principales

Planificación de recursos humanos

El análisis de necesidades determina la cantidad y el perfil de la persona requerida del funcionamiento como funciones operativas y administrativa llevando a cabo los procesos de Reclutamiento y selección para escoger los candidatos más aptos para integrar en la institución

Formación y capacitación

La academia de policía da programas de formación inicial para nuevos reclutas, posteriormente se realizará capacitaciones continuas de programas de actualización especializadas para la persona.

Desarrollo profesional

La evaluación de desempeño evalúa de forma individual y colectivo identificando áreas de mejora promover el desarrollo profesional, se realiza planes de carreras profesionales que incluyen ascensos y promociones

Bienestar del personal

Salud y seguridad en el trabajo promueve la garantía de salud física y mental del personal, así como la seguridad en el trabajador. los beneficios y compensaciones realizan políticas de remuneración, beneficios sociales programas de apoyo familiar.

Evaluación del desempeño.

para evaluar el desempeño de la policía nacional se estructura a principios y procesos diseñados para medir y mejorar la eficacia de los trabajadores

Objetivos de evaluación de desempeño

1. Mejora continua se identifica las áreas que se deben mejorar tanto nivel como organización
2. La transparencia garantiza el proceso justo y equilibrado que promueve la confianza y la moral
3. Identifica el reconocimiento y desarrollo recompensando el desempeño sobresaliente, así como detectar necesidades de capacitación y desarrollo

Criterios de evaluación

1. competencias profesionales, habilidades y conocimiento específico del rol de la policía
2. el cumplimiento de objetivos
3. conductas éticas

Medición del rendimiento laboral

1. Evaluación por los supervisores que evalúa el desempeño de sus subordinados

2. Se realiza una autoevaluación permite que el empleado reflexiona sobre su propio desempeño
3. Evaluación 360 grados feedback de colegas subordinados y superiores y algunos casos de la comunidad
4. Indicadores de rendimiento utilizado de métrica cuantitativa y cualitativa específica para evaluar el rendimiento

Principales Factores Psicosociales

Los riesgos, entonces, son el resultado de la interacción entre el trabajador y su ambiente de trabajo, así como del comportamiento organizacional que se transforma a su vez por la realización de la tarea. Cada trabajador transita constantemente entre el riesgo potencial, el riesgo real y las formas como él o ella trata de manejarlo. El presente trabajo analiza desde la perspectiva de los riesgos laborales las dificultades y prevención del estrés laboral. A continuación, se describen los factores estresores presentes en el trabajo organizacional, los cuales generan consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, y finalmente se presentan formas de prevención y consecuencia del estrés en el propio trabajo.

Estas condiciones laborales representan un peligro no solo para la salud de los trabajadores y trabajadoras, sino también para la seguridad del paciente o usuario de servicios de salud. Vale aclarar que no solo del ambiente de trabajo y sus condiciones psicosociales dependen estos riesgos. La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha encontrado que este incremento en los peligros y riesgos críticos no se deben únicamente (aunque mucho) a la falta de cuidado o a un descuido voluntario por parte de los trabajadores y las trabajadoras, sino a un ambiente de trabajo con fallas estructurales que viabilizan este tipo de conductas inseguras.

Carga de Trabajo

Teniendo en cuenta los hallazgos tanto del estudio cuantitativo como del estudio cualitativo, desde el punto de vista del DAS, el factor de la demanda psicológica en los auxiliares de la policía nacional de la estación novena es más específico, pero generalmente disponen de más recursos para afrontarlo (diseño del área, mayoría de edad, jornadas de

trabajo cómodas), a pesar de que en ellas se realicen actividades de mayor carga física y/o mental, como puede ser la línea de montaje citada. Aunque las puntuaciones empiezan a notarse en los cuadrados dormitorios de la demanda psicológica, se considera aceptable, situación que es totalmente diferente según los estándares o normas de las entidades y resalta un escenario parcial de aposturas, pero no del todo acorde con los resultados cuantitativos.

Según lo anterior, en las diferentes áreas de trabajo de las entidades, las características procedimentales de la tarea y los sistemas de los auxiliares de la policía de la estación novena de estas líneas son diferentes, lo que podemos ver reflejado en las respuestas de "no tengo demanda psicológica", diferenciada entre las demás áreas o rangos policiales.

En ese sentido, consideran que el trabajo excesivo puede ser percibido por los sujetos como una carga elevada, pero esto no necesariamente engloba todas las facetas de esta. Incluso dentro de las investigaciones sugieren los autores para futuras investigaciones es contrastar los nuevos hallazgos en entidades públicas y privadas de otras naturalezas.

Los hallazgos evidenciaron que la mayoría de los postulados manifestaron no tener exceso de trabajo. Esto significa que los trabajadores realizan el mismo o mayor volumen de trabajo en comparación con sus superiores inmediatos, pero sin que ello se traduzca obligatoriamente en una presión excesiva para realizarlo.

Relaciones Interpersonales en el Trabajo

En relación con lo anterior, se puede decir que gran parte de la vida laboral de las personas adultas es en el ambiente laboral. Por eso, se investiga si las relaciones personales entre compañeros influyen en el rendimiento laboral de las personas. Según diferentes autores (V.R; 2008), el ambiente laboral se ha considerado factor ambiental significativo. Los estudios indican que las relaciones interpersonales, los compañeros y la cultura organizacional inciden en el bienestar y en la salud mental, así como en el rendimiento y la productividad. En el resultado, hubo énfasis en la cohesión grupal para prever el burnout. El apoyo social percibido e índices de participación y control tienen una relación positiva con la satisfacción laboral y otros análisis muestran la influencia en el entusiasmo por el trabajo. Es importante conocer cómo influyen las relaciones interpersonales, o si la cultura organizacional del entorno de trabajo afecta el rendimiento de las personas. De donde la

conducta de las personas es influenciada por la relación con los demás, estos comportamientos pueden variar dependiendo de con quién se relacione.

Este factor incluye cualidades como la tolerancia, la capacidad de escuchar a los demás, la actividad. Según Barriga (2000), el trabajador afectado por inconformismo o desencanto tiene tendencia a las conductas impulsivas o irresponsables. En él, el sometimiento pasivo o la renuncia desconsolada de sus tareas, el ausentismo o abandonismo, constituyen terribles perjuicios en las organizaciones. Dada la improductividad, la rotación legal o disfrazada por ley y las dificultades económicas y morales que supone para las mismas. El individuo ideal en todos sus procedimientos y actitudes tendrá escaso magnetismo como persona y bien poco encanto como jefe o alto cargo en la empresa, indicando gran petulancia e incluso cierta patología del desarrollo.

Impacto en el rendimiento laboral

En el caso principalmente a nivel empírico se han encontrado múltiples estudios relacionados con estilos de trabajo en profesionales de distintas áreas cuyos resultados no solo establecieron los factores influyentes en el rendimiento laboral y sino también los efectos que dichos estilos tienen en el nivel de estrés laboral, satisfacción laboral, calidad del desempeño y burnout con un número significativo de estudios relacionados con esta temática en el contexto de países europeos y americanos, con particulares atributos en otros contextos como el japonés. Entonces, los objetivos principales de este estudio son describir y medir factores psicosociales que afectan el rendimiento empresarial en Colombia, aquellos que en líneas previas lo han hecho en otras latitudes y áreas pero que corresponden a la situación colombiana motivada principalmente al desconocimiento de la realidad país, así como también señalar diferencias en el análisis para un adecuado análisis de los factores relacionados.

Conjunto se asocian a una disminución del rendimiento laboral relacionado principalmente al incremento de la probabilidad de presentar discapacidad, deterioro del funcionamiento social, alteraciones a nivel de la salud mental, o un descenso en la calidad de vida (Rodríguez-Masero, N.; 2003). Este deterioro funcional lleva a un impacto en el rendimiento laboral, donde valores como la productividad, calidad, ausentismo y rotación se ven afectados. Dentro de los motivos por los cuales el rendimiento laboral se ha convertido

en un foco de estudio cabe mencionar la preocupación por el bienestar del trabajador, la productividad de las empresas, la necesidad de conservar el empleo y el temor de los trabajadores a ser despedidos (Sáiz Díaz, R.A.; 2000).

Marco Normativo

Normas nacionales

Norma	Año	Institución de Norma	Descripción	Aportes a la investigación
Ley 1010	2006	Congreso de Colombia	Tiene como objetivo definir, prevenir y corregir, sanciona diversas formas de agresión, maltrato que ultraje la dignidad humana que se ejerce sobre aquellos que realizan actividades económicas laborales	Se adoptan medidas de corrección y sanciones sobre el acoso laboral y otros hostigamientos en el trabajo
Resolución 26 49	2008	Ministerio de protección social	Por lo cual establece disposiciones y se define responsabilidad identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo	Determina los orígenes de las patologías causadas por el estrés ocupacional
Ley 1562	012	Congreso de la república	Por lo cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones	Aportan deberes y derechos de los trabajadores

Resolución 0652	2012	Ministerio de trabajo	Establece la obligatoriedad para todas las empresas privadas para conformar el comité de convivencia laboral	Aporta la conformación y función del comité de convivencia laboral
Ley 1616	2013	Congreso de la república	Garantiza los derechos de atención oportunos en salud mental	Aporta la promoción y prevención de trastornos mentales
Decreto 1477	2014	Ministerio de trabajo	Tablas de enfermedades laborales	El decreto tiene como objetivo expandir la tabla de enfermedades, facilitar la prevención de enfermedades en las actividades laborales para detectar diagnósticos médicos
Decreto 1072	2015	Ministerio de trabajo	Establece que todos los empleadores y empleados debe contar con una matriz de requisitos legales en riesgos laborales	Determine los lineamientos que debe cumplir una empresa a labora de establecer SST
Resolución 3202	2016	Ministerio de salud y protección social	Adopta el manual metodológico para elaboración y implementación de rutas a la atención de salud	Aporta la implementación de rutas para la atención de salud

Resolución 2402	2019	Ministerio de trabajo	Por la cual adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgos psicosociales	Aporta la guía técnica generada para la promoción, prevención e intervención, de factores psicosociales y sus efectos en la población de trabajadores
circular 0064	2020	Ministerio de trabajo	Facilita el espacio el tiempo para la ejecución de actividades de promoción y prevención de riesgos psicosociales	Establece acciones mínimas e intervenciones de los factores de riesgo psicosociales, promoción de la salud mental

Fuente: Autoría propia

Normas internacionales

Nombre	Año	Institución de Norma	Descripción	Aportes a la a investigación
Iso 10075	2005	Internacional organization forstandardization	Reglamenta registros y mediciones de la carga de trabajo mental	Establece acciones devaluación de la carga mental de trabajo
AnsiAsse Z590.3	2011	Estados unidos	Se centra en la gestión de riesgo psicosociales y promoción de la salud mental	Da pautas para que la organización identifique y genere

				estrategias los factores que puede afectar la salud mental
Iso 45001	2019	Internacional organizationforstandardization	Establece requisitos para las organizaciones, y controles de riesgos laborales incluyendo la salud mental	Da orientación en controles de carga mental, incluyendo promociones de un ambiente laboral saludable y prevención de riesgos psicosociales
Iso 45003	2021	Internacional organization forstandardization	Determina la gestión de riesgos psicosociales que tengan un enfoque estratégico en el ámbito organizacional y normativo	Los da un lineamiento de organización sobre los riesgos psicosociales de la seguridad y salud de los recursos humanos

Fuente: Autoría propia

Metodología de Investigación.

Enfoque

Cuantitativo-cualitativo -mixto

Diseño de la Investigación. Se corresponde con una exégesis y, siguiendo la metodología expuesta por reconocidas "meta-analistas" como Rosenthal, R. (1991), se pueden registrar una serie de decisiones: el trabajo analítico previo a la síntesis, la estrategia para seleccionar los estudios y el trabajo analítico posterior a la síntesis. Con esta investigación analítica documental, se pretende verificar el grado de influencia que ejercen los factores psicosociales sobre el rendimiento, tomando como referencia las últimas investigaciones que se han realizado en la institución de la Policía, A partir de los cuales, se logre reconocer diversas opiniones al respecto y finalmente rescatar aquellas variables que puedan aplicarse en la problemática laboral de nuestro contexto, con el fin de afrontar la problemática de manera más creativa.

La investigación se basó en el paradigma positivista, con un enfoque cuantitativo y un diseño del tipo no experimental transeccional descriptivo. Según Pozo, I. (2010), los diseños transeccionales, llamados transversales, se refieren a las investigaciones en las que los datos se recogen en un solo momento. Se examina la relación entre las variables tal y como son manifestada en ese momento. Al llevar a cabo este tipo de estudio, se construyen a menudo escalas de entidad u organizativas y en ellas se intenta comprobar si existe una estructura que subyace a los datos. Si se verifica la posibilidad de que exista alguna variable con la que se correlacionen diferencias e interrelaciones entre las distintas observaciones (p. 269).

Alcance

En la investigación del tema, se analiza con alcance descriptivo con el cual, se requiere un conocimiento previo del tema que se estudia. En cuanto a los propósitos de las investigaciones de alcance descriptivo, Hernández et al. (2010) apuntan lo siguiente:

Los estudios buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas grupos, con otros fenómenos que se sometan a un análisis (p.80). La relación a la temática

aborda de los auxiliares operativos y técnicos de protección de la Policía Nacional de la estación novena de la ciudad de Bogotá, donde se evalúa la exposición de los riesgos

Psicosociales, se busca identificar qué factores produce los síntomas, permita describir la situación.

Población

La muestra corresponde en 12 participantes activos de la policía nacional de la estación novena de Bogotá, de entre 20 y 40 años, compuesto por 7 hombre y 5 mujeres, auxiliares operativos y técnicos de la institución están en constante exposición.

Técnicas

En este trabajo se tomará enfoque mixto Consiste en recopilar información, tanto cualitativa como cuantitativa para obtener una visión más profunda del tema a investigar, Según Creswell (2009), combinar métodos con diferentes contribuciones puede mejorar la calidad de la investigación. El enfoque mixto se demuestra por la necesidad de conocer los factores que provocan la exposición al riesgo psicosocial, tomándose en el análisis las condiciones de trabajo, las características de estas condiciones y los síntomas relacionados con el estrés laboral y síndrome de burnout. Para lograrlo se utilizan métodos como encuestas y entrevistas, así como el análisis estadístico de los datos recopilados mediante tablas y gráficos.

El alcance del estudio se describe como descriptivo. Esto quiere decir que el objetivo principal es precisar las características y perfiles de los auxiliares operativos y técnicos. La idea es obtener una visión detallada de la situación, incluyendo cómo está sucediendo, dónde está sucediendo, cuándo y por qué. De esta forma se puede obtener información de origen y sacar conclusiones.

Procedimiento Fases macro

Fase	Tiempo
Viabilizarían de la investigación	Mayo
Diseño y validación de instrumento	Junio-Julio
Ponencia	Septiembre-noviembre

Fuente: Autoría propia

Diseño del Estudio

En este estudio se consideró un diseño de muestreo no probabilístico en donde la selección de la muestra depende de toda la población. Para llevar a cabo el estudio, se solicitó el aval de la dependencia a la que pertenece la estación novena en Bogotá, en este caso la Subdirección de Apoyo (Subapo) a la que hace referencia, el cual se halla en el diario de campo número 3. Correspondiente al método para la recolección de datos. Posteriormente se solicitó el aval del equipo de gestión de la Seccional de Protección y Servicios Especiales (Subpro) a la que hace referencia la Seccional de Auxiliares y Vigilancia (Vuciz), mostrado en el diario de campo número 3.1, debido a que una de las técnicas para recolección de datos es la encuesta la cual se pretende aplicar a los auxiliares operativos, relacionada con el contexto de la investigación. Una vez presentado y avalado por el equipo de gestión de la investigación, a la jefatura de la seccional.

Para la investigación se siguió un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, cuyo estudio específico es de tipo descriptivo, que permitió identificar las variables sociodemográficas (independientes), riesgos psicosociales (independientes) y el rendimiento laboral (dependientes) de los auxiliares operativos de la estación novena en Bogotá, tomando como fundamento la descripción de las variables, evidenciando la relación entre ellas, basado en una medición única. Este tipo de estudio es conocido como de corte transversal, en el cual se recolecta y analiza la información en un momento específico.

Muestra y Técnicas de Recolección de Datos

Cabe mencionar que, para realizar las entrevistas a los auxiliares de la estación de policía correspondiente, se requirió de un permiso especial expedido por el señor Comisario. La entrevista fue llevada por un grupo investigativo de dos personas compuesto por el autor y una persona de apoyo para las actividades realizadas de toma y análisis de los datos que generó tranquilidad y seguridad en los participantes, lo que fue fundamental para la investigación. La recolección y el análisis del material contenían información referente a su identidad personal, el tiempo de servicio en el trabajo actual, el tiempo de servicio en la institución y datos personales relacionados con el tema de trabajo, tales como el turno que laboran, la modalidad de servicios en la que laboran y datos relacionados con indicadores de riesgo psicosocial.

La muestra de la investigación está conformada por un total de 12 (N=12) auxiliares de la Policía Nacional de la Estación Novena de Puente Aranda en la ciudad de Bogotá, con edades comprendidas entre los 20 y los 40 años. Los sujetos del estudio son en su totalidad de sexo masculino, lo que hace referencia a una particularidad de los auxiliares de Policía en Colombia. Con el propósito de realizar la recolección de los datos de la presente investigación, se aplicó la técnica de entrevista que permitió recolectar información sobre la problemática estudiada.

Principales Factores Psicosociales Identificados

Uno de los factores que más genera distracción, se percibe, es el ruido en las zonas abiertas, seguido por situaciones que afectan la comunicación sonora, por tareas ajenas o difícil manejo de las emociones. También se experimenta afectación en el rendimiento laboral o en la calidad del trabajo por factores personales, posiblemente familiares y de salud física o emocional (tanto en el propio desempeño como en el de otros de quienes se dependa), relacionales con compañeros y jefes o por la dinámica burocrática o restricciones administrativas, entre otros. Factores que generan satisfacción: principalmente la autonomía en la realización de las tareas, seguido por el reconocimiento, la rotación de tareas, la inclusión y la corresponsabilidad, todas acciones emanadas de las directrices grupales y orientadas hacia la responsabilidad, autonomía y control de la propia gestión. El escenario

que conforma la estación facilita la personalización de perfiles e intereses laborales, considerándose uno de los aspectos más satisfactorios para los inquietos y motivados cooperadores.

Impacto en el Rendimiento Laboral

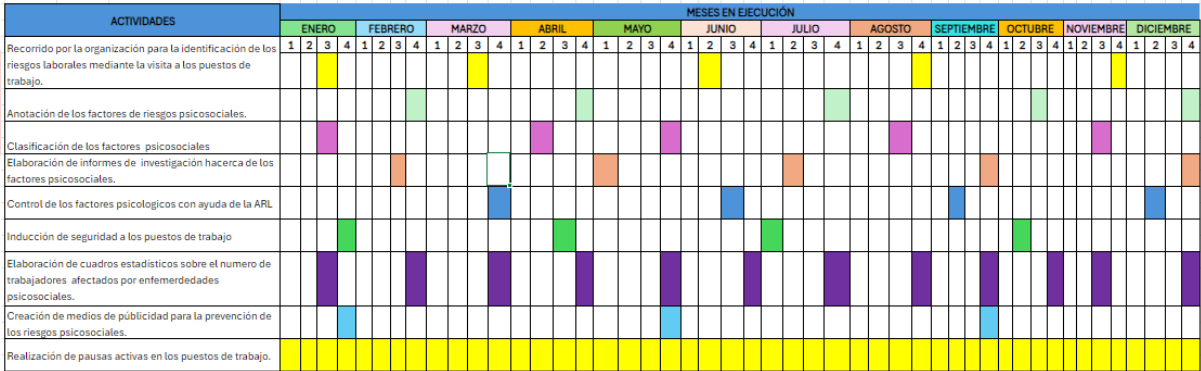
Según Consoli, Bonfiglio y Sesto, los problemas que pueden generar los factores psicosociales en el trabajo pueden ser relativos a la contrariedad de las exigencias del empleo, la escasez de autonomía destinada al individuo, la pérdida de apoyo de los gerentes, el manejo de comunicación o relaciones malas, la injusticia en la toma de decisiones, excesivas cargas de trabajo y la falta de claridad en el objetivo propuesto, la exposición continua a nuevos retos. Entre tanto, los factores psicosociales que generan mejor rendimiento son: el apoyo emocional de los jefes, la calidad de la comunicación, el nivel de control que tenga el trabajador en el trabajo, la claridad de las metas organizacionales y el apoyo a la formación y desarrollo profesional. En ese mismo contexto, Calvo, Ruiz y Montero encontraron que los factores como la sobrecarga de trabajo, la autonomía en la toma de decisiones y el apoyo pedagógico son determinantes significativos en el bienestar psicológico de los maestros.

El trabajo se convierte en una responsabilidad o un papel que desempeñar para todo ser humano. Se sabe que en ocasiones es un problema, es decir, un asunto de gran importancia; y, por otra parte, el trabajo cumple una función positiva para el ser humano, sirviendo para un propósito constructivo. El trabajo es un medio de satisfacción porque en él el ser humano satisface sus necesidades físicas y psicológicas, y es a través del que encuentra cauces para su desarrollo social. Por ende, los factores psicosociales dentro de una organización pueden ser perjudiciales para el rendimiento o, por el contrario, pueden ser beneficiosos, es decir, ayuden al individuo a mejorar su rendimiento.

Finalmente, se aborda un conjunto de factores afectuosos intralaborales básicamente, adaptado a la teoría y metodología de la Dinámica Texto y basado en las experiencias registradas mediante la investigación en campo Journalálogos”, actividades en diseño terapéutico (Claudio Rocha, PET). Se trataron tres cuestiones: los factores que generan distracción y el efecto de la adopción como explicativa de los dos tipos de respuesta (distracción y efecto); los factores que generan satisfacción y el efecto de la adopción como

explicativa de la satisfacción y la eficacia; entre posibles 69 factores afectuosos de la afectividad individual a través del diálogo entre sus integrantes. La participación y expresión comunicativa, el reconocimiento, la corresponsabilidad, la inclusión, el ambiente físico y el afecto manifestado por el jefe, en ese orden descendente, se erigen como las principales fuentes motivacionales y de compromiso, por lo cual se erige como prioritario desarrollar estrategias tomando estos aspectos como punto de partida.

Cronograma -Actividades micro (Diagrama de Gant semaforizado)



Fuente: Autoría propia

Consideraciones éticas

Tal como se señaló al principio, la ética organizacional es asumida variables de sus pares; de tal manera que se fundamenten en un tipo de liderazgo, tipos de estructura o en un enfoque cultura empresa. Todos estos son una fuente de estímulo, intencional o no, para la conducta. Ya que estos patrones de diseño rara vez se adecúan al 100% en una organización y manteniéndose en la completa de la vida en la mathematicalmodel de sociedad, individual en su transitar por la misma, generan un número de tensiones, en lo que los individuos tendrán que adaptarse a ella o crear situaciones constructivas socio-laborales.

Dentro de un ambiente laboral, una vez definidas dimensiones claves, debemos tener claro que cada persona se encuentra dotada de un número importante de habilidades, competencias y características que se ven regularmente moldeadas y que aprende a exhibir de una manera o forma diferente en función de las situaciones en las que intervienen. A todas estas variaciones se les denomina como adaptabilidad socio-laboral.

El concepto ACSM provee un enfoque integrativo e interactivo enfocado, por una parte, al diseño y rediseño del trabajo y el ambiente del mismo para garantizar su adecuada personalización y flexibilización en función de características personales, y por otra parte, sobre la base de un anclaje psicosocial, intenta construir modelos comprensivos en los que todos los factores se encuentran interactuando o interrelacionando y de este modo llevar a diferentes escenarios y con ello a diferentes consecuencias. Es vital hablar de ética y, en especial, motivadora o de desempeño desde el punto de vista organizacional y bajo una perspectiva psicosocial, ya que no se puede estar ajeno o ser indiferente al impacto que puede establecer.

Resultados

A continuación, se señalarán los resultados de medición de estrés, depresión y factores psicosociales

Medición del rendimiento laboral en personas con estrés

La evaluación de rendimiento laboral en el personal de auxiliares operativos de la policía de la estación novena es un área crítica que puede que puede afectar operativa y bienestar personal se detectó los siguientes resultados:

Disminución de la recarga operativa

1. Toma de decisiones el estrés crónico puede llevar a tomar decisiones más lentas o impulsiva, afectando la capacidad para mejorar las situaciones de alta presión
2. Aumenta los errores y omisiones que pueden aumentar la posibilidad de cometer errores y omisión durante las tareas cotidianas

Reducción en la productividad

1. El estrés puede reducir la motivación y el compromiso con trabajos, resultado en una menor productividad
2. La fatiga producida por el estrés disminuye la capacidad de rendimiento durante largos turnos o situaciones de alta demanda
3. Fátiga física y mental disminuyendo la calidad de rendimiento durante largos turnos de alta demanda

Relaciones interpersonales

1. El estrés puede aumentar la irritación y los conflictos entre colegas, afectando el trabajo del equipo
2. la calidad de servicio y la interacción con la comunidad puede verse afectado negativamente por falta de paciencia y empatía

Salud física y mental

1. Se presenta mayores índices de enfermedad y lesiones llevando a ausentismo
2. Aumento de caso de ansiedad depresión y otros trastornos relacionados con el estrés

Medición del rendimiento laboral en personas con depresión y/o ansiedad

Los resultados de las mediciones de rendimiento relacionados con la depresión y ansiedad en los trabajadores auxiliares operativos de la policía de la estación novena pueden variar significativamente dependiendo varios factores

Los resultados reflejan niveles elevados de estrés debido a la naturaleza exigente y a menudo traumáticos de la policía realizadas por encuestas internas e informes de salud ocupacional dentro de la institución

Comparación del rendimiento sin afectación laboral psicosocial

La comparación de rendimiento de los trabajadores los auxiliares operativos de la policía sin afectación de riesgos psicosocial muestra resultados más positivos en términos de productividad, bienestar emocional y moral elevado, En ausentismo de factores como el acoso laboral o mal clima laboral los empleados suelen estar más enfocados en sus funciones experimentan menos niveles de estrés y ansiedad, tiene mayor disposición para colaborar y desempeñar afectivamente en sus roles. Esto demuestra la importancia de crear y mantener un entorno laboral saludable y apoyo máximo al rendimiento

Resultados y Análisis

En el marco de la entrevista, realizada a los doce (12) auxiliares operativos de policía laboral comisionados a la estación novena de policía del distrito metropolitano de Bogotá D.C, se encontró que según el análisis realizado la aplicación de las estrategias motivacionales dirigidas a motivar el recurso humano en la ponencia entregada en reunión general la participación de los auxiliares operativos ha sido baja. Con ayuda de las reuniones y áreas de atención entregamos las estrategias motivacionales generadas en la investigación. Los hallazgos de la encuesta aplicada a los auxiliares operativos de policía laboral comisionados a la estación novena nos indican que las estrategias motivacionales no se están aplicando y esto se pudo evidenciar en la baja participación en las actividades de formación que refleja el departamento para el año 2014, además, existe un nivel de insatisfacción y desmotivación; producto de mayores cargas de trabajo al grupo comisionado y a ingreso de bajos.

Este apartado es de carácter fundamental puesto que contempla el desarrollo de los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta y por ello determina el basamento para los análisis y la respectiva discusión. Se inicia con la descripción de los resultados encontrados para cada una de las variables analizadas, enfatizando su impacto en el rendimiento laboral de los auxiliares operativos de policía laboral en la estación novena de Bogotá, incorporando las estadísticas descriptivas y el análisis de correlaciones. De igual manera se identifican los principales factores psicosociales que influyen en el Clima Organizacional de la estación novena entre los años 2013 y 2014. Se caracteriza el Clima Organizacional de la estación novena, haciendo un análisis de los factores que lo componen, para el año 2013 y el año 2014. A partir de los resultados obtenidos se hace un análisis de la relación de cada variable con el Clima Organizacional; por último, se establecen las conclusiones y recomendaciones finales del Estudio.

Estrategias de Intervención

Algunos de los aspectos a tener en cuenta es que, a nivel institucional, las intervenciones son limitadas en la medida en que las políticas sobre salud laboral y condiciones de trabajo están alejadas de los desarrollos teóricos en epidemiología psicosocial. A nivel nacional, algunas limitaciones asociadas a la normatividad son que no

establece un enfoque psicosocial, no cuenta con criterios objetivos para intervenir sobre los factores de riesgo psicosocial y ocupacional, no exige un sistema de vigilancia epidemiológica en las organizaciones o entidades. También, a nivel institucional específico, están las limitaciones asociadas con la escasa difusión e implementación de la norma técnica y no existen incentivos institucionales orientados a mejorar la calidad de vida laboral del personal adscrito. En la producción y seguimiento de las actividades de las entidades nacionales por parte del Ministerio de Protección, aunque se ha venido desarrollando una norma técnica de calidad sobre salud y seguridad en el trabajo, la inspección, vigilancia y control han estado orientadas a otros factores de riesgo y no a los factores de riesgo psicosocial.

Para fomentar el buen ambiente laboral, algunas alternativas que se ofrecen por medio del Ministerio de Protección Social son el autoaprendizaje, el trabajo en equipo, entre otras. Se recomienda también capacitar al trabajador para que se adapte a su puesto de trabajo. Esto aumenta su seguridad y será más independiente en el desempeño de sus funciones. Mantener una comunicación fluida con los trabajadores es importante. El patrón debe estar en contacto directo con sus empleados para realmente conocer sus problemas que puedan estar incidiendo en el desempeño laboral. Si incluyendo estas estrategias no se da solución al problema, se puede trabajar para reducir los factores ocupacionales y mejorar su identificación.

Programas de Bienestar Laboral

En 1976, los trabajadores del Daigen Corporation inician un programa piloto de control de riesgo frente a la hipertensión. Se propusieron adelantar un programa de bienestar general que buscaba mejorar la calidad de vida de su recurso humano. En 2006, el destacamento ganador del segundo puesto nacional realiza la implementación de un programa piloto de bienestar con características similares al desarrollado por la compañía, dedicado al beneficio de su colectivo. En este estudio se materializó la implementación de un programa de bienestar con resultados reales mediante una estrategia cantada a Grupo Empresarial por cada uno de los patrocinadores. La asistencia médica y autorización financiera será responsabilidad, en general, sin perjudicar el esquema de atención definido.

Así como existe ayuda por parte del gobierno, hay opciones en las empresas que buscan ayudar a sus empleados a velar por su bienestar. En 1930, la organización nacional de empleadores promovió los servicios médicos para la industria, que incluyen medicina del trabajo. En la década de los 50 surge la comprensión ortodoxa de los programas de salud ocupacional a nivel mundial, la clínica en tipos de enfermedades derivadas del trabajo, método que se centra en los procedimientos internacionales de prevención. Por su parte, los servicios médicos industriales centran la asistencia médica al trabajador. En 1961, el doctor Henry L. Salinas llamó la atención sobre un nuevo modelo que demostraba la relación entre organización del trabajo y salud del trabajador, e indicó que la salida para las instituciones debía ser la promoción de la salud en el trabajo. Por consiguiente, en los 70 la comunidad científica mundial empieza a enfocar sus esfuerzos en conjugar diferentes programas, los cuales colectivamente se denominaron bienestar laboral.

Implementación de Medidas Para Mejorar el Clima Laboral

Se plantea, pues, fomentar la conciliación familiar y mejorar la gestión respecto a estas demandas y necesidades de los trabajadores. Para ello, se inician varias actuaciones como: articular la política de gestión de la comunicación interna y favorecer el sentimiento de pertenencia, favorecer la reenoltura a través de Programas de Participación Social, analizar y evaluar otros factores como la carga de trabajo que repercute en el estrés, temporalización, secuenciación, etc., que se puedan modificar para reforzar la motivación por el trabajo, incrementar el apoyo social en el entorno laboral, además de adoptar un abordaje individual del riesgo y la prevención del estrés, promover la formación personal y aprovechar al máximo su potencial.

En las últimas encuestas de clima laboral realizadas a lo largo de todo el país, se concluyó la necesidad de implementar soluciones para disminuir el estrés y mejorar el horario laboral del personal. Los agentes más estresores detectados recientemente son la sobrecarga de trabajo y la falta de recursos necesarios (personal, herramientas de trabajo, formación específica), aunque también preocupa la falta de innovación y la poca claridad del trabajador sobre el resultado de su acción (razón de ser, grado de incidencia de su desempeño en el resto de las áreas de la empresa).

El área de recursos humanos de la empresa X está dedicada a implementar soluciones relacionadas con el clima laboral y la posible disminución de los niveles de productividad. Las actuaciones del área de recursos humanos están relacionadas con modificar los agentes causales (carga de trabajo, horario, forma de organización del trabajo) o fomentar el autocontrol y el autocuidado del estado emocional y la salud personal.

Discusión

En conclusión, se puede afirmar que el rendimiento se ve impactado de manera negativa o positiva por cada uno de los factores que se reflejan en su entorno laboral. Asimismo, cada uno de los factores psicosociales se ven permeados por dos características propias, como lo son el compromiso de los integrantes (en este caso, los auxiliares de la Policía) con la organización y la visión del entorno organizacional.

Se ha observado que los factores que más impactan en el rendimiento laboral son las relaciones sociales, tanto con los jefes como con los compañeros a su cargo. Además, la forma en que se comunica determinada labor limita la efectividad en el trabajo y genera conflictos. Muchos de ellos indican que extrañan la jornada laboral, lo cual es un factor que los afecta. También se ha encontrado que el ser escuchados y apoyados en su desarrollo profesional son factores que se encuentran ausentes en su ambiente.

Más de las 12 mujeres confirman que los factores psicosociales que afectan su rendimiento laboral son las relaciones sociales y laborales, la comunicación, la toma de decisiones, la flexibilidad laboral y el control individual y colectivo. Para algunos, las oportunidades de desarrollo y el tipo de jornada también tienen un impacto en su rendimiento. En general, las dimensiones más afectadas son la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones en general, la calidad del ambiente, el desarrollo laboral e incluso el espacio físico.

Comparación con Estudios Previos-lorena

Investigaciones previas han demostrado que ciertos factores de riesgo psicosocial dentro del trabajo, tales como sobrecarga, falta de control y de reconocimiento laboral, entre otros, afectan la salud de los trabajadores generando mayor vulnerabilidad para sufrir accidentes de

trabajo. Esto lo demuestran estudios tanto de tipo teórico como empíricos de diferentes partes del mundo y del país.

Zea (2018) da cuenta también de que la rotación es un factor preocupante que incide en la estabilidad laboral de los uniformados y ha mostrado un incremento asociado con índices de accidentes e incidentes en el trabajo. "CUY" representa la rotación laboral por cada 100 empleados en un tiempo determinado. De acuerdo con el porcentaje de CUY, muestran por año un comportamiento en incremento tanto agentes (1,20 en 2013; 1,22 en 2014; 1,26 en 2015; 1,33 en 2016; 1,37 en 2017) como auxiliares (10 en 2013; 10,5 en 2014; 10,8 en 2015; 11,1 en 2016; 11,4 en 2017).

Implicaciones Prácticas

Respecto al apoyo a la realización del trabajo, un estudio encontró que implementar sistemas para la promoción de una socialización adecuada podría disminuir la información errónea y la ambigüedad que se da en las tareas, afectando el compromiso laboral negativo. Peterson muestra que las formas de soporte afectan al compromiso laboral negativo, siendo las formas de soporte emocional más efectivas para ese factor. Tener en cuenta los factores propios de las labores de los auxiliares operativos cobra un papel importante en la disminución de enfermedades asociadas como dolor lumbar, tenosinovitis y traumatismos específicos de la labor. El tipo de apoyo que parecería repercutir en el compromiso laboral positivamente es el instrumental. En el ámbito policial, se podría promover este apoyo entregando herramientas para manejar múltiples tareas o reduciendo la cantidad para mejorar el rendimiento.

En cuanto al control, parece ser el factor con mayor evidencia para actuar en la disminución del compromiso laboral negativo. Al ofrecer herramientas como el adiestramiento para el desempeño de las tareas, políticas específicas para la solución de problemas y la identificación de las necesidades de la tarea, ha demostrado que, brindado en jóvenes que trabajan en turnos nocturnos y en el sector servicios, disminuye el compromiso laboral negativo. La implementación de programas en cuanto a seguridad y salud laboral también podría tener resultados positivos en disminuir el compromiso laboral negativo, muestran un grupo de investigaciones. En cuanto al balance de demandas y recursos, parece que un

fortalecimiento en el área de recursos como manejo del tiempo, manejo del estrés y facilitadores de proceso como habilidades para el lenguaje y preocupación por el bienestar de sus empleados podrían incrementar el compromiso laboral. Una implementación de técnicas como yoga para disminuir el estrés ha demostrado ser más efectiva que no implementar nada, aunque no se ha mostrado mejor que tratar con otro tipo de intervenciones.

Más fuertes de vigilancia se podría disminuir efectivamente la fatiga, el estrés y enfermedades asociadas, reduciendo la influencia de estos factores en el rendimiento.

Conclusiones y Recomendaciones

En la parte de las recomendaciones se tiene una carta abierta con los resultados obtenidos. Se implanta una uniformidad en la cantidad de auxiliares visitados, programa 30 diarios. Se mantiene un control verbal sobre el personal para que no existan situaciones comprometedoras, así como evitar compromisos personales dentro de la jornada laboral. Se imparte una capacitación al personal sobre estrategias (cierres) durante la jornada laboral para mantener su atención en los compromisos laborales del día. Se implementan programas de pausas activas como una estrategia para disminuir los efectos adversos que se puedan presentar en la jornada y estimular la concentración. Se implementan juegos didácticos con frecuencias numerables como recurso de concentración y control de los factores estresantes. Se programa actividades importantes como una estrategia que la jefatura generalmente destina (ordenandos no urbanos programas, ordenandos urbanos otros proyectos) que permite conocer diferentes partes de la ciudad y ubicar anados, plazas de mercado, etc., suscitando un interés en el auxiliar y muchas veces la satisfacción del trabajo. Mediante la calidad del trabajo de campo se demostró la existencia de una relación directa entre los factores psicosociales presentes en los auxiliares operativos que laboran en la estación NOVENA y el rendimiento laboral de estos mismos. Se logró asimismo interpretar el fenómeno comprobado por una medición psicométrica minuciosa y establecer conclusiones y recomendaciones pertinentes aplicables a partir del momento de publicación. Se hizo un análisis descriptivo-correlacional, guardando la normatividad de la Ley 1581 de 2012, decreto 1377 de 2013, haciéndole conocer al participante los propósitos de la investigación para que de manera voluntaria aporte sus respuestas.

Demostrar la existencia de una relación interdependiente entre el rendimiento laboral y los factores psicosociales con los que trabaja el personal objeto de estudio nos permite proyectar, a partir de la mejora o cambio en los niveles manifestados, una mayor productividad y eficiencia en las actividades desarrolladas por el personal de auxiliares operativos frente a la atención oportuna y especializada para cada uno de los factores psicosociales. Considerando que estos ejercen una gran influencia en las características del personal sometido a la encuesta.

Conclusiones del Estudio

Por otra parte, hemos sabido durante el proceso cómo en la Policía Nacional, en especial la Estación Novena, no cuenta con una estrategia física y mental clara para afrontar las actividades diarias propias al manejo de su función pública y ejercido los personales, tornándose como sección olvidada por parte de la Administración al no recibir lineamientos claros, debido a que el direccionamiento estratégico de la entidad no es claro y no se comparte con la sección. Solo se encuentran perdidas en papeles donde no se tiene acceso, lo cual indujo a falencias en la competencia de los auxiliares, generando un retraso en el cumplimiento de algunas metas propuestas por la sección, generándole poco reconocimiento por parte de la comunidad y llevándolos a tener mala imagen. Razón por la cual del PRM*publicaciones compromisos con la administración y la ciudadanía. Los resultados obtenidos evidencian que los Auxiliares Operativos de la Policía Nacional en la Estación Novena desempeñan su trabajo en unas condiciones psicosociales desfavorables, caracterizadas por la excesiva carga de trabajo físico y mental, un ambiente organizacional poco claro, una limitada participación de los servidores en toma de decisiones que los afectan y una constante inseguridad laboral relacionada con las restricciones de actividades estrictas en ese momento.

Por todos los aspectos relacionados en este proceso, podemos plantear algunas conclusiones que permitirán relacionar cada una de las hipótesis planteadas en el estudio y los resultados obtenidos. A lo largo de la aplicación de los instrumentos deforme, se pudo observar que existen expectativas claras para con la población de auxiliares, expectativas que no han sido satisfechas por el ser medio. Estas expectativas están, a su vez, relacionadas con los insitos de trabajo, que se implican en las labores de oficina principalmente, ya que debido a la

cantidad de personal no se logra tener un buen clima organizacional, permitiéndoles a estos tener dificultades en su trabajo de campo.

Recomendaciones para la Policía de la Estación Novena

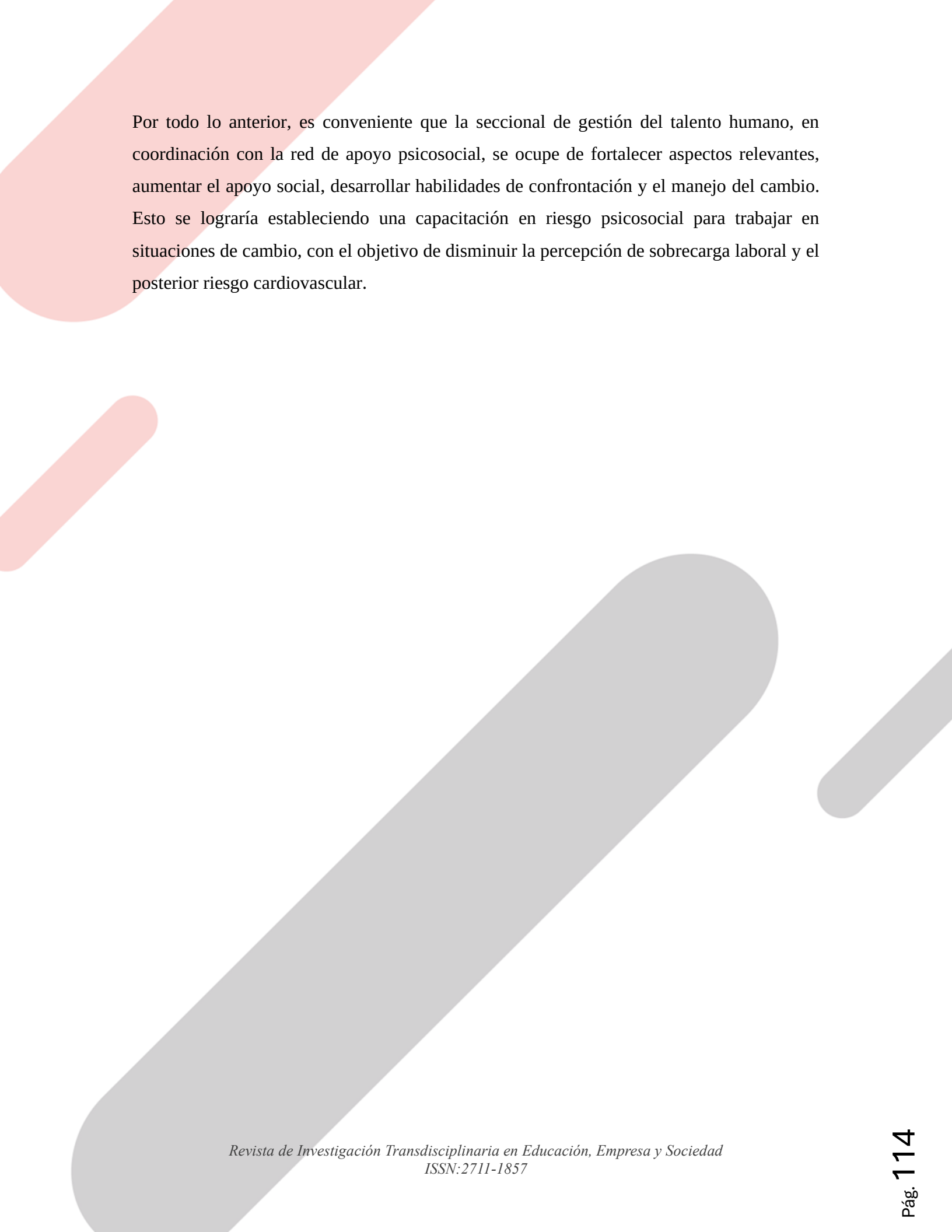
En cuanto a los policías y administrativos, es imprescindible que elijan un instrumento que les proporcione apoyo para, de forma autónoma, reconocer la aparición de molestias, valorar su intensidad, elaborar breves mensajes que informen al médico sobre los aspectos más relevantes, tomar decisiones sobre actuaciones propias y realizar el seguimiento del tratamiento.

Es fundamental que los artistas desarrollen estrategias preventivas de protección de la voz, y que los docentes reciban capacitación en cuanto a la prevención de las alteraciones músculo-esqueléticas, que representan el principal problema de salud relacionado con su trabajo. Los docentes deben ser formados en el reconocimiento de la detección temprana, la minimización de factores de riesgo y el tratamiento de lesiones, con el fin de reducir el absentismo y promover la calidad laboral.

Asimismo, se deben implementar programas de pausas activas que combinen ejercicios de movilidad, flexibilidad y resistencia, con acciones de relajación, educación y fomento personal. Estos programas permitirán mantener la concentración física y mental del policía a lo largo de la jornada de trabajo.

Otras medidas a considerar son el desarrollo de programas de flexibilidad laboral y ambiental, que permitan el manejo dual del cambio, el control de las dimensiones de espacios y posiciones, la exposición a la luz natural, y la disminución del ruido, el estrés y la sobrecarga laboral.

Además, se deben implementar barreras de afrontamiento para el aerobanding y múltiples áreas de control (sources of stress). También es importante establecer una evaluación médica periódica para detectar oportunamente la presencia de riesgo cardiovascular en aquellos que laboran en unidad con ritmos irregulares.



Por todo lo anterior, es conveniente que la seccional de gestión del talento humano, en coordinación con la red de apoyo psicosocial, se ocupe de fortalecer aspectos relevantes, aumentar el apoyo social, desarrollar habilidades de confrontación y el manejo del cambio. Esto se lograría estableciendo una capacitación en riesgo psicosocial para trabajar en situaciones de cambio, con el objetivo de disminuir la percepción de sobrecarga laboral y el posterior riesgo cardiovascular.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

(N.d.). Factorespsicosociales.com. Retrieved June 5, 2024, from <https://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

Equilibrio - Qué es, concepto, estados y sentido de equilibrio. (n.d.). Retrieved June 5, 2024, from <https://concepto.de/equilibrio/>

Guest. (2023, May 18). Schatzing Frank-El Quinto día. Pdfcoffee.com. <https://pdfcoffee.com/schatzing-frank-el-quinto-dia-4-pdf-free.html>

Incidencia de la Fatiga en el Bajo Rendimiento Laboral del Personal Operativo de la Empresa Empomin Ltda. de la Ciudad de Medellín. (Tesis Previa obtención del título de Máster en Salud ocupacional).

Desarrollo de las Empresas Eléctricas. República Argentina. Mora, Armando & Muñoz, A Factores psicosociales relacionados con el absentismo laboral en una planta industrial de alimentos en Costa Rica (Tesis de Graduación).

Congreso de república de Colombia (2006) *ley 1010. Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.*
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18843>

Ministerio de protección social (2008) *Resolución 2640. Por el cual se aprueba un Acuerdo de la Junta Directiva del Círculo de Suboficiales de las Fuerzas Militares.*
[https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1476470#:~:text=\(julio%2018\)-,por%20el%20cual%20se%20aprueba%20un%20Acuerdo%20de%20la%20Junta,Suboficiales%20de%20las%20Fuerzas%20Militares.&text=por%20el%20cual%20se%20propone,Su%20boficiales%20de%20las%20Fuerzas%20Militares.](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1476470#:~:text=(julio%2018)-,por%20el%20cual%20se%20aprueba%20un%20Acuerdo%20de%20la%20Junta,Suboficiales%20de%20las%20Fuerzas%20Militares.&text=por%20el%20cual%20se%20propone,Su%20boficiales%20de%20las%20Fuerzas%20Militares.)

Congreso de la república colombiana (2012) *Ley 1562 .Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.*
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

Ministerio de trabajo (2012) *Resolución 0652. establece la obligatoriedad para todas las empresas privadas y públicas para conformar el Comité de Convivencia Laboral.*

https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/45107/resolucion_00000652_de_2012.pdf/d52cfd8c-36f3-da89-4359-496ada084f20

El congreso de Colombia (2013) *Ley 1616. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1616-del-21-de-enero-2013.pdf>

Ministerio de trabajo (2014) *Decreto 1477. Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=58849>

Ministerio de trabajo (2015) *Decreto 1072. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=72173>

Ministerio de salud y protección social (2016) *Resolución 3202. Por la cual se adopta el Manual Metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud — RIAS, se adopta un grupo de Rutas Integrales de Atención en Salud desarrolladas por el Ministerio de Salud y Protección Social dentro de la Política de Atención Integral en Salud — PAIS y se dictan otras disposiciones*. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%203202%20de%202016.pdf

Ministerio de trabajo (2019). *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*. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=85641>

Ministerio de trabajo (2020). *Circular 064 . La Secretaría Jurídica Distrital aclara que la información aquí contenida tiene exclusivamente carácter informativo, su vigencia está sujeta al análisis y competencias que determinen la Ley o los reglamentos. Los contenidos están en permanente actualización*. <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=99525>

Perdomo, G. (2016). Análisis de los factores psicosociales que afectan el rendimiento de los Auxiliares Operativos (PATRULLERO) de la seccional de tránsito y transporte de la Policía Nacional en la ciudad de Pasto, Nariño. Universidad Cooperativa de Colombia, sede Pasto, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables.

Peiró, J. M. (2012). La vida laboral y su impacto en la salud física y psicológica. En: Ortíz Aguirre, A., & Salanova Soria, M. *Cómo aprender. Psicología para la formación*. Editorial Tirant Humanidades.

Páez-León, E., & Pérez, L. E. (2003). *Salud y trabajo: nociones fundamentales sobre la relación entre el trabajo, la enfermedad y el reposo*. Brújula. Ediciones.

Pallant, J. (2007). *El análisis esencial con SPSS: guía para estudiantes de psicología y ciencias de la salud*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.

Norma técnica Colombiana (2011). *Sistemas de gestión para la seguridad y salud en el trabajo*. Bogotá: ICONTEC.

Neira Montaña, D. E., Osorio Borja, C. O., y Pulido Vela, E. V. (2015). Análisis del impacto de las variables psicosociales en el desempeño laboral de un equipo de vigilancia privada. *Psiencia. Revista de Investigación de la Escuela de Ciencias de la Salud*, 4(2), 10-20.