



**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE HEREDIA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE
LICENCIATURA EN LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON
ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS**

**LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES
EN EL ENTORNO LABORAL DE LOS OFICIALES
DE LA FUERZA PÚBLICA EN LA DELEGACIÓN
CANTONAL DE SAN CARLOS OESTE, EN EL
SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018**

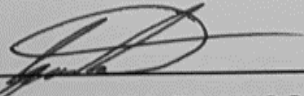
**Sustentante:
Gustavo Adolfo Zamora Blanco**

**Tutora:
M.Sc. Susana Araya Zamora**

NOVIEMBRE, 2018

DECLARACIÓN JURADA

Yo GUSTAVO ADOLFO ZAMORA BLANCO, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 2-0601-0803 egresado de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercebido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de LICENCIATURA EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LOS OFICIALES DE LA FUERZA PÚBLICA EN LA DELEGACIÓN CANTONAL DE SAN CARLOS OESTE, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los dieciséis días del mes de noviembre del año dos mil dieciocho.


GUSTAVO ADOLFO ZAMORA BLANCO
CÉDULA: 2-0601-0803

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA

Heredia, 14 de noviembre del 2018

Señores
Universidad Hispanoamericana
Carrera Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos

Estimados señores:

La estudiante **Gustavo Zamora Blanco**, cédula de identidad número 2-0601-0803 me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LOS OFICIALES DE LA FUERZA PUBLICA EN LA DELEGACION CANTONAL DE SAN CARLOS OESTE EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018"**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

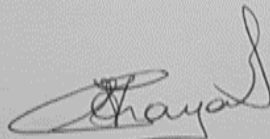
En mi calidad de tutora, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL	100	98

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,



M.Sc. Susana Araya Zamora
Cédula identidad N. 4-0140-0573
Carné Colegio Profesional N° 011457

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL LECTOR MÉTODOLÓGICO

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
SEDE HEREDIA

CONSTANCIA LECTOR METODOLOGICO

Yo, Lic. Roger Coto Mora, cédula de identidad 1-1017-0471, en mi condición de lector metodológico, dejo constancia que la tesina para optar por el Grado Académico de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos, presentada por la estudiante **Gustavo Adolfo Zamora Blanco**, titulada **“LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LOS OFICIALES DE LA FUERZA PÚBLICA EN LA DELEGACIÓN CANTONAL DE SAN CARLOS OESTE, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018”**, cumple los requisitos de forma y fondo solicitados por la Universidad Hispanoamericana.

En mi calidad de lector metodológico, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de la lectura anterior.

Se extiende la presente en la Ciudad de Heredia, el día viernes 14 de diciembre del 2018.

Atentamente,



Lic. Róger Coto Mora
Lector Metodológico
Cédula identidad N. 1-1017-0421
Carné Colegio Profesional N° 022151

CARTA DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO

21 de Diciembre del 2018

Señores

Universidad Hispanoamericana

Presente

Estimados señores:

La suscrita María del Rocío Calvo Alfaro, con cédula de identidad número 1-1614-0447, profesional en Filología Española, con carné número 80867 asociado a Colypro, hace constar que revisó el documento denominado: "LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL DE LOS OFICIALES DE LA FUERZA PÚBLICA EN LA DELEGACIÓN CANTONAL DE SAN CARLOS OESTE, EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2018". Del estudiante Gustavo Adolfo Zamora Blanco, al cual se le aplicaron las revisiones y observaciones relacionada con aspectos de construcción gramatical, ortografía, redacción entre otros.

Dado lo anterior, certifico que el documento contiene las observaciones y correcciones solicitadas de conformidad con lo pactado.

Atentamente

MARIA DEL
ROCIO CALVO
ALFARO
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por MARIA DEL ROCIO
CALVO ALFARO
(FIRMA)
Fecha: 2018.12.21
00:49:10 -06'00'

María del Rocío Calvo Alfaro

Carné 80867

DEDICATORIA

A Dios por formar parte de mi vida, porque me ha dado la fuerza y el valor para continuar viviendo, permitiéndome vencer la enfermedad como fue el cáncer y todas aquellas limitaciones tanto económicas como emocionales; y así, lograr mi autosuperación, por lo que hoy en día he alcanzado con mucho esfuerzo y sacrificio.

A una persona especial que ya no está con nosotros, pero sigue viviendo en mi corazón, a mi abuela Isaura Gamboa Rojas, que me mostró que no debía darme por vencido sin importar lo difícil que fuera la vida, en sus consejos me dijo: *«te podrán quitar todo en esta vida, pero si te preparas y estudias es lo única que no te podrán quitar»*. Esas palabras de mi querida abuela me dieron el valor y coraje de no darme por vencido; y hoy por hoy, he logrado lo que siempre he anhelado, sin importar que el camino fue duro y amargo nada me detendrá.

A mi familia que tanto amo, que ha sido mi refugio en donde los momentos que me he sentido derrotado y sin fuerzas; tanto mis padres y hermanos me han alentado y me brindaron su amor incondicional. Siendo mi familia el motor que me impulsa a seguir luchando y, lograr alcanzar todas mis metas y sueños.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco infinitamente a los Doctores y Enfermeras que me brindaron el acompañamiento, y a su vez, el tratamiento para combatir el cáncer, dándome una oportunidad más de vida y que esta sea de calidad.

Un eterno agradecimiento a mis profesores de la Universidad Hispanoamericana, que a lo largo de mi carrera me han apoyado e instruido para alcanzar el conocimiento teórico para desarrollarme profesionalmente.

A la Comisionada Kattia Chavarría Valverde, Directora en turno de la Regional Octava Huetar Norte y a mis compañeros de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, que me permitieron llevar a cabo el desarrollo de la investigación de mi tesis.

TABLA DE CONTENIDO

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	2
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL LECTOR MÉTODOLÓGICO.....	3
CARTA DE APROBACIÓN DEL FILÓLOGO.....	4
DECLARACIÓN JURADA.....	5
DEDICATORIA.....	6
AGRADECIMIENTOS.....	7
TABLA DE CONTENIDO.....	8
ÍNDICE DE IMAGENES.....	16
ÍNDICE DE CUADROS.....	17
ÍNDECE DE GRÁFICOS.....	18
ÍNDICE DE TABLAS.....	20
INTRODUCCIÓN.....	22
CAPÍTULO I.....	26
INFORMACIÓN GENERAL.....	26
1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS.....	27
1.1.1. Dirección General de la Fuerza Pública (Región Octava-Huetar Norte, Delegación Cantonal San Carlos Oeste).....	27
1.2. ANTECEDENTE INVESTIGATIVOS.....	28
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	30
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	32
1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA.....	32
1.6. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	33
1.6.1. Objetivo General.....	33
1.6.2. Objetivos Específicos.....	33
1.7. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	34
1.7.1. Alcances.....	34
1.7.2. Limitaciones.....	34
1.8. APORTE DEL INVESTIGADOR.....	35
1.8.1. Delimitación Espacial.....	35
1.8.2. Delimitación Temporal.....	35
1.9. OBJETO DE ESTUDIO.....	35

CAPÍTULO II	36
MARCO TEÓRICO.....	36
2.1. MARCO SITUACIONAL	38
2.1.1. Reseña Histórica de la Dirección General de la Fuerza Pública	38
2.1.2. Funciones.....	39
2.1.3. Misión.....	40
2.1.4. Visión	40
2.1.5. Objetivos	41
2.1.6. Valores	41
2.1.7. Estructura Organizacional de la Fuerza Pública	43
2.1.7.1. Dirección de Operaciones	43
2.1.7.2. Dirección de Unidades Especializadas	44
2.1.7.3. Dirección Policial de Apoyo Legal.....	45
2.1.7.4. Direcciones Regionales	47
2.1.7.5. Dirección de Seguridad Turística	48
2.1.7.6. Dirección de Programas Policiales Preventivos.....	50
2.1.8. Entre otros aspectos de importancia	51
2.1.9. Organigramas.....	52
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	54
2.2.1. Estructura Organizacional de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste .	54
2.2.2. Agente I.....	55
2.2.2.1. Naturaleza del Trabajo	55
2.2.2.2. Cargo que Conformar la Clase.....	55
2.2.2.3. Actividades Generales de los Cargos.....	55
2.2.2.4. Condiciones Ambientales y Organizacionales Condiciones de Trabajo ...	58
2.2.2.4.1. Esfuerzo Físico.....	59
2.2.2.4.2. Esfuerzo Mental.....	59
2.2.2.4.3. Riesgo por enfermedades profesionales	60
2.2.2.4.4. Jornadas y desplazamientos	60
2.2.2.5. Responsabilidad.....	61
2.2.2.5.1. Actividades	61
2.2.2.5.2. Supervisión Ejercida.....	61

2.2.2.5.3. Supervisión Recibida	62
2.2.2.5.4. Relaciones de trabajo	62
2.2.3. Agente II	62
2.2.3.1. Naturaleza del Trabajo	62
2.2.3.2. Cargos Que Conforman la Clase	63
2.2.3.3. Actividades Genéricas de los Cargos	63
2.2.3.3.1. Armero	65
2.2.3.3.2. Conductor Operacional (Chofer)	66
2.2.3.3.3. Encargado Operaciones	67
2.2.3.4. Condiciones Ambientales y Organizacionales Condiciones de Trabajo ...	68
2.2.3.4.1. Esfuerzo Físico	69
2.2.3.4.2. Esfuerzo Mental	69
2.2.3.4.3. Riesgo por Enfermedades Profesionales	70
2.2.3.4.4. Jornadas y Desplazamientos	70
2.2.3.5. Responsabilidad	71
2.2.3.5.1. Actividades	71
2.2.3.5.2. Supervisión Ejercida	72
2.2.3.5.3. Supervisión Recibida	72
2.2.3.5.4. Relaciones de Trabajo	72
2.2.4. Suboficial I	73
2.2.4.1. Naturaleza del Trabajo	73
2.2.4.2. Cargos que Conforman la Clase	73
2.2.4.3. Actividades Genéricas de los Cargos	73
2.2.4.3.1. Encargado Equipo	77
2.2.4.4. Condiciones Organizacionales y Ambientales Condiciones de Trabajo ...	77
2.2.4.4.1. Esfuerzo Físico	78
2.2.4.4.2. Esfuerzo Mental	78
2.2.4.4.3. Riesgo por enfermedades profesionales	78
2.2.4.4.4. Jornadas y Desplazamientos	79
2.2.4.5. Responsabilidad	80
2.2.4.5.1. Actividades	80
2.2.4.5.2. Supervisión Ejercida	81

2.2.4.5.3. Supervisión Recibida	81
2.2.4.5.4. Relaciones de Trabajo	82
2.2.5. Suboficial II.....	82
2.2.5.1. Naturaleza del Trabajo	82
2.2.5.2. Cargos que Conforman la Clase	83
2.2.5.3. Actividades Genéricas de los Cargos	83
2.2.5.3.1. Encargado Subgrupo Operativo Policial	87
2.2.5.3.2. Oficial de Guardia	88
2.2.5.4. Condiciones Organizacionales y Ambientales Condiciones de Trabajo ...	89
2.2.5.4.1. Esfuerzo Físico.....	89
2.2.5.4.2. Esfuerzo Mental.....	90
2.2.5.4.3. Riesgo por Enfermedades Profesionales.....	90
2.2.5.4.4. Jornadas y Desplazamientos:.....	91
2.2.5.5. Responsabilidad.....	91
2.2.5.5.1. Actividades	91
2.2.5.5.2. Supervisión Ejercida.....	93
2.2.5.5.3. Supervisión Recibida	93
2.2.5.5.4. Relaciones de Trabajo.....	93
2.2.6. Oficial I	94
2.2.6.1. Naturaleza del Trabajo	94
2.2.6.2. Cargos que Conforman la Clase	94
2.2.6.3. Actividades Genéricas de los Cargos	94
2.2.6.3.1. Jefe Delegación.....	99
2.2.6.4. Condiciones Organizacionales y Ambientales Condiciones d Trabajo ...	100
2.2.6.4.1. Esfuerzo Físico.....	100
2.2.6.4.2. Esfuerzo Mental.....	101
2.2.6.4.3. Riesgo por Enfermedades Profesionales.....	101
2.2.6.4.4. Jornadas y Desplazamientos.....	102
2.2.6.5. Responsabilidad.....	102
2.2.6.5.1. Actividades	102
2.2.6.5.2. Supervisión Ejercida.....	104
2.2.6.5.3. Supervisión Recibida	104

2.2.6.5.4. Relaciones de Trabajo.....	104
2.3. DESCRIPCIÓN DEL ESTRÉS	105
2.3.1. Estrés.....	105
2.3.2. Distrés y Eustrés	105
2.3.3. Fases del Estrés.....	106
2.3.4. La Respuesta al Estrés	107
2.3.5. Causas del Estrés	108
2.3.6. Factores de Riesgo del Estrés Laboral.....	108
2.3.7. Modelos de Estrés Laboral.....	110
2.3.7.1. Enfoques Estructurales	110
2.3.7.2. Enfoques Transaccionales.....	110
2.3.8. Prevención del Estrés.....	111
2.3.9. Los Factores Psicosociales	112
2.3.10. Factores de Riesgo Psicosociales	114
2.3.11. Características de los Riesgos Psicosociales.....	116
2.3.11.1. Afectan a los Derechos Fundamentales del Trabajador.....	116
2.3.11.2. Riesgos Psicosociales Sobre la Salud del Trabajador	116
2.3.11.3. Afectan a la Salud Mental de los Trabajadores.....	116
2.3.11.4. Tienen Formas de Cobertura Legal	117
2.3.12. El Síndrome de Burnout	117
2.3.12.1. Los Síntomas del Burnout.....	118
2.3.12.1.1. Síntomas a Nivel Emocional	118
2.3.12.1.2. Síntomas a Nivel Físico	119
2.3.12.2. Consecuencias del Síndrome de Burnout.....	119
2.3.13. Resolución del Caso de Estrés Laboral en Costa Rica.....	120
CAPÍTULO III	122
MARCO METODOLÓGICO	122
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	123
3.1.1. Finalidad de la Investigación	123
3.1.1.1. Finalidad Teórica.....	123
3.1.1.2. Finalidad Aplicada	123
3.1.2. Dimensión Temporal	124

3.1.2.1. Dimensión Transversal.....	124
3.1.2.2. Dimensión Longitudinal.....	124
3.1.3. Marco de Investigación.....	124
3.1.3.1. Mega.....	125
3.1.3.2. Macro	125
3.1.3.3. Micro	125
3.1.4. Naturaleza.....	125
3.1.4.1. Naturaleza Cuantitativa.....	125
3.1.4.2. Naturaleza Cualitativa	126
3.1.4.3. Modelo Mixto.....	127
3.1.5. Métodos de la Investigación	127
3.1.5.1. La Investigación Exploratoria	127
3.1.5.2. La investigación Descriptiva	128
3.1.5.3. La Investigación Correlacional.....	128
3.1.5.4. La Investigación Explicativa.....	128
3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN.....	129
3.2.1. Sujetos de Investigación.....	129
3.2.2. Fuentes de Investigación.....	130
3.3.2.1. Primera Mano	130
3.3.2.2. Segunda Mano	130
3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO.....	130
3.3.1. La Población	131
3.3.2. La Muestra	132
3.3.3. Probabilística.....	133
3.3.4. No probabilística.....	133
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	133
3.4.1. I Datos Personales	134
3.4.2. II Variable: Factores de Riesgo Psicosocial.....	134
3.4.2.1. Indicador 1: Contenido de la Tarea	134
3.4.2.2. Indicador 2: Relaciones Humanas	135
3.4.2.3. Indicador 3: Organización del Tiempo de Trabajo	135
3.4.2.4. Indicador 4: Gestión del Personal.....	136

3.4.2.5. Indicador 5: Alteraciones Físicas y Psíquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo.....	138
3.4.2.6. Instrumento para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales en el Entorno Laboral	140
3.4.3. III Variable: El Grado de Intensidad del Síndrome Burnout.....	141
3.4.3.1. Instrumento para la Evaluación del Grado de Intensidad del Síndrome del Burnout	144
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	146
3.5.1. Definición Conceptual.....	146
3.5.2. Definición Operacional	146
3.5.3. Definición Instrumental	146
3.5.4. Cuadro Operacionalización de las Variables	147
CAPÍTULO IV.....	149
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	149
4.1. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN	151
4.2. ANÁLISIS DE DATOS.....	152
I Datos Generales.....	152
II Variable: Factor de Riesgo Psicosociales en el Entorno Laboral	161
Indicador 1: Contenido de la Tarea	161
Indicador 2: Relaciones Humanas	162
Indicador 3: Organización Del Tiempo De Trabajo	163
Indicador 4: Gestión del Personal	164
Indicador 5: Alteraciones Físicas y Psíquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo	165
III Variable: El Nivel de Intensidad del Síndrome de Burnout	166
Indicador 1: Agotamiento Emocional.....	166
Indicador 2: Despersonalización	167
Indicador 3: Realización Personal.....	168
CAPÍTULO V	171
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	171
5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	172
CAPÍTULO VI.....	180
PROPUESTA.....	180

6.1. INTRODUCCIÓN	181
6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA	182
6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	183
6.3.1. Objetivo General	183
6.3.2. Objetivos Específicos.....	183
6.4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	184
6.4.1. Alcances	184
6.4.2. Limitaciones	185
6.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	185
6.5.1. Plan de Acción Integral para la Atención y Prevención de los Factores Psicosociales en el Ámbito Policial	187
6.5.1.1. Actuación Preventiva de los Factores de Riesgo en la Organización	187
6.5.1.2. Actuación de la Salud Ocupacional Sobre las Consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosociales	195
BIBLIOGRAFÍA	202
ANEXOS	204
Cuestionario.....	204

ÍNDICE DE IMAGENES

Imagen 1: Organigrama de la Dirección General de la Fuerza Pública	52
Imagen 2: Organigrama de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	53
Imagen 3: Proceso de estrés de Cooper-Cummings	111
Imagen 4: Listado de Factores Psicosociales.....	129
Imagen 5: Esquema del Plan de Acción Integral para la Atención y Prevención de los Factores Psicosociales en el Ámbito Policial.....	186
Imagen 6: Trabajos Saludables: Gestionemos el Estrés	190
Imagen 7: Servicio de Capacitación	194

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Clases de Puesto y Cargos que la Conforman	54
Cuadro 2: Factores de Riesgo del Estrés Laboral	109
Cuadro 3: Métodos de Prevención del Estrés	112
Cuadro 4: Listado de Factores Psicosociales	113
Cuadro 5: Factores de Riesgos Psicosociales del Estrés	115
Cuadro 6: La Población	131
Cuadro 7: La Muestra	132
Cuadro 8: Contenido de la Tarea	134
Cuadro 9: Relaciones Humanas	135
Cuadro 10: Organización del Tiempo de Trabajo	136
Cuadro 11: Gestión del Personal	136
Cuadro 12: Alteraciones Físicas y Síquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo	138
Cuadro 13: Tablas Nivel de Escalas de los Factores de Riesgos Psicosociales.....	140
Cuadro 14: El Grado de Intensidad del Síndrome Burnout	141
Cuadro 15: Tabla de Puntuación del Síndrome Burnout.....	144
Cuadro 16: Tabla Nivel de Escalas del Síndrome Burnout	145
Cuadro 17: Operacionalización de Variables.....	147
Cuadro 18: Las Conclusiones y Recomendaciones de los Objetivos Número 1	173
Cuadro 19: Las Conclusiones y Recomendaciones de los Objetivos Número 2	178
Cuadro 20: Presupuesto Servicio en la Prevención.....	191
Cuadro 21: Presupuesto Servicio de Capacitación.....	195
Cuadro 22: Presupuesto Servicio Interno de Psicología.....	198
Cuadro 23: Presupuesto Servicio Interno de Medicina	200
Cuadro 24: Presupuesto Total del Plan de Acción Integral.....	200
Cuadro 25: Cronograma Ejecución de Propuesta Año Fiscal 2019	201

ÍNDECE DE GRÁFICOS

Gráficos 1: Porcentaje entre hombres y mujeres policías que trabajan en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	152
Gráficos 2: Promedio de edades cumplidas por los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	153
Gráficos 3: Promedio de los cargos o puestos que desempeñan los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	154
Gráficos 4: Promedio de años de servicio de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	155
Gráficos 5: Promedio de las escalas de puesto de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	156
Gráficos 6: Porcentaje de oficiales con personal a cargo de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	157
Gráficos 7: Porcentaje del estado laboral de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	158
Gráficos 8: Promedio de oficiales en el manual de puesto de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	159
Gráficos 9: Promedio del nivel académico en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	160
Gráficos 10: Porcentaje del grado de peligrosidad en el contenido de la tareas realizadas por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	161
Gráficos 11: Porcentaje del grado de peligrosidad en base a las relaciones humanas de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	162
Gráficos 12: Porcentaje del grado de peligrosidad en la organización del tiempo de trabajo por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	163
Gráficos 13: Porcentaje del grado de peligrosidad en base a la gestión del personal dirigido a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	164
Gráficos 14: Porcentaje del grado de peligrosidad que causan alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo que afecta a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.....	165

Gráficos 15: Porcentaje del grado de intensidad del agotamiento emocional los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste166

Gráficos 16: Porcentaje del grado de intensidad de la despersonalización en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste167

Gráficos 17: Porcentaje del grado de intensidad de la realización personal de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste168

Gráficos 18: Promedio general de los niveles de intensidad de las dimensiones del síndrome de burnout en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Cantidad de oficiales entre hombres y mujeres en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	152
Tabla 2: El rango de edades entre los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	153
Tabla 3: Los cargos o puestos que desempeñan los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	154
Tabla 4: El rango de años de servicio de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	155
Tabla 5: Cantidad de oficiales en escalas de puestos de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	156
Tabla 6: Cantidad de oficiales con personal a cargo de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	157
Tabla 7: El estado laboral de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	158
Tabla 8: Cantidad de oficiales en el manual de puestos de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	159
Tabla 9: Nivel académico en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	160
Tabla 10: Grado de peligrosidad en el contenido de la tareas realizadas por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	161
Tabla 11: Grado de peligrosidad en base a las relaciones humanas de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	162
Tabla 12: Grado de peligrosidad en la organización del tiempo de trabajo por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	163
Tabla 13: Grado de peligrosidad con base a la gestión del personal dirigido a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	164
Tabla 14: Grado de peligrosidad que causan alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo que afecta a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste	165

Tabla 15: Grado de intensidad del agotamiento emocional los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste166

Tabla 16: Grado de intensidad de la despersonalización en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste167

Tabla 17: Grado de intensidad de la realización personal de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste168

Tabla 18: Resultados general de los niveles de intensidad de las dimensiones del síndrome de burnout en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste169

INTRODUCCIÓN

La Delegación Cantonal de San Carlos Oeste se encuentra ubicada en el distrito de La Fortuna, detrás del Colegio Técnico Profesional Fortuna. En el presente proyecto, se describen la metodología de estudio del impacto de los factores de riesgos psicosociales, tales como las reacciones psicológicas del estrés y la fatiga mental (Síndrome de Burnout) en los oficiales de la Fuerza Pública. Con la finalidad, de realizar una serie de recomendaciones al Departamento de Salud Ocupacional de Ministerio de Seguridad Pública, con la intención de prevenir o reducir el impacto de dichos riesgos, que consiste cumplir con el presente trabajo de investigación, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con Énfasis en Recursos Humanos.

Actualmente, las condiciones laborales pueden exigir altos niveles de atención, concentración, elevada responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o extensos horarios, hacen que los riesgos psicosociales, sus repercusiones sociales y económicas sean una realidad en el mundo laboral. Todo esto, puede deteriorar el clima laboral, afectar al bienestar físico y psicológico del trabajador. (Mansilla, s.f.) afirma:

Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor. (p. 9)

En otras palabras, es el conjunto de los aspectos relacionados con la gestión y la organización del trabajo, en relación directa con las jefaturas y la forma en la que se asigne, informe u oriente sobre las tareas; el reconocimiento y motivación que se le otorgue a los oficiales y el ambiente de trabajo que se logre construir en el centro de trabajo (CSO, 2016). También entran en juego los espacios internos de esparcimiento, ejercicio físico, recreación, los servicios y beneficios que se les dé a los funcionarios.

Como consecuencia de los importantes cambios en las organizaciones y de los procesos de globalización actual, la exposición a los riesgos psicosociales se ha hecho más frecuente e intensa, haciendo conveniente y necesario su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados para la salud y la seguridad en el trabajo. La (OIT, 1986) mencionan que:

Los factores psicosociales en el trabajo 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 del trabajador, 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. (p. 3)

Por consiguiente, es importante determinar los factores de riesgo de los oficiales de policía. Se insiste en que las consecuencias del descuido de estos factores recaen tanto sobre la salud de los colaboradores como sobre la Dirección General de la Fuerza Pública. Los factores de riesgo psicosociales que influyen en el trabajo son: las jornadas extensas y las funciones encomendadas al servidor que implican en le peligro por exponer directamente de la vida o la integridad física, al participar en allanamientos, situaciones de crisis, acciones terroristas, protección de figuras públicas y todo tipo de operativos policiales que surjan.

Como factor representativo se determina que el estrés es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, la organización y el ambiente laboral. Siendo un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación o respuesta (Gavilán, 2013) y la imposibilidad de no poder afrontarlos, y se sugiere la relación entre las variables del Síndrome de Burnout.

El síndrome Burnout es una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y profesional en el trabajo, determinado por tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización profesional, que sobrellevar los oficiales.

Los riesgos psicosociales en el trabajo deben evitarse en la medida de lo posible, para contribuir a mantener la salud en los colaboradores, como lo establece el (Codigo de Trabajo de Costa Rica, Ley número 2 , 27 de agosto de 1943), donde en sus artículos 195 y 197 afirman:

Artículo 195:

Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades. (p. 51).

Artículo 197:

Se denomina enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que el trabajador labora, y debe establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad. (p. 52).

Aunque no se incluyan específicamente los riesgos psicosociales en la legislación de 1982, se considera que ambos artículos permiten considerar los riesgos psicosociales como riesgos del trabajo.

En la estructura del trabajo de investigación esta continuación por seis capítulos:

En el capítulo primero, corresponde a la Información general, en el cual se describe los antecedentes del problema que se abordara (los factores de riesgo psicosociales), la formulación del problema como su planteamiento, la justificación e importancia del problema, el objetivo general y específicos, los alcances y limitaciones que se presentan en la investigación, los aportes que brinda el investigador y el objeto de estudio.

En lo que corresponde al capítulo segundo, se desarrolla el marco teórico, que corresponde al marco situacional, en el cual se define la reseña histórica de la Dirección General de la Fuerza Pública, como sus funciones, misión, visión, objetivos y valores.

Además, la estructura organizacional de la Fuerza Pública. Posteriormente, se determina el marco conceptual que corresponde a los conceptos teóricos que fundamenta las variables de estudio de la investigación, así como los aspectos de la administración. Por último, se realiza una descripción sobre el estrés, distrés, eustrés, y sus fases en que se manifiesta y como este aspecto incide en el ámbito laboral, conllevando a los mecanismos que la organización debe establecer para prevenir el estrés laboral. Asimismo, como los factores psicosociales, el síndrome de burnout es un agente que incide en el desempeño laboral.

El capítulo tercero se establece el marco metodológico que corresponde a la definición del tipo de enfoque que delimita a la investigación, a su vez se muestra los diferentes tipos de fines, la dimensión temporal, el marco de la investigación, la naturaleza y el carácter. Por consiguiente, se establece los sujetos y fuentes de investigación, la selección del muestreo y la población que se estudiara, las técnicas e instrumentos para recolectar información y la operacionalización de las variables.

El análisis y la interpretación de los datos que se desarrollan en el capítulo cuarto, en donde se muestran los datos obtenidos a partir de los instrumentos de evaluación aplicados a los Oficiales de la Fuerza Pública, la información se presente en cuadros estadísticos y gráficos.

En el capítulo quinto se menciona las conclusiones y recomendaciones: En donde se emite las conclusiones a las cuales ha llegado e igualmente se recomiendan soluciones que permitirán abordar y mejorar, desde una perspectiva objetiva.

Por último, el capítulo sexto define la propuesta, en donde se establecerá la justificación e importancia de la propuesta y sus objetivos general y específicos, los alcances y limitaciones, se realizará la propuesta del plan de acción integral frente a los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral desde la organización policial.

CAPÍTULO I
INFORMACIÓN GENERAL

1.1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

1.1.1. Dirección General de la Fuerza Pública (Región Octava-Huetar Norte, Delegación Cantonal San Carlos Oeste)

Con base en la información recolectada de la página oficial del Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, menciona que la Fuerza Pública es una de las Direcciones que conforman el Ministerio de Seguridad Pública. Dentro de sus responsabilidades está el ejecutar las políticas y acciones de seguridad ciudadana y nacional para el ejercicio y respeto a la Constitución Política, a la soberanía nacional, a la integridad territorial y el mantenimiento del orden público.

Durante 1996, el Ministerio de Seguridad Pública estableció la creación de la Fuerza Pública, el Ministerio de Seguridad reorganizó algunos cuerpos policiales, eliminando la Guardia Civil, Guardia de Asistencia Rural, Policía de Proximidad y los soldados fronterizos, en lugar de ser entidades separadas, ahora están subordinados bajo el Ministerio y operan sobre una base geográfica, subdividida en Direcciones Regionales, con el objetivo de velar por la seguridad en tierra, aplicación de las leyes, combate al narcotráfico, prevención y represión de los delitos y crimen organizado y las funciones de la patrulla fronteriza.

La Dirección General de la Fuerza Pública se divide en 12 Direcciones Regionales, **Región Primera** San José, **Región Segunda** Alajuela, **Región Tercera** Cartago, **Región Cuarta** Heredia, **Región Quinta** Chorotega (Guanacaste), **Región Sexta** Puntarenas, **Región Séptima** Brunca (Pérez Zeledón), **Región Octava** Huetar-Norte (San Carlos), **Región Novena** Huetar-Atlético (Limón), **Región Decima** Brunca Sur (Zona Sur), **Región Onceava** Huetar Atlántico (Chorotega Norte) y **Región Doceava** Caribe (Frontera Caribe). Que se dividen en Delegaciones Cantonales y estas a su vez, en Delegaciones Distritales.

La Dirección Regional Octava Huetar-Norte está compuesta por 5 Delegación Cantonales, ente ellas son la Delegación Policial San Carlos sector Este y Delegación Policial San Carlos sector Oeste, Delegación Policial de Alfaro Ruíz, Delegación Policial

de Guatuso y la Delegación Policial de Río Cuarto, donde se lleva a cabo el trabajo de investigación es en la Delegación de San Carlos Oeste, que se compone de 5 Delegaciones Distritales: Delegación Distrital La Fortuna, Delegación Distrital La Tigra, Delegación Distrital San Isidro de Peñas Blancas, Delegación Distrital Monterrey, Delegación Distrital Venado.

1.2. ANTECEDENTE INVESTIGATIVOS

Cuando las personas son sometidas a diferentes tipos de factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral, estos se presentan cuando las capacidades de los individuos son superadas por diversos factores propios del trabajo, por lo consiguiente, no puede enfrentarlo y estos se manifiestan de diversas formas, que van desde la irritabilidad a la depresión, en muchos casos, presentan el síndrome de Burnout que se presenta con agotamiento físico y mental. Las consecuencias provocadas por el estrés laboral pueden crear reacciones negativas tales como fisiológicas, cognitivas, conductuales o emocionales y están acompañadas de una gran frustración por parte del colaborador, al verse incapaz de controlar las situaciones que son generadas por el estrés.

Por primera vez, se utilizó en el siglo XIV, la palabra estrés, que proviene del griego “stringere” y significa provocar tensión. Lo que dio paso al investigador Hans Selye que en 1930 comenzó a utilizar el concepto del síndrome de adaptación en las que se describe como una serie de reacciones que suceden de manera inmediata, sistémica y autónoma ante una situación en las que se perciben como peligrosas para la supervivencia o la integridad física o psicoemocional de la persona (Cólica, 2012). En lo que se muestra el estrés es una reacción natural-primitiva ante una situación de peligro para la supervivencia, que prepara al individuo para la fuga o la lucha. Selye estableció tres fases del estrés: la fase aguda o reacción de alerta, fase de resistencia o de vigilancia prolongada y, por último, el estrés crónico o fase de claudicación del sistema de estrés.

Los factores que originan el estrés laboral se pueden presentar de acuerdo con una excesiva carga de trabajo, o al elevado nivel de responsabilidad que pone a prueba la capacidad del individuo, o unas relaciones sociales insatisfactorias e incluso tóxicas en el puesto de trabajo. Si bien, cualquiera de estos factores puede originar estrés laboral, en ocasiones una combinación de estos puede resultar en situaciones más graves que a larga plazo suelen ser más difíciles de tratar. Además, estos tres factores se añaden otros que pueden generar situaciones estresantes, como la mala planificación de turnos u horarios o una remuneración inadecuada del trabajador.

Dichas investigaciones han llegado a la conclusión en la influencia negativo que ha traído el estrés en la “salud” individual y organizacional. Tomando en consideración los impactos (sociales, económicos, sanitarios, etc.) que es generado por el estrés laboral. (Otero, 2015) Indica:

La pluralidad de clasificaciones de las consecuencias del estrés laboral tiene como denominador común la idea de que el esfuerzo por adaptarse a la presencia continuada de un estresor reduce los recursos del organismo y lo hace vulnerable a la enfermedad. Síntomas de distinta naturaleza (fisiológicos, cognitivos, emocionales, conductuales) configuran muchas de las propuestas. (p. 53)

Por lo que, el estrés produce una serie de manifestaciones, en las que puede influir en la autoestima, en los sentimientos y en pensamientos negativos, conflictividad interpersonal, el ausentismo laboral o la disminución del rendimiento en el trabajo, alteraciones metabólicas y otros cambios fisiológicos, son algunas de las consecuencias negativas del estrés.

A su vez, el Síndrome de Burnout o síndrome del trabajador quemado, que es un sobrecargo laboral, que genera una situación de estrés permanente y acumulativo en el empleado. Dando como resultado, que el colaborador pierde toda motivación y se produce una dinámica mental negativa que lo hace percibir que cada nueva jornada laboral es como interminable.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Las consecuencias del estrés laboral no solo afectan al colaborador también a la Dirección General de la Fuerza Pública, por lo que es importante identificar las manifestaciones de los factores de riesgos psicosociales, en los oficiales de policía, que laboran en la Delegación de San Carlos, que laboran jornadas diarias de 12 horas, con turno de día como de noche, con un rol de trabajo tres días diurnos y tres nocturnos, y seis días libres. Lo que esto representa jornadas extensas, que representan un gran esfuerzo para llevarlas a cabo. Donde el oficial debe atender situaciones de mucha precisión y estar atento a todas las circunstancias que lo rodea, causando que los niveles de estrés se eleven.

La falta de instalaciones con espacios acondicionados para los oficiales, por ejemplo, muchos de los oficiales no pueden movilizarse a sus casas cuando se termina su jornada laboral, sea que viven lejos del trabajo o no, no cuentan con los servicios de transporte para trasladarse, lo que conlleva que el oficial deba dormir en su lugar de trabajo, pero los dormitorios se encuentran en mal estado, espacios reducidos, no cuenta con ventilación, las camas y colchones no son los idóneos.

Los oficiales y el personal administrativo deben compartir los espacios de trabajo, siendo estas áreas reducidas, donde impera el exceso de ruido, desorden y caos, donde el personal administrativo no se siente a gusto causando un ambiente negativo. Los oficiales de policía no cuentan con lugares en donde realizar sus tareas laborales como redactar informes policiales, tomar las denuncias de las víctimas, el de alimentar la base de datos, acciones operativas y entre otras, el no contar con computadoras en buen estado, donde su trabajo se ve afectados y comienzan a experimentar ansiedad, enojo, insatisfacción y desmotivación.

La falta de oficiales y de personal administrativo, causa que los funcionarios se le recarguen funciones, mayor nivel de responsabilidad y dicho trabajo no es remunerado. A su vez, al no contar con más personal, se les dificulta el solicitar sus vacaciones en ocasiones son recortadas o deben atender llamadas hasta en sus días libres, para atender situaciones propias del trabajo. La sobrecarga genera insatisfacción, tensión,

disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia.

La desintegración familiar de los oficiales de policía es constante, por el motivo de que el padre o madre policía debe estar mucho tiempo fuera del hogar, genera que la relación entre la familia y el trabajo genera un conflicto psicológico y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

La mala planificación administrativa y el conflicto entre roles son causas por las que el trabajo sea difícil de realizar, por ejemplo: las jefaturas toman decisiones apresuradas sin contemplar ciertos aspectos que dificultan el adecuado accionar en las tareas que se deben de realizar. En muchas ocasiones, los jefes se contradicen entre ellos, creando inseguridad en los funcionarios, porque realizan las indicaciones que le dio uno de los jefes, el otro se molesta y sanciona al funcionario injustamente. Estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio. En lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol. Los conflictos por parte de los roles generan ansiedad e insatisfacción por el trabajo, donde los colaboradores se ven en un dilema moral por el motivo de que en ocasiones dichas ordenes van contra sus principios y valores.

Los funcionarios muchas veces deben acudir a entidades bancarias para solicitar crédito que le permita solventar necesidades (compra de casa, carro, pago de los estudios de los hijos, etc.), porque el salario es muy bajo, pero esto causa que se endeuden más y no tienen la posibilidad de asumir los pagos de los préstamos, lo cual causa que se endeudan cada vez más.

La mayoría de los funcionarios se sienten desmotivados por la falta de seguridad laboral que genera las dudas sobre los ascensos y las ambiciones o metas frustradas. El sentimiento de insatisfacción al no lograr las aspiraciones y logros los puestos de trabajo deseados, como resultado produce ansiedad, depresión y estrés.

Con base en las insuficiencias que se logran observar en la Delegación Policial de San Carlos, surge la necesidad de plantar el siguiente problema:

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el impacto de los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral de los oficiales de la Fuerza Pública en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, en el segundo semestre del 2018?

1.5. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DEL PROBLEMA

El presente trabajo de investigación está dirigido a las implicaciones prácticas, lo que busca es dar a conocer los factores que causan el estrés laboral en los colaboradores, con base en los resultados que se obtendrán en la investigación, se espera lograr beneficiar a los colaboradores como a la institución, brindar una mejora en las condiciones laborales.

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor interés, debido a los múltiples factores de tensión a los cuales están expuestas las personas, con la frecuente intensidad que se presentan los efectos nocivos que produce en los individuos. La mayoría de los seres humanos desconocen cómo manejarlo.

A través de la aplicación en la administración de los recursos humanos y fuerza de trabajo se contempla cambios importantes en los esquemas tradicionales de estilos de dirección, jerarquías, participación y procesos internos de comunicación de las organizaciones, a favorecer un clima organizacional que propicie el desarrollo en la superación y el desempeño en los colaboradores.

Se promueve a la institución procurar la salud y seguridad de sus funcionarios, por lo que, esto incluye la gestión integral de los riesgos asociados al estrés y sus efectos en la salud mental y física. Se deberá de poner en práctica la legislación de Costa Rica,

como se hace mención en el artículo “El derecho de trabajo y los riesgos psicosociales”, de (Carro, 2017) lo define de la siguiente manera:

Se analiza el impacto de algunos factores organizacionales de la empresa como la Política y Filosofía de la Organización (Gestión de Recursos Humanos, Política de Seguridad y Salud, Responsabilidad Social, Corporativa, Estrategia empresarial) la cultura de la organización (política de relaciones laborales, comunicación organizacional, supervisión, liderazgo), las condiciones de empleo (contrato, salario, etc.), el diseño del puesto (rotación de puestos, trabajo grupal), la calidad en el trabajo (seguridad física, horas de trabajo, habilidades), etc. y el impacto que pueden llegar a tener efectos sobre la salud (p. 11).

Es sustancial mitigar el impacto del estrés en los funcionarios, siendo este uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el desempeño; por ejemplo: un funcionario estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y menor seguridad laboral. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés. Los objetivos de las prácticas óptimas para tratar el estrés son prevenir su aparición o, en el caso de que los funcionarios ya lo estén sobrellevando, impedir que este perjudique gravemente su salud.

1.6. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Objetivo General

Analizar los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral de los oficiales de la Fuerza Pública en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, en el segundo semestre del 2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

- 1) Determinar el impacto de los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral y organizacional, sus causas y consecuencias en la salud, el desempeño laboral y

el ambiente familiar-social de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.

- 2) Identificar el nivel del Síndrome del Burnout (síndrome del trabajador quemado), en los oficiales de la Fuerza Pública de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.
- 3) Elaborar un plan de mejora que les permita disminuir los niveles de estrés en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.

1.7. ALCANCES Y LIMITACIONES

1.7.1. Alcances

La investigación está dirigida a la Dirección General de la Fuerza Pública en la Región Octava-Huetar Norte, Delegación San Carlos en la cual se analiza su estructura organización en el abordaje y la prevención del estrés laboral en sus colaboradores durante el segundo semestre del 2018, con el objetivo de alcanzar una mejoría en el ambiente interno que les permita a los trabajadores fomentar un ambiente libre de estrés y, a su vez, la institución se verá beneficiada con una mayor productividad laboral.

1.7.2. Limitaciones

La intervención se encuentra limitada por lo siguiente aspectos:

- a) A partir el primero de mayo 2018, se conforma la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, que se conforma de los distritos de La Fortuna, La Tigra y Monterrey, y como estrategia geográfica, el distrito de Bajo Rodríguez y San Isidro pasan a ser parte de la Cantonal San Carlos Oeste. Dicho de proceso de estructuración conlleva cambios organizacionales como de talento humano.
- b) El desconocimiento del tema de los factores psicosociales en el entorno laboral y del Síndrome de Burnout, donde fue necesario instruir al personal para que comprender más tema.

- c) Al momento de aplicar el instrumento de evaluación, no se contaba con dos oficiales, por el motivo, que uno se encontraba en vacaciones y el otro incapacitado.
- d) Se percibió resistencia de parte de la jefatura, que indicaba que el estrés es algo subjetivo de las personas.

1.8. APOORTE DEL INVESTIGADOR

Al llevar a cabo este trabajo de investigación, se espera contribuir en la identificación de los factores psicosociales que condiciona el estrés en los oficiales de Policía, de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, con el propósito de desarrollar estrategias preventivas y, a su vez, reducir el impacto que causa el estrés y sus causas, como sus factores ambientales, organizacionales, físicos o sociales del trabajo.

1.8.1. Delimitación Espacial

Se realizó este proyecto de investigación en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, a lo oficiales de policía que se encargan de velar por la seguridad, el ejercicio de los derechos y libertades de todo ser humano ubicado dentro del territorio costarricense. Dicha Delegación Policial se encuentra ubicada en la provincia de Alajuela, cantón de San Carlos, distrito La Fortuna, detrás del Colegio Técnico Profesional La Fortuna.

1.8.2. Delimitación Temporal

El proyecto de investigación se efectuará durante en el periodo del mes de julio a noviembre del 2018.

1.9. OBJETO DE ESTUDIO

Se busca identificar y determinar el impacto de los factores psicosociales en el entorno laboral de los oficiales de la Fuerza Pública de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

En el Capítulo del Marco Teórico, se consigna tres apartados, que a continuación se divide de la siguiente manera:

Primer apartado, representa al Marco Situacional que describe los aspectos referentes a la organización de estudio, a su vez, se determinara los aspectos organizacionales de la institución, entre ellos son: su reseña histórica, funciones, misión, visión, objetivos, valores, estructura organizacional, entre otros aspectos de importancia.

Segundo apartado, se describe el Marco Conceptual, está dirigido a la comprensión del manual de clases policiales de Ministerio de Seguridad Pública, que constituye como un instrumento en la gestión institucional; por cuanto, la descripción de tareas, condiciones ambientales y organizacionales, requisitos, entre otros aspectos que comprende la clase de puesto, se convierte en una guía en los procesos de: reclutamiento, selección, inducción, capacitación, formación y especialización, evaluación del desempeño, promoción o carrera, clasificación de puestos, reconocimiento de incentivos, salud, seguridad e higiene ocupacional, procedimientos disciplinarios, control de la gestión operativa, entre otros, que permita la eficiencia y eficacia en los servicios que brinda la Institución a la ciudadanía en general.

Tercer apartado se hará una Descripción sobre el tema del estrés, haciendo mención de los puntos más relevantes como: el distrés y eustrés, fases del estrés, la respuesta al estrés, causas del estrés, factores de riesgo del estrés laboral, los modelos del estrés y la prevención del estrés. También, se hará mención de los factores psicosociales, como sus riesgos y características. Se mencionarán como aspectos relacionados al tema el síndrome de burnout y el mobbing. Por último, se presentará el resultado de un caso de estrés en Costa Rica.

2.1. MARCO SITUACIONAL

2.1.1. Reseña Histórica de la Dirección General de la Fuerza Pública

El Ministerio de Seguridad Pública de su página electrónica oficial, se describe de la siguiente manera:

El Ministerio de Seguridad Pública es el encargado de la seguridad ciudadana, a su vez el organismo de Las Fuerzas Policiales está dirigida a la represión del delito y el resguardo de la soberanía nacional. Fue creado mediante la Ley General de Policía, N° 7410 y la Ley Orgánica del Ministerio de Seguridad Pública, N° 5482, el 24 de diciembre de 1973, respectivamente.

Costa Rica no posee ejército, pues este fue abolido el 1 de diciembre de 1948, abolición que fue ratificada por la Asamblea Constituyente en su artículo 12 la Constitución de la República de Costa Rica de 1949. Al proscribirse el Ejército como institución permanente y disponiéndose para la vigilancia y conservación del orden público, las fuerzas armadas pasan a llamarse Guardia Civil y esta se encargaría de funciones policiales y de orden y seguridad de la Nación.

El Ministerio de Seguridad Pública está dividido en varias Direcciones: Fuerza Pública, Servicio Nacional de Guardacostas, Vigilancia Aérea, Policía de Control de Drogas, Escuela Nacional de Policía, Armamento, Reserva y Servicios de Seguridad Privada. Costa Rica destina el 0.69 % del Producto Interno Bruto (29.240 millones de dólares), y el 0.03 % del presupuesto nacional, para la seguridad nacional.

La Dirección General de la Fuerza Pública cuenta con 12 600 oficiales de policías entre hombres y mujeres, y abarca desde especialistas en minas y explosivos hasta especialistas en la prevención del delito. La Fuerza Pública de Costa Rica posee unidades de combate urbano, criminalística, antimotines, patrulla de fronteras, policía montada, policía en bicicleta, unidad canina, etc.

En lo que cabe destacar que la Fuerza Pública es un cuerpo policial, permanente, de naturaleza civil, que, por mandato constitucional, debe velar por la seguridad y el

ejercicio de los derechos y libertades de todo ser humano ubicado dentro del territorio costarricense, en alianza con la comunidad.

2.1.2. Funciones

Dirección General de la Fuerza Pública asumirá las siguientes funciones:

- a) **Velar por el cumplimiento de la Constitución Política**, los tratados Internacionales y el resto del ordenamiento jurídico.
- b) **Ejecutar** las políticas y acciones de seguridad ciudadana y nacional para el ejercicio y respeto a la Constitución Política, a la soberanía nacional, a la integridad territorial y el mantenimiento del orden público.
- c) **Asegurar el respeto** de los bienes, derechos y libertades de los (las) habitantes de la Nación.
- d) **Velar por el cumplimiento de los tratados internacionales y la normativa jurídica** que garantice el orden en las zonas fronterizas terrestres, incluidas las edificaciones públicas, diplomáticas, sedes aeroportuarias y donde se realizan actividades aduanales y migratorias.
- e) **Ejecutar aquellas actuaciones policiales**, dentro del ámbito de su competencia, que le sean debidamente requeridas por instituciones estatales, elaborando un informe y remitiendo de los elementos probatorios, si así procede. Coordinar para que, de manera pronta y eficaz, se efectúe o realice la captura de personas evadidas de las cárceles o prófugos de la justicia.
- f) **Brindar auxilio y cooperación**, dentro del marco de sus competencias, a gobiernos locales, instituciones del Estado, entidades de servicio público y en general a las comunidades.
- g) **Colaborar en la prevención y represión del delito**, con base en el principio de reciprocidad con aquellas organizaciones internacionales de policía y de conformidad con la normativa y los convenios vigentes.

- h) **Velar por el cumplimiento** de lo estipulado en la Ley de Armas y Explosivos y sus reformas.
- i) **Mantener actualizados los registros e inventarios** de armas, municiones, explosivos y equipos indispensables para el cumplimiento de sus funciones.
- j) **Elaborar los registros** necesarios para hacer constar las operaciones policiales, sus responsables, el personal que intervenga en el operativo, patrullaje o acción policial, así como el nombre completo y demás calidades de las personas detenidas, sus horas de ingreso y egreso de la unidad policial.
- k) **Cumplir sus funciones sin limitación de horario**, con el debido esmero, denuedo y dedicación, para el cumplimiento de lo dispuesto por el ordenamiento jurídico.
- l) **Guardar estricta confidencialidad** sobre la información obtenida de las investigaciones y operativos policiales llevados a cabo o en proceso.

La Fuerza Pública está conformada por la Dirección de Operaciones, la Dirección de Unidades Especializadas, Dirección de Apoyo Legal, 12 Direcciones Regionales, Dirección de Seguridad Turística y Dirección de Programas Policiales Preventivos. También cuenta con una Vicaría Episcopal, la Inspección General y la Reserva de policías.

2.1.3. Misión

Servir y proteger a todo ser humano para el goce de sus derechos y libertades en el territorio nacional en alianza con la comunidad.

2.1.4. Visión

Ser una institución profesional, eficiente y confiable, integrada a la comunidad en una cultura de seguridad humana.

2.1.5. Objetivos

- 1) Promover intensamente la prevención del delito para disminuir el índice de criminalidad.
- 2) Transformar la cultura institucional con el propósito de lograr una mayor eficiencia en su gestión.
- 3) Incrementar la percepción de seguridad en los habitantes para contribuir al desarrollo del país.

2.1.6. Valores

Los valores son conceptos abstractos, que pueden manifestarse a través de las aptitudes de los seres humanos, dan sentido y significado a la vida humana; los valores pueden ser compartidos.

Existen 5 valores institucionales que todo funcionario y funcionaria del Ministerio de Seguridad Pública debe conocer, comprender y aplicar en su trabajo cotidiano y en su vida personal: honestidad, disciplina, servicio, respeto y compromiso. Esto es lo que el MSP espera de cada uno de sus funcionarios y funcionarias, independientemente de la unidad administrativa o policial en la que realicen sus funciones.

- 1) **Honestidad:** La Honestidad es el valor de decir la verdad, de actuar de manera correcta, con coherencia entre lo que se piensa, se siente y se hace. Implica un comportamiento que, ante cualquier circunstancia de la vida, respeta las normas que se consideran correctas y adecuadas para la realización personal y la sana convivencia en sociedad. El valor de la honestidad se relaciona directamente con la sinceridad, la verdad, la autenticidad, la justicia y se opone directamente a la mentira, la hipocresía, la falsedad, el robo y la corrupción.
- 2) **Disciplina:** Se conoce como disciplina a la capacidad que puede ser desarrollada por cualquier ser humano y que implica, para toda circunstancia u ocasión, la puesta en práctica de una actuación ordenada y perseverante, con la finalidad de obtener un bien o fin determinado. Es decir, para conseguir un objetivo en la vida, cualquiera

que nos propongamos, por más perseverancia o fortaleza que se tenga, resulta indispensable tener o disponer de un orden personal que nos organice para alcanzarlo de un modo más eficiente. El valor de la disciplina se relaciona con la responsabilidad, la diligencia, la perseverancia, la paciencia, la puntualidad, el orden y se opone directamente a la pereza, la negligencia y la irresponsabilidad.

- 3) **Servicio:** El servicio es una actitud de vida; es dar para facilitar el cumplimiento de un proceso, resolver una necesidad, demanda o solicitud, o satisfacer una expectativa de alguien, de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados. Servir supone una franca actitud de colaboración hacia los demás. Por esto, la persona servicial lo es en todas partes, con acciones que, aunque parezcan insignificantes, contribuyen a hacer más ligera y placentera la vida de los otros. El valor del servicio se relaciona directamente con la solidaridad, compasión, proactividad, generosidad, creatividad, disponibilidad, gratitud y se opone directamente a la vanidad, el egoísmo, el abandono y el perjuicio.
- 4) **Respeto:** Consiste en el compromiso personal y voluntario por brindar a las demás personas un trato digno, tolerante, con plena conciencia de que el otro tiene valor por sí mismo y merece ser tratado con consideración a su integridad física, psicológica, moral y espiritual. Comprende el conocimiento pleno de los derechos fundamentales de la otra persona que, como ser individual, debe ser aceptada en sus diferencias y validada como ser integral. El valor del respeto se relaciona directamente con la empatía, la asertividad, la consideración, la tolerancia y se opone directamente al maltrato, la discriminación, el abuso y toda forma de acoso y violencia.
- 5) **Compromiso:** El compromiso se entiende como la convicción de cumplir con una obligación contraída por medio de una promesa o un acuerdo de principios o una meta personal o colectiva previamente definida. Implica contar con una firmeza inquebrantable por cumplir o hacer algo que nos hemos propuesto o que se nos ha encomendado. El valor de compromiso se relaciona directamente con la transparencia, lealtad, fidelidad, y la perseverancia y se opone directamente a la negligencia, el desgano, el abandono y la desatención.

2.1.7. Estructura Organizacional de la Fuerza Pública

La Fuerza Pública está conformada por las siguientes direcciones:

2.1.7.1. Dirección de Operaciones

La Dirección de Operaciones dependerá de la Dirección General de la Fuerza Pública y cumplirá las siguientes funciones:

- Planificar, coordinar, supervisar y participar en los diversos operativos policiales ordinarios y extraordinarios para el mantenimiento de la seguridad nacional, de los habitantes, sus bienes, sus derechos y libertades fundamentales, el orden público y la prevención del delito, velando por el estricto cumplimiento de la normativa vigente y de las políticas, directrices y lineamientos emanadas por la Dirección General de la Fuerza Pública.
- Brindar soporte operacional y técnico a las Direcciones Regionales y unidades policiales.
- Proveer información a la Dirección General de la Fuerza Pública sobre situaciones operativas.
- Mantener actualizadas las necesidades de seguridad de las diferentes unidades policiales del país.
- Recopilar y analizar información obtenida de diferentes fuentes, con la finalidad de producir y suministrar a las entidades que corresponda, de modo permanente, inteligencia policial oportuna, confiable y útil para la adopción de medidas tácticas y estratégicas en materia de seguridad de los habitantes y de resguardo del orden público mediante la confección de orden de operaciones.
- Identificar necesidades de capacitación y gestionar con las instancias pertinentes las actividades de capacitación para el personal policial y administrativo.

- Colaborar con la Oficina de Planificación Institucional en la elaboración de diagnósticos, estudios e investigaciones, operacionales o técnicos para crear, fortalecer, modificar, reubicar o suprimir unidades, delegaciones u otro tipo de dependencia policial.
- Hay que asegurar que los recursos requeridos en situaciones operativas se suministren de manera pronta, eficaz, oportuna y adecuada.
- Realizar las acciones pertinentes con la finalidad de actualizar los sistemas de radiocomunicación, de acuerdo con las necesidades de las diferentes instancias del Ministerio, aplicando criterios de racionalidad.
- Administrar las redes de comunicación del Ministerio en los diferentes segmentos del espectro radioeléctrico (VHF, UHF, HF), y la banda celular, así como la interconexión de frecuencias externas, públicas o privadas, de interés policial.
- Aquellas otras propias de su competencia.

2.1.7.2. Dirección de Unidades Especializadas

La Dirección de Unidades Especializadas tendrá las siguientes funciones:

- Intervenir en acciones policiales que requieren de conocimientos especializados de acuerdo con la naturaleza de cada unidad policial a su cargo.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos establecidos en la Convención Sobre la Prohibición del Empleo, Almacenamiento, Producción y Transferencia de Minas Antipersonales y sobre su destrucción y de otras normas conexas.
- Brindar protección al personal, público visitante e instalaciones y controlar el ingreso y salida de bienes y objetos, así como el uso y la aportación de armas dentro de este Ministerio.
- Ejecutar acciones policiales en cumplimiento de la normativa concerniente a armas y explosivos, en coordinación con la Dirección General de Armamento.

- Fortalecer el accionar de las dependencias adscritas a esta Dirección en términos técnicos, materiales y de capacitación.
- Realizar acciones de vigilancia y protección a miembros de los Supremos Poderes de la República, expresidentes, sus viudas y ex primeras damas, dignatarios, sedes diplomáticas y otros funcionarios del Estado, cuando las circunstancias lo justifique.
- Aquellas otras que se deriven del ordenamiento jurídico de conformidad con su competencia.

La Dirección de Unidades Especializadas está formada por:

- Unidad Especial de Apoyo
- Unidad de Intervención Policía
- Unidad Canina
- Unidad de la Policía Montada
- Unidad Especializada de Seguridad y Protección
- Unidad de Operaciones en Armas y Explosivos y Seguridad Privada

2.1.7.3. Dirección Policial de Apoyo Legal

En el año 2001, mediante la Ley número 8115 del 28 de agosto del 2001, se declara el 1 de diciembre como el "Día de la Abolición del Ejército". Ese mismo año, el 23 de marzo, fue publicado la "Ley de Policía Civilista", la cual reforma la Ley General de Policía y, entre otros avances, crea la Dirección de Apoyo Legal Policial, una unidad compuesta por abogados policías, los cuales se encargan de asesorar a los policías en sus funciones. De igual modo son cambiados los rangos de carácter militar por otros de carácter civilista.

Se crea la Dirección Policial de Apoyo Legal, como dependencia de la Dirección General de la Fuerza Pública. Se compondrá de la Dirección, la Subdirección y una delegación en cada región programática policial.

Esta Dirección cumplirá las funciones de asesoramiento legal y policial que establece la Ley General de Policía y sus Reformas, así como cualquier otra que se derive de nuestro ordenamiento jurídico, de conformidad con su competencia.

Al tenor del artículo 38 de la antes mencionada ley, se establece como funciones de esta Dirección las siguientes:

- Brindar apoyo y asesoramiento legal y policial a la Dirección General de la Fuerza Pública.
- Brindar apoyo legal policial a todos los integrantes de las unidades policiales que componen la Fuerza Pública.
- Emitir criterios técnicos jurídicos relativos a las actuaciones policiales, cuando sean requeridos o las circunstancias lo ameriten.
- Brindar apoyo legal policial en los operativos de rutina y en todos los que planifique el Departamento de Planes y Operaciones cuando así lo requieran.
- Emitir las recomendaciones necesarias que aseguren el ejercicio de las garantías constitucionales y el mantenimiento del orden público y la paz social, cuando así lo soliciten las unidades policiales por medio de la Dirección General de la Fuerza Pública.
- Emitir dictámenes vinculantes, opiniones consultivas, resoluciones y cualquier otro criterio legal aplicable a la materia y al área policial.
- Otorgar el apoyo legal oportuno y razonable, en las causas judiciales incoadas contra los funcionarios policiales, y darles el seguimiento necesario a las resultas del proceso penal.

- Asesorar en la tramitación de los recursos de hábeas corpus y de amparo, incoados contra los funcionarios policiales.
- Otorgar la capacitación legal y técnica necesaria o requerida por los oficiales policiales.

2.1.7.4. Direcciones Regionales

Cada Dirección Regional dependerá de la Dirección General de la Fuerza Pública y su número y ubicación estarán determinados por las necesidades del servicio policial. Sin perjuicio de las funciones establecidas para la Fuerza Pública, cada Dirección Regional de la Fuerza Pública cumplirá con las siguientes funciones:

- Realizar acciones para promover intensamente la prevención y represión del delito.
- Planear y ejecutar estrategias y operativos preventivos ordinarios y de reacción, según las necesidades regionales, con el propósito de mantener el orden público y la seguridad de los (las) habitantes, sus bienes y el respeto de sus derechos y libertades fundamentales.
- Brindar vigilancia y protección física por medio de puestos fijos, a las sedes diplomáticas, expresidentes, viudas de expresidentes, exprimeras damas, residencias de embajadores y dignatarios acreditados en Costa Rica, y otros (as) funcionarios (as) del Estado que lo requieran por razones judiciales o de otra índole. Proteger objetivos especiales por decisión del (de la) Ministro (a) de Seguridad Pública.
- Coordinar dispositivos de seguridad en eventos organizados en donde haya presencia de representantes diplomáticos o personalidades importantes, a solicitud de la Sede Diplomática.
- Implementar los protocolos de actuación definidos de acuerdo con las disposiciones operativas de la Dirección de Operaciones y de la Dirección de Unidades Especializadas.

- Velar por el cumplimiento de la normativa ambiental, ejerciendo labores de vigilancia, protección y conservación del ambiente y denunciando, ante los órganos administrativos y judiciales competentes, aquellos actos y omisiones que contravengan esa normativa.
- Participar en los procesos de capacitación relacionados con la normativa y educación ambiental, que posibiliten ejercer mejor control, vigilancia, protección y conservación del ambiente.
- Coordinar con el (la) Oficial Regional Administrativo (a) las acciones administrativas y de soporte operacional de la Región
- Apoyar a la Dirección de Servicios de Seguridad Privados en la labor de verificación y control de las personas físicas y jurídicas dedicadas a prestar este servicio al amparo de la Ley de Servicios de Seguridad Privados.
- Ejercer la representación de la Fuerza Pública, en su Región, cuando así sea necesario.
- Aquellas otras que se deriven de nuestro ordenamiento jurídico de conformidad con su competencia.

2.1.7.5. Dirección de Seguridad Turística

La Dirección de Seguridad Turística dependerá de la Dirección General de la Fuerza Pública, y es la responsable de establecer las estrategias operativas y dar seguimiento a las establecidas por la institución, además de velar por el cumplimiento de la normativa institucional, con la finalidad de brindar una respuesta efectiva y oportuna a la demanda de seguridad por parte de la ciudadanía, específicamente a la población turística.

La Dirección de Seguridad Turística, sin perjuicio de las funciones asignadas para la Fuerza Pública, cumplirá las siguientes funciones:

- Formular y ejecutar planes estratégicos y operativos, que permitan mejorar el accionar de la seguridad turística.

- Realizar operativos especiales propios o en coordinación con la Dirección de Operaciones y otras dependencias.
- Intervenir en acciones policiales que requieran la atención de problemas de seguridad turística.
- Establecer acciones preventivas orientadas a dar seguridad al turista.
- Promover alianzas estratégicas con instancias públicas y privadas, relacionadas con el sector turismo, para obtener insumos necesarios que mejoren el servicio que brinda la Dirección de Seguridad Turística.
- Colaborar con autoridades judiciales en la represión de los hechos delictivos originados de la actividad turística.
- Coordinar con la Escuela Nacional de Policía el Programa de Especialización Policial en materia de seguridad turística.
- Velar por el cumplimiento de los acuerdos nacionales e internacionales que se establezcan en materia de seguridad turística.
- Mantener acciones permanentes de divulgación dirigidas a los habitantes sobre la importancia de la protección y la seguridad turística.
- Participar en reuniones del Comité de Seguridad Turística coordinado por la Cámara Nacional de Turismo.
- Aquellas otras que se deriven de nuestro ordenamiento jurídico de conformidad con su competencia.

La Dirección de Seguridad Turística estará conformada por los siguientes Departamentos:

- Departamentos Operativo Turístico
- Departamentos de Gestión Turística

2.1.7.6. Dirección de Programas Policiales Preventivos

La Dirección de Programas Policiales Preventivos tendrá las siguientes funciones:

- Realizar operativos preventivos en coordinación con la Dirección General de la Fuerza Pública para prevenir la comisión de actos delictivos.
- Proponer y operacionalizar lineamientos que refuercen la acción preventiva de la Fuerza Pública, fortaleciendo las relaciones entre ésta y las comunidades.
- Brindar asesoría y capacitación en materia de prevención comunitaria a la Fuerza Pública para fortalecer la Estrategia de Policía Comunitaria.
- Promover el trabajo conjunto entre la Fuerza Pública, las organizaciones comunales, empresariales e instituciones públicas y privadas para la prevención del delito, de la violencia intrafamiliar y el consumo de drogas.
- Promover convenios, comisiones interinstitucionales, acuerdos de cooperación suscritos por el Ministerio de Seguridad Pública con organismos y entidades nacionales e internacionales para fortalecer los procesos de prevención comunitaria.
- Coordinar, supervisar y asesorar a las Direcciones Regionales de la Fuerza Pública sobre la ejecución de acciones en materia de prevención comunitaria.
- Desarrollar estudios en materia de prevención comunitaria para fortalecer los procesos de trabajo de la Dirección y de la Fuerza Pública.
- Realizar actividades de información y capacitación sobre temas de prevención comunitaria en coordinación con instituciones públicas o privadas.
- Capacitar en materia de prevención comunitaria y modelos de trabajo policial que involucren la participación ciudadana, en los cursos que brinda la Escuela Nacional de Policial.

- Documentar las actividades desarrolladas por la Dirección de Programas Policiales Preventivos, la Fuerza Pública y las comunidades en relación con la prevención comunitaria.
- Asesorar a las Direcciones Regionales de la Fuerza Pública en el proceso de selección de los (las) policías que implementan los programas preventivos en el país.
- Aquellas otras propias de su competencia.

La Dirección de Programas Policiales Preventivos estará conformada por los siguientes Departamentos:

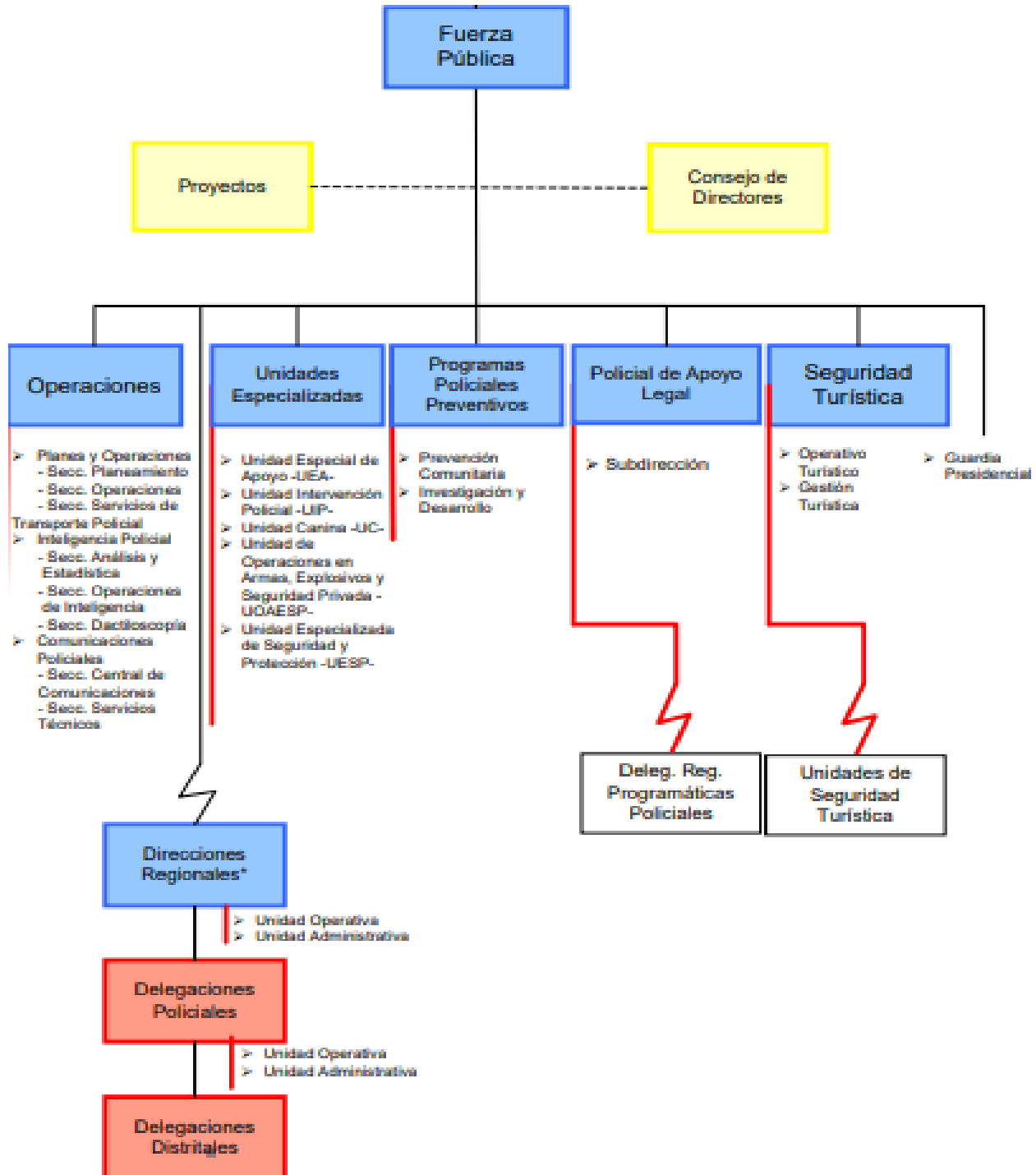
- Departamento de Prevención Comunitaria
- Departamento de Investigación y Desarrollo

2.1.8. Entre otros aspectos de importancia

Al Ministerio de Seguridad Pública le corresponde vigilar, conservar el orden público, prevenir las manifestaciones de delincuencia y cooperar para reprimirlas, preservar y mantener la soberanía nacional, así como contribuir en el fortalecimiento del principio de legalidad, de conformidad con la Ley General de Policía, N° 7410, sus reformas y la Ley Orgánica del Ministerio de Seguridad Pública, N° 5482, del 24 de diciembre de 1973.

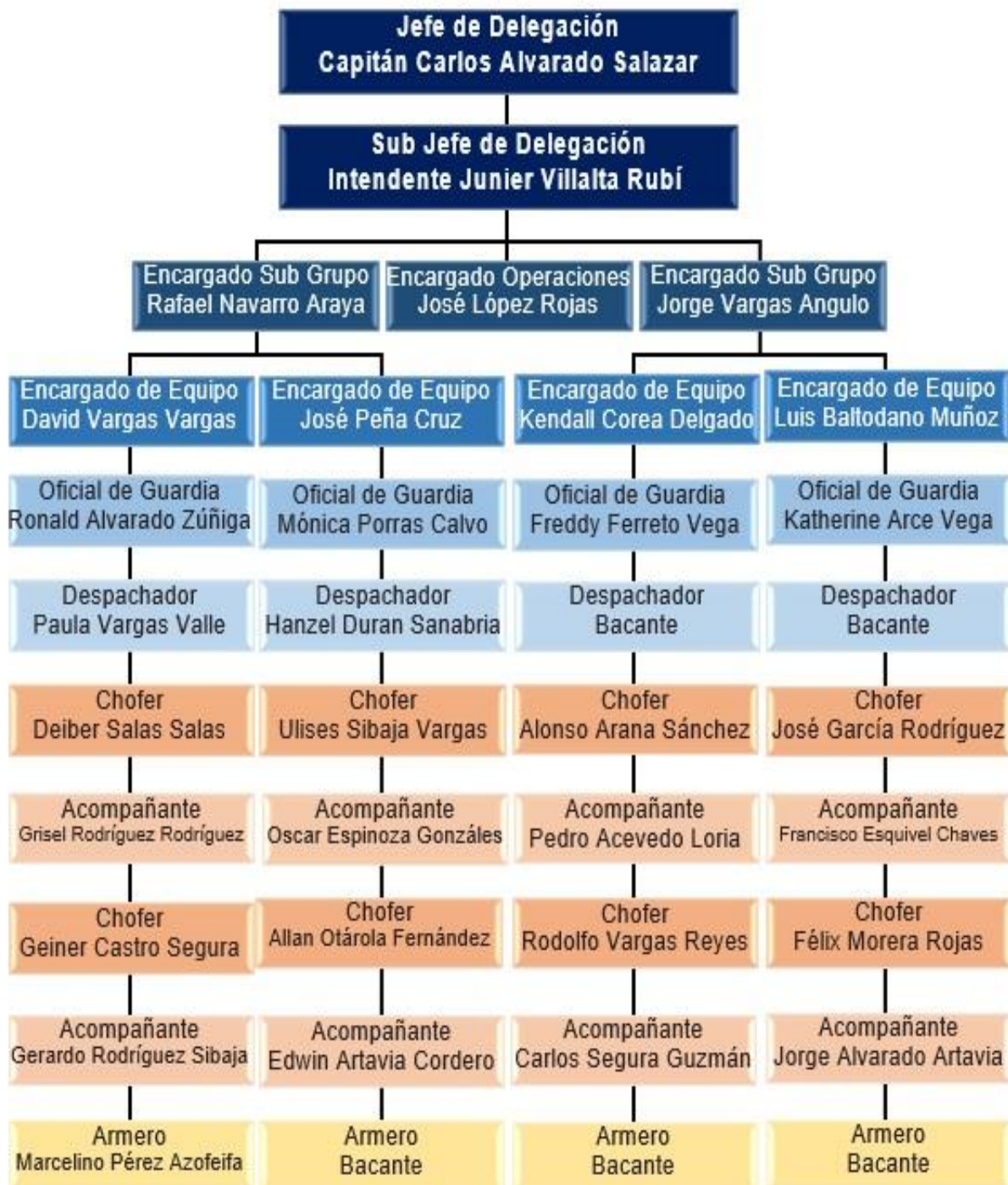
2.1.9. Organigramas

Imagen 1: Organigrama de la Dirección General de la Fuerza Pública



Fuente: Tomada del Ministerio de Seguridad Pública. Página web de la Fuerza Pública, (2003)

Imagen 2: Organigrama de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Tomada de la Sección Recursos Humanos, Delegación San Carlos Oeste. Elaboración propia (2018)

2.2. MARCO CONCEPTUAL

2.2.1. Estructura Organizacional de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Se recopila la información sobre el manual de las clases policiales del Ministerio de Seguridad Pública (Fernández, 2013); para la identificación, descripción y demás características que constituyen la labor sustantiva de las fuerzas de policía, que le permiten cumplir con las atribuciones definidas en la Ley General de Policía y demás normativa aplicable al campo de actividad.

La estructura organizativa es establecida a través del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) y lo establecido en la Ley General de Policía, Reglamento de Organización del Ministerio de Seguridad Pública y demás normativa aplicable al Régimen Policial, se analizaron las diferentes actividades desempeñadas, las cuales fueron agrupadas en cargos y, estos a su vez, en clases de puestos, considerando el grado de responsabilidad y dificultad de las tareas, así como la preparación y experiencia requerida para ejecutarlas de manera eficiente, eficaz los siguientes clases de puestos:

Cuadro 1: Clases de Puesto y Cargos que la Conforman

CLASE DE PUESTO	CARGOS QUE LA CONFORMAN
AGENTE I	⇒ Acompañantes. ⇒ Despachador.
AGENTE II	⇒ Armero ⇒ Conductor Operacional (Chofer) ⇒ Encargado Operaciones
SUBOFICIAL I	⇒ Encargado Equipo

SUBOFICIAL II	⇒ Encargado Subgrupo ⇒ Oficial de Guardia
OFICIAL I	⇒ Jefe Delegación

Fuente: Tomada de la Manual de Clases Policiales, Departamento Análisis Ocupacional. Elaboración Cecilia Fernández (2013)

2.2.2. Agente I

2.2.2.1. Naturaleza del Trabajo

Ejecución de labores policiales en todo el territorio nacional, orientadas a la protección de la soberanía nacional, integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y sus bienes y la prevención del delito, que implica el conocimiento del entorno por parte de funcionario policial y que su labor deberá estar dirigida a lograr la interacción policía habitantes, con la finalidad de brindar respuesta pronta, oportuna, conveniente, eficaz y de servicio personalizado.

2.2.2.2. Cargo que Conforman la Clase

En la clase, se ubica el cargo que la conforma:

- Acompañantes.
- Despachador.

2.2.2.3. Actividades Generales de los Cargos

- Ejecutar operativos preventivos ordinarios y extraordinarios, con la finalidad de conservar y restablecer el orden público y la seguridad ciudadana, prevenir las manifestaciones de delincuencia y cooperar para reprimirlas, preservar y mantener la soberanía nacional e integridad territorial, procurando el respeto de los derechos y libertades de los habitantes.

- Colaborar con el cumplimiento de las normas sobre protección y conservación de la naturaleza, el ambiente y el patrimonio cultural e histórico.
- Vigilar el uso y manejo de armas y explosivos y la ejecución de las decisiones de los órganos jurisdiccionales, electorales y administrativos, según su lugar de trabajo.
- Solicitar y verificar los documentos de identificación a personas nacionales y extranjeras con el fin de determinar si son requeridas por el sistema de administración de justicia.
- Aprender, detener y custodiar personas relacionadas con la comisión de delitos y/o contravención.
- Atender y brindar auxilio primario cuando así se requiera, en situaciones de emergencia.
- Brindar auxilio y colaboración en la atención de emergencias, a las comunidades, gobiernos locales y las organizaciones de servicio público, en casos de riesgo, catástrofe y/o conmoción pública.
- Ejecutar las decisiones emitidas por las instancias judiciales, electorales y administrativas, que así lo requieran de acuerdo con el marco jurídico vigente.
- Colaborar con los Tribunales de Justicia, Ministerio Público, Procuraduría General de la República, Contraloría General de la República, entre otras dependencias administrativas y judiciales, en todas las actuaciones policiales que sean requeridas (notificaciones, capturas, decomisos, inspecciones, entre otros) y remitir los elementos probatorios y los informes del caso, según corresponda.
- Vigilar y proteger las instalaciones y vías de comunicación de interés estratégico o táctico.
- Colaborar con otras dependencias y unidades policiales y actuar en situaciones especiales, a fin de restablecer el orden público, así como en actividades de rescate, en casos de emergencia y desastres naturales o provocados por el ser humano.

- Brindar información y atender consultas de nivel básico planteadas por los diferentes sectores de la sociedad civil, en materia de seguridad ciudadana.
- Entregar notificaciones y citaciones emitidas por las autoridades competentes.
- Elaborar los documentos y registros necesarios para hacer constar las diferentes operaciones policiales, sus responsables, personal que intervenga en el operativo, patrullaje o acción policial, así como el nombre completo y demás calidades de las personas detenidas, horas de ingreso y egreso de la unidad policial, entre otros aspectos que deben quedar documentados como respaldo al trabajo realizado.
- Registrar en el libro de guardia, las novedades ocurridas durante el servicio policial.
- Registrar la entrega de las armas, municiones y avituallamiento asignado a los funcionarios policiales y verificar su estado en el momento que es recibida en la unidad policial.
- Velar por la integridad de los bienes y los derechos de la ciudadanía.
- Vigilar y proteger los bienes muebles e inmuebles públicos y privados cuando sea requerido por una autoridad competente.
- Resguardar la infraestructura y demás recursos del Ministerio de Seguridad Pública y del Estado cuando así sea requerido o aquellos que, por las acciones policiales desarrolladas, deben custodiar temporalmente.
- Operar equipo de comunicación en las diferentes bandas de radio, autorizadas para el Ministerio de Seguridad Pública.
- Rendir cuentas de su gestión.
- Conducir vehículos oficiales y/o en decomiso cuando sea solicitado por la jefatura inmediata o superior de la unidad o dependencia policial.
- Mantener informado al superior inmediato sobre las actividades encomendadas o aquellas incidencias ocurridas durante su servicio.

- Atender y resolver las consultas que presenten superiores, compañeros y público en general.
- Mantener limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo, procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud y seguridad laboral.
- Colaborar con otras actividades que se le asignen cuando así sea requerido, durante los diferentes roles de servicio.
- Reportar los desperfectos que sufre el equipo, unidades móviles e instrumentos con el que realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, reglamentos, disposiciones, lineamientos y demás directrices que regulan el campo de actividad.
- Participar en actividades de capacitación, para actualizar y desarrollar conocimientos teóricos y prácticos, propios del campo de actividad.
- Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña, acorde con la normativa técnica y legal vigente.

2.2.2.4. Condiciones Ambientales y Organizacionales Condiciones de Trabajo

Se requiere disponibilidad en el trabajo, por cuanto, corresponde laborar jornadas excepcionales, sea diurna, nocturna o mixta y permanecer expectante cuando las circunstancias lo exijan, según las necesidades operativas de la dependencia o unidad policial. En ocasiones especiales o de emergencias calificadas, se laborará según lo dispuesto por el máximo jerarca del Ministerio de Seguridad Pública.

El desarrollo de las actividades origina relaciones constantes con superiores, compañeros y servidores de las diferentes dependencias policiales y administrativas del Ministerio de Seguridad Pública, instituciones públicas o privadas, organismos gubernamentales, no gubernamentales y público en general, por lo que se debe brindar

un trato amable y cortés en ese tipo de relaciones y mantener discreción en los asuntos atendidos y conocidos. Debe observar estrictamente las normas de seguridad e higiene, acatando lo dispuesto en la normativa vigente aplicable al campo de actividad.

2.2.2.4.1. Esfuerzo Físico

Se realiza esfuerzo físico para ejecutar las tareas asignadas, relativas al desarrollo de los diferentes operativos o actuaciones policiales cotidianas o extraordinarias, o bien, la colaboración con otras dependencias y unidades a lo interno y externo de la Institución, lo que conlleva desplazarse a diferentes lugares del territorio nacional, utilizando medios variados de transporte, ya sea en áreas urbanas, periurbanas, marginales y zonas rurales.

Se está expuesto a situaciones de peligrosidad debido a la participación directa en las diferentes actividades y acciones policiales, siendo que, según cada caso en particular, se puede tener un enfrentamiento directo empleando armas de fuego, equipo antidisturbios o cuerpo a cuerpo contra personas peligrosas y/o armadas, manifestantes alterados y violentos. Asimismo, se pueden desarrollar persecuciones a altas velocidades utilizando el medio de transporte disponible, existiendo la posibilidad de atentados contra su vida e integridad física, accidentes de tránsito, entre otras situaciones.

2.2.2.4.2. Esfuerzo Mental

Se requiere esfuerzo mental, en la solución de situaciones operativas ordinarias o extraordinarias, que demandan una atención inmediata; decidir sobre gestiones varias en condiciones adversas; aplicación de protocolos de actuación; emisión de recomendaciones a los superiores; preparación de informes y documentos varios; conocimiento y aplicación de la normativa que atañe a su labor, con el fin de resolver inquietudes, denuncias y problemáticas que presenten los habitantes.

2.2.2.4.3. Riesgo por enfermedades profesionales

Las condiciones de trabajo son dinámicas, cambiantes, hostiles y en algunos casos desagradables, insalubres y perjudiciales para la salud física y mental, a consecuencia de acciones ocasionadas por las personas (agresiones verbales y físicas con arma blanca, de fuego o químicos), condiciones originadas por la naturaleza (calor, frío, ruidos, humedad, polvo, suciedad, contaminación, picadura de animales, etc.), enfermedades infectocontagiosas, lugar de trabajo muy reducido, uso de indumentaria protectora especial (chaleco antibalas, guantes, cascos, calzado especial, etc.) entre otros aspectos.

Por tal razón, se está expuesto de modo permanente a accidentes, enfermedades e incapacidades, afectando la integridad física (patologías del sistema músculo esquelético, por los constantes desplazamientos y el cargar objetos pesados), psicológica y en el peor de los casos, el riesgo de muerte o incapacidad permanente.

Debe observar estrictamente las normas de seguridad e higiene, acatando lo dispuesto en la normativa vigente aplicable al campo de actividad. El cumplimiento de las tareas conlleva frecuentemente a una alteración de las condiciones de sueño, alimentación y cansancio, debido a la naturaleza de la función policial, a la jornada laboral excepcional que se cumple y la disponibilidad en el trabajo.

2.2.2.4.4. Jornadas y desplazamientos

El puesto exige, con frecuencia, más tiempo del estipulado a la jornada ordinaria de trabajo; sin embargo, por la naturaleza de sus labores, le puede corresponder laborar jornadas extraordinarias y desplazarse dentro de su área de la región, o del país cuando sea requerido para efectuar acciones operativas, control, articulación, orientación, persuasión, apoyo y enlace.

2.2.2.5. Responsabilidad

2.2.2.5.1. Actividades

Es responsable de realizar su trabajo con motivación, iniciativa, entusiasmo, compromiso, eficiencia, eficacia y calidad, en cuanto al tiempo y oportunidad de este, empleando en forma continua acciones de prevención ciudadana, seguridad policial, acciones de enlace, articulación, capacitación, asesoría y coordinación por los servicios que deben darse. Aplicando los procesos establecidos y respetando las normas jurídicas en procura de la eficiencia y eficacia que el puesto exige.

Es responsable de actuar y desempeñar las labores asignadas en forma intachable, íntegra, transparente, honesta, honorable, incorruptible, respetuosa; custodiando en todo momento los valores éticos, morales y la buena imagen de la Fuerza Pública tanto dentro como fuera de servicio. En igual forma debe velar por el cumplimiento del Reglamento de Ética de los Miembros de la Fuerza Pública.

En actividades propias de cargo o por solicitud de sus superiores, se trabaja con otros cuerpos y dependencias policiales, en desplazamientos operativos o actividades relacionadas con actores sociales, comunales, jefes de hogar, centros educativos, asociaciones de desarrollo, comercio, entre otros.

En caso de ser solicitado por otras instancias administrativas o judiciales, debe presentarse a rendir declaraciones, de acuerdo con los requerimientos de las autoridades competentes.

2.2.2.5.2. Supervisión Ejercida

No le corresponde ejercer supervisión.

2.2.2.5.3. Supervisión Recibida

Depende del jefe inmediato, siguiendo instrucciones de carácter general, métodos y procedimientos establecidos en manuales, circulares, directrices, aplicación del ordenamiento jurídico vigente, que resulta aplicable a las actividades que atiende.

Dependiendo donde se ubique el puesto, su labor es evaluada por su superior inmediato, tomando en cuenta el expediente de desempeño, la calidad de los resultados obtenidos, los productos y documentos que elabora, la forma como se desenvuelve y como maneja las responsabilidades asignadas, las soluciones e iniciativas que aporta, la habilidad para atender y resolver los problemas y asuntos imprevistos, la aceptación de retos, la integración en equipos, la habilidad para articular, persuadir y coordinar esfuerzos con otros actores.

2.2.2.5.4. Relaciones de trabajo

Los puestos de esta clase exigen el manejo de relaciones interpersonales orientadas a promover acciones de prevención, convencimiento, integración, articulación, negociación y concertación con las instituciones de gobierno y las no gubernamentales, así como con los habitantes de la República y funcionarios internos, externos, lo cual requieren de tacto y discreción de los asuntos que se tratan.

En el ámbito interno se manejan relaciones con las máximas autoridades, jefaturas y compañeros de trabajo.

2.2.3. Agente II

2.2.3.1. Naturaleza del Trabajo

Ejecución de labores policiales especializadas que requieren de la aplicación de conocimientos teórico-prácticos en el campo policial, desarrolladas a nivel nacional, orientadas a la protección de la soberanía nacional, integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y sus bienes y la prevención del delito.

2.2.3.2. Cargos Que Conforman la Clase

En la clase se ubican los cargos de:

- Armero
- Conductor Operacional (Chofer)
- Encargado Operaciones

2.2.3.3. Actividades Genéricas de los Cargos

- Mantener informado al superior inmediato sobre las actividades policiales encomendadas.
- Apoyar a la Inspección General de la Fuerza Pública, Auditoría General u otras dependencias institucionales, en la realización de inspecciones, estudios, e investigaciones, que requieran de cierta técnica o conocimiento policial y eventualmente realizar alguna actuación policial propiamente dicha.
- Apoyar a otras dependencias y unidades policiales y actuar en situaciones especiales, a fin de restablecer el orden público, así como en actividades de rescate, en casos de emergencia y desastres naturales o provocados por el ser humano.
- Atender y resolver las consultas que presenten superiores y compañeros, así como dar respuesta en tiempo real a las quejas, reclamos y sugerencias hechas por la ciudadanía ante situaciones que afectan el orden público y la seguridad ciudadana.
- Actuar de manera eficaz ante los requerimientos de los ciudadanos, que se presenten durante el ejercicio de su cargo.
- Rendir cuentas de su gestión.
- Apoyar las actividades, planes y programas de seguridad ciudadana, teniendo en cuenta las necesidades del servicio policial.

- Mantener limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo, procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud y seguridad laboral.
- Preparar informes sobre el desarrollo de las actividades asignadas, según sea requerido por los superiores.
- Participar en las diferentes acciones policiales planeadas y ordenadas, de acuerdo con los requerimientos institucionales.
- Reportar los desperfectos que sufre el equipo, materiales, e instrumentos, así como cualquier anomalía que afecte el desempeño del trabajo de la dependencia y/o unidad policial.
- Comprobar la correcta aplicación de leyes, reglamentos y demás normativa que regulan el campo de actividad.
- Participar en actividades de capacitación, para actualizar y desarrollar conocimientos teóricos y prácticos, propios del campo de actividad.
- Apoyar las actividades logísticas de acuerdo con las necesidades de la dependencia y/o unidad policial.
- Colaborar con la Escuela (Academia) Nacional de Policía en la capacitación, formación y especialización de funcionarios policiales.
- Realizar acciones de prevención y represión en su área de jurisdicción, en cuanto a la lucha contra el narcotráfico, crimen organizado, evasión fiscal, trata de personas en sus diferentes modalidades y acciones tendientes a la protección del patrimonio natural.
- Coadyuvar a la protección y preservación de los recursos naturales y el ambiente, de conformidad con la legislación vigente y los convenios internacionales.
- Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña, acorde con la normativa técnica y legal vigente.

2.2.3.3.1. Armero

- Custodiar, autorizar y controlar el uso de las armas, municiones y equipo de apoyo policial, asignado a una armería a nivel Dirección Policial, Departamento, Unidad Policial, Delegación Policial o Delegación Distrital, caracterizada por la cantidad y tipo de armamento, municiones y equipo bajo su responsabilidad.
- Levantar y reportar el inventario de los bienes que se encuentran en la armería, detallando por: tipos (separando los calibres en el caso de los proyectiles), marcas, series, patrimonios, estado, cantidad (el conteo debe ser individual y no por cajas), especificando las anomalías, atrasos y desactualizaciones.
- Distribuir el armamento, munición, elementos de protección, herramientas, accesorios, entre otros, a su cargo, de acuerdo con los requerimientos del servicio policial.
- Verificar que las personas que solicitan la asignación de armamento, munición, elementos de protección, herramientas, accesorios, entre otros, estén debidamente autorizados para utilizarlas.
- Verificar que, al finalizar los turnos, cada efectivo policial haga entrega en su totalidad del arma, munición y equipo asignado, o bien, la justificación respectiva del gasto.
- Brindar el mantenimiento preventivo y correctivo básico al armamento asignado a la unidad policial.
- Elaborar los informes técnicos sobre armas, municiones y equipo de apoyo policial, solicitados por las dependencias competentes y en caso de desperfecto, deterioro u otra causal.
- Mantener actualizado el registro y control de las armas, municiones y equipos asignados a la dependencia y/o unidad policial.

- Controlar el ingreso del personal y elementos autorizados a la armería correspondiente.
- Realizar en la armería actividades tendientes al cumplimiento de la Ley General de Control de Tabaco y sus efectos nocivos en la Salud y que, en los recintos colindantes a ésta, no se almacenen sustancias inflamables, coordinando lo corresponde con los superiores.
- Solicitar a la Dirección General de Armamento los implementos e insumos para la limpieza del armamento asignado a la unidad policial.
- Reportar al Encargado de Agentes Armeros cualquier daño tanto en armas, como cargadores y munición, elaborando el informe respectivo.

2.2.3.3.2. Conductor Operacional (Chofer)

- Conducir y operar vehículos oficiales de manera preventiva y evasiva, ante acciones o reacciones inesperadas de las personas o vehículos que circulen por su alrededor, evaluando de manera inmediata las vías por donde transita, identificando los puntos en los que pueda realizar movimientos evasivos y de reacción ante eventos imprevistos.
- Efectuar la conducción de los vehículos oficiales ajustando las velocidades de desplazamiento a los sitios por donde circula, considerando como referencia las condiciones climáticas y características de la vía transitada, mismas que obligan a que las técnicas de conducción sean diferentes según la superficie de ruedo y circunstancias meteorológicas del momento, máxime si traslada oficiales o personas aprehendidas.
- Realizar maniobras especiales, que permitan llegar en el menor tiempo posible y con el mínimo riesgo, trasladando hasta donde sea posible a personal policial, suministros o equipo necesario para la atención de emergencias, generadas por la actividad criminal, sitios de suceso, fenómenos naturales o de atención a comunidades, máxime que se trata de emergencias o solicitudes de auxilio.

- Realizar intervenciones motorizadas, para el restablecimiento del orden público o ingresos relámpago a sitios conflictivos, para la aprehensión de personas en flagrancia, venta de drogas no autorizadas, detención de prófugos de la justicia, entre otras situaciones que ameriten la intervención de la policía.
- Escoltar, establecer perímetros de seguridad, cierre de vías u otros, cuando se trasladen personalidades importantes (mandatarios, dignatarios, etc.), evidencias de significativa importancia (por ejemplo, cargamentos de armas, municiones, droga, etc.), o traslado de aprehendidos alta peligrosidad, sin exponer a riesgos a terceras personas o lo protegido y en el menor tiempo posible.
- Velar por el adecuado mantenimiento, limpieza y buen estado del vehículo oficial y demás instrumentos de trabajo asignado para el desempeño del cargo, verificando periódicamente la carga de la batería, depósito de combustible, niveles de agua y lubricantes, fechas de engrase, buen estado y acople de las llantas, entre otros aspectos, durante el recorrido y el funcionamiento del vehículo.
- Realizar cambios de llantas y reparaciones menores o de emergencia cuando se requiera y reportar los desperfectos que sufra el vehículo oficial, así como las irregularidades que observa en el ejercicio del cargo.

2.2.3.3.3. Encargado Operaciones

- Asistir al Oficial de Operaciones o Encargado de Operaciones, según el caso, en la recopilación, trámite y análisis de la información necesaria en la planificación del servicio operativo.
- Realizar estudios de campo en las zonas de desarrollo de operaciones ordinarias y extraordinarias.
- Coadyuvar en planificación de operaciones policiales.
- Coordinar con otras instituciones y/o entes las gestiones correspondientes, para la ejecución de operaciones.

- Gestionar a lo interno de la dependencia o unidad policial los insumos logísticos necesarios para el desarrollo de las operaciones policiales.
- Colaborar en la recopilación de la información de los eventos públicos y privados más importantes de su área de jurisdicción, como apoyo a los procesos de planificación y ejecución de los servicios policiales necesarios.
- Coadyuvar en la realización de los informes de apreciación de situación y/o diagnósticos situacionales de su área de jurisdicción.
- Participar en la evaluación de los instrumentos de medición de percepción y acercamiento ciudadano, como apoyo al proceso de planificación de operaciones de su área de jurisdicción.
- Mantener al día la relación de los resultados de las diferentes operaciones y el registro de los controles de patrullajes, monitoreos, supervisiones, acciones operativas.
- Elaborar los perfiles permanentes y dinámicos de los cuadrantes.
- Informar oportunamente al Oficial de Operaciones o Encargado de Operaciones, según el caso, las novedades que se presenten en el desarrollo de las operaciones.
- Coadyuvar en la elaboración de los informes de seguimiento del Plan Anual Operativo (P.A.O.) de las actividades de seguridad ciudadana.
- Participar en el desarrollo de las operaciones de la unidad o dependencia policial.

2.2.3.4. Condiciones Ambientales y Organizacionales Condiciones de Trabajo

Se requiere disponibilidad en el trabajo, por cuanto le corresponde laborar jornadas excepcionales, sea diurna o nocturna o mixta y permanecer expectante cuando las circunstancias lo exijan, según las necesidades operativas de la dependencia o unidad policial. En ocasiones especiales o de emergencias calificadas, se laborará según lo dispuesto por el máximo jerarca del Ministerio de Seguridad Pública.

El desarrollo de las actividades origina relaciones constantes con superiores, compañeros y servidores de las diferentes dependencias policiales y administrativas del Ministerio de Seguridad Pública, instituciones públicas o privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales y público en general, por lo que, se debe brindar un trato amable y cortés en ese tipo de relaciones y mantener discreción en los asuntos atendidos y conocidos. Debe observar estrictamente las normas de seguridad e higiene, acatando lo dispuesto en la normativa vigente aplicable al campo de actividad.

2.2.3.4.1. Esfuerzo Físico

Se realiza esfuerzo físico para ejecutar las tareas asignadas, relativas al desarrollo de las diferentes acciones policiales cotidianas y extraordinarias especializadas, o bien, la colaboración con otras dependencias y unidades a lo interno y externo de la Institución, lo que conlleva desplazarse a diferentes lugares del territorio nacional, con variados medios de transporte, ya sea en áreas urbanas, periurbanas, marginales y zonas rurales.

Se está expuesto a situaciones de peligrosidad debido a la participación directa en las diferentes actividades y acciones policiales especializadas, siendo que, según cada caso en particular, se puede tener un enfrentamiento directo empleando armas de fuego, equipo antidisturbios o cuerpo a cuerpo contra personas peligrosas y/o armadas, manifestantes alterados y violentos.

Asimismo, se pueden desarrollar persecuciones a altas velocidades utilizando el medio de transporte disponible, existiendo la posibilidad de atentados contra su vida e integridad física, accidentes de tránsito, entre otras situaciones.

2.2.3.4.2. Esfuerzo Mental

Se requiere esfuerzo mental, en la solución de situaciones operativas especializadas ordinarias o extraordinarias, que demandan una atención inmediata; decidir sobre gestiones varias en condiciones adversas; aplicación de protocolos de actuación; emisión de recomendaciones a los superiores; preparación de informes y documentos varios; conocimiento y aplicación de la normativa que atañe a su labor, con el fin de resolver inquietudes, denuncias y problemáticas que presenten los habitantes.

El trabajo exige esfuerzo mental al atender varias actividades simultáneas y problemas de alguna complejidad, lo mismo que integrar equipos de trabajo conforme a la planificación de la acción operativa y participar en las acciones pertinentes de articulación, negociación, persuasión y enlace, con las demás unidades policiales e instituciones, según corresponda.

2.2.3.4.3. Riesgo por Enfermedades Profesionales

Se está expuesto a situaciones de peligrosidad debido a la participación directa en las diferentes actividades y acciones policiales especializadas, siendo que según cada caso en particular, se puede tener un enfrentamiento directo con personas peligrosas o armadas, manifestantes alterados y violentos, o bien, en el desarrollo de persecuciones se viaja a grandes velocidades utilizando el medio de transporte disponible, existiendo la posibilidad de accidentes de diversa naturaleza, enfermedades infectocontagiosas, entre otras.

En lo que respecta al trabajo con equinos y canes, se está expuesto a sufrir golpes, patadas, mordeduras, enfermedades infectocontagiosas, daños a la vida e integridad física (patologías del sistema músculo esquelético), entre otras.

El cumplimiento de las tareas conlleva frecuentemente a una alteración de las condiciones de sueño y alimentación, debido a la naturaleza de la función policial, a la jornada laboral excepcional que se cumple, la disponibilidad en el trabajo y la ubicación geográfica del mismo.

2.2.3.4.4. Jornadas y Desplazamientos

El puesto exige con frecuencia más tiempo del estipulado a la jornada ordinaria de trabajo; sin embargo, por la complejidad de sus labores le puede corresponder laborar jornadas extraordinarias y desplazarse, dentro de su área de la región, o del país cuando sea requerido para efectuar acciones especializadas, control, articulación, orientación, persuasión, apoyo y enlace.

2.2.3.5. Responsabilidad

2.2.3.5.1. Actividades

Las tareas se caracterizan por la especialización en determinado campo de actividad, requiriendo para su ejecución, la aplicación de conocimientos teóricos, prácticos, técnicos, adquiridos mediante capacitación específica, o bien, a través de la experiencia en el desempeño de sus labores táctico policial.

Asimismo, se es responsable por el manejo de los asuntos confidenciales que se conozcan en el desempeño de las labores, bajo absoluta discreción.

En caso de ser solicitado también por otras instancias administrativas o judiciales, debe presentarse a rendir declaraciones, de acuerdo con los requerimientos de las autoridades competentes.

Las labores deben desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor policial, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, pecuniaria y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Se es responsable por ejecutar las labores con entusiasmo, motivación, compromiso, eficiencia, eficacia y calidad.

Es responsable de actuar y desempeñar las actividades asignadas en forma intachable, íntegra, transparente, honesta, honorable, incorruptible, respetuosa; custodiando en todo momento los valores éticos, morales y la buena imagen de la Fuerza Pública tanto dentro como fuera de servicio.

En igual forma debe velar por el cumplimiento del Reglamento de Ética de los Miembros de la Fuerza Pública.

En actividades propias del cargo o por solicitud de sus superiores, se trabaja con otros cuerpos y dependencias policiales en desplazamientos operativos o actividades

desarrolladas con actores sociales, comunales, jefes de hogar, centros educativos, asociaciones de desarrollo, comercio, entre otros.

2.2.3.5.2. Supervisión Ejercida

No le corresponder ejercer supervisión de personal.

2.2.3.5.3. Supervisión Recibida

Se trabaja siguiendo normas establecidas e instrucciones precisas, emitidas por el superior inmediato, dependiendo de la ubicación del puesto, caracterizadas principalmente por corresponder a unidades especializadas, o bien, aquellas cuya labor requiere de la aplicación de conocimientos teórico – prácticos en el campo policial a nivel nacional.

Se deben aplicar métodos, normas y procedimientos de trabajo técnico - policial establecidos, según la especialización de la labor, así como directrices sobre el rol de servicio, aspectos de orden disciplinario y ético, entre otros.

La labor es supervisada y evaluada mediante el análisis de los resultados obtenidos, precisión y acierto en su ejecución, habilidad para atender y resolver problemas y asuntos imprevistos, forma como se desenvuelve con el trabajo, compromiso, aceptación de retos e innovación, proactividad, disciplina, responsabilidad, colaboración, comunicación, relaciones interpersonales e intergrupales, entre otros aspectos.

2.2.3.5.4. Relaciones de Trabajo

El desarrollo de las actividades origina relaciones constantes con superiores, compañeros y servidores de las diferentes dependencias policiales y administrativas del Ministerio de Seguridad Pública, instituciones públicas o privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales y público en general, por lo que, se debe brindar un trato amable y cortés en ese tipo de relaciones y mantener discreción en los asuntos atendidos y conocidos.

2.2.4. Suboficial I

2.2.4.1. Naturaleza del Trabajo

Asignación, coordinación, ejecución, orientación, supervisión, control y evaluación de actividades policiales, acorde al cargo desempeñado.

En lo respecta al Encargado de Equipo Operativo, está conformado por mínimo cuatro (4) máximo siete (7) personas, cuyas labores se orientan a la protección de la soberanía nacional, integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y sus bienes y la prevención del delito.

El Encargado Programa Preventivo es responsable además de la supervisión técnica por el desarrollo de programas policiales preventivos a nivel de Delegación Policial, o bien, de la Dirección de Programas Policiales Preventivos.

El Encargado Agentes Armeros es responsable además del control y supervisión técnica de armas, municiones y equipo policial a nivel de Dirección (Regional o Policial).

2.2.4.2. Cargos que Conforman la Clase

Corresponde a esta clase el personal que se desempeña en los cargos que agrupa la Escala Básica (Mandos Medios) de la estructura policial, ubicados a nivel de Dirección, Departamento, Sección, Unidad Especializada, Delegación Policial o Delegación Distrital.

Los cargos que conforman esta clase son:

- Encargado Equipo

2.2.4.3. Actividades Genéricas de los Cargos

- Recibir las órdenes impartidas por el Encargado de Subgrupo Operativo o superior inmediato y transmitir las al resto del equipo.
- Efectuar recorridos y verificar el cumplimiento del servicio de vigilancia en las áreas asignadas a su cargo y apoyar al personal cuando sea requerido.

- Fomentar las actuaciones policiales de carácter preventivo, identificando factores de riesgo y vulnerabilidad, mediante el patrullaje y vigilancia.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en el área de responsabilidad y denunciar ante los órganos judiciales y administrativos competentes, los actos y omisiones que la contravengan.
- Registrar a personas, vehículos y establecimientos públicos de acuerdo con las acciones operativas que le sean asignadas.
- Llevar a cabo las gestiones necesarias, a fin de garantizar la custodia de los aprehendidos, evidencias, denunciantes, testigos y cualquier otro habitante que, ante una diligencia policial u otra contemplada dentro de sus competencias, deberes o potestades, esté temporalmente bajo su responsabilidad.
- Realizar acciones de prevención y represión en su área de jurisdicción, en cuanto a la lucha contra el narcotráfico, crimen organizado, evasión fiscal, trata de personas en sus diferentes modalidades y acciones tendientes a la protección del patrimonio natural.
- Coadyuvar a la protección y preservación de los recursos naturales y el ambiente, de conformidad con la legislación vigente y los convenios internacionales.
- Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con lo programado.
- Velar porque los actos de los funcionarios policiales no atenten contra la imagen institucional.
- Atender y/o gestionar la solución de las situaciones de emergencia, propias de su ámbito de acción.
- Recibir las novedades del personal a cargo, relacionadas con las acciones policiales desarrolladas e informar a los superiores sobre la ejecución de estas y los resultados obtenidos.

- Rendir los informes correspondientes respecto de las novedades que se presenten con el personal y equipos empleados en el desarrollo de la actividad u operación policial ordinaria o extraordinaria.
- Apoyar las actividades, planes y programas de seguridad ciudadana, teniendo en cuenta las necesidades del servicio policial.
- Actuar de manera eficaz ante los requerimientos de los ciudadanos, que se presenten durante el ejercicio de su cargo.
- Cooperar en la investigación de delitos y contravenciones, aportando la información necesaria.
- Apoyar a otras dependencias y unidades policiales y actuar en situaciones especiales, a fin de restablecer el orden público, así como en actividades de rescate, en casos de emergencia y desastres naturales o provocados por el ser humano.
- Conducir vehículos oficiales y/o en decomiso, de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Participar en las operaciones ordinarias y extraordinarias que se realicen en el área de jurisdicción a nivel nacional en el ejercicio de la labor policial y brindar la asistencia en el campo de actividad.
- Utilizar las plataformas tecnológicas de gestión operativa vigentes, como complemento de las labores atribuidas al cargo.
- Elaborar, revisar, corregir y/o firmar documentos varios, según el caso, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite.
- Dar las instrucciones necesarias al personal a cargo, sobre la normativa vigente, directrices, procesos y procedimientos, antes de salir a prestar sus servicios, así como supervisar y orientar la ejecución de estas.

- Orientar e instruir sobre el manejo de armas de fuego, equipos especiales, labores de rescate y primeros auxilios.
- Velar por la seguridad, disciplina y orden del personal a su cargo, así como por el cumplimiento de las órdenes emanadas por superiores, disposiciones reglamentarias, presentación personal, el pleno uso de las facultades de los funcionarios y disposición para el servicio.
- Velar por el uso óptimo de los recursos de apoyo operativo, tales como: vehículos, armas, equipo de comunicación, indumentaria, entre otros.
- Asumir cuando corresponda, la jefatura superior inmediata, siendo responsable de las acciones policiales y actividades de coadyuvancia que se deriven de la misma.
- Reportar los desperfectos que sufre el equipo e instrumentos con el que realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.
- Colaborar con la Inspección General de la Fuerza Pública, Auditoría General u otras dependencias institucionales, en la realización de inspecciones, estudios, e investigaciones, que requieran de cierta técnica o conocimiento policial y eventualmente realizar alguna actuación policial propiamente dicha.
- Colaborar con la Escuela (Academia) Nacional de Policía en la capacitación, formación y especialización de funcionarios policiales.
- Participar en actividades de capacitación, para actualizar y desarrollar sus conocimientos teóricos y prácticos, propios del campo de actividad.
- Rendir cuentas de su gestión.
- Atender y resolver las consultas que presenten superiores y compañeros, así como dar respuesta en tiempo real a las quejas, reclamos y sugerencias hechas por la ciudadanía ante situaciones que afectan el orden público y la seguridad ciudadana.

- Apoyar las actividades logísticas de acuerdo con las necesidades de la unidad policial.
- Observar las normas y protocolos de seguridad laboral e higiene, manteniendo limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo, procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud.
- Sustituir personal por vacaciones, permisos, incapacidades u otras situaciones administrativas, previa indicación de los superiores.
- Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña, acorde con la normativa técnica y legal vigente.

2.2.4.3.1. Encargado Equipo

- Asignar, supervisar, controlar y orientar la ejecución de las acciones operativas encomendadas al personal de un Equipo Operativo Policial, durante el desarrollo de las actividades en el sector bajo su responsabilidad, orientadas a la protección de la integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y sus bienes y la prevención del delito.
- Efectuar retroalimentación in situ, respecto del desarrollo de las acciones policiales encomendadas.

2.2.4.4. Condiciones Organizacionales y Ambientales Condiciones de Trabajo

Se requiere disponibilidad en el trabajo, por cuanto le corresponde laborar jornadas excepcionales, sea diurna, nocturna o mixta y permanecer expectante cuando las circunstancias lo exijan, según las necesidades operativas de la dependencia o unidad policial.

En ocasiones especiales o de emergencias calificadas, se laborará según lo dispuesto por el máximo jerarca del Ministerio de Seguridad Pública.

2.2.4.4.1. Esfuerzo Físico

Se realiza esfuerzo físico para ejecutar las tareas asignadas, relativas al desarrollo de las diferentes acciones policiales cotidianas, extraordinarias y especializadas, o bien, la colaboración con otras dependencias y unidades a lo interno y externo de la Institución, lo que conlleva desplazarse a diferentes lugares del territorio nacional, en diversos medios de transporte, ya sea en áreas urbanas, periurbanas, marginales y zonas rurales.

También, como parte del patrullaje fronterizo, operaciones de montaña, acciones policiales complejas, se está expuesto a situaciones de significativa peligrosidad debido a la participación directa en las diferentes actividades y acciones policiales, siendo que según cada caso en particular, se puede tener un enfrentamiento directo con personas peligrosas y armadas, manifestantes alterados o violentos, o bien, en el desarrollo de persecuciones se viaja a grandes velocidades, utilizando el medio de transporte disponible, existiendo la posibilidad de atentados contra su vida o integridad física, accidentes de tránsito, entre otras situaciones.

2.2.4.4.2. Esfuerzo Mental

Se hace uso del poder de decisión ante las diferentes exigencias del servicio propias de los cargos que conforman la clase, referente a la capacidad para adelantar un juicio de valor y proporcionalmente tomar la decisión acertada para el desarrollo de la actividad policial y que por la inmediatez de la situación no dan espera a un pronunciamiento diferente o de otra instancia; aplicación de protocolos de actuación; emisión de criterios técnicos y recomendaciones técnico – policiales; preparación de informes varios; interpretación de cartas topográficas; lectura de brújula y sistemas de posicionamiento global; conocimiento y aplicación de la normativa que atañe a su labor, con el fin de resolver inquietudes, denuncias y problemáticas que presenten los habitantes.

2.2.4.4.3. Riesgo por enfermedades profesionales

Las condiciones de trabajo son dinámicas, cambiantes, delicadas, en oportunidades hostiles, insalubres y que en algún momento pueden llegar a atentar contra la integridad física del personal, a consecuencia de acciones ocasionadas por las personas

(agresiones verbales y físicas con arma blanca, de fuego, contundente o químicos); condiciones originadas por la naturaleza (calor, frío, ruidos, humedad, polvo, suciedad, contaminación, picadura de animales, etc.), enfermedades infectocontagiosas, lugar de trabajo muy reducido; uso de indumentaria protectora especial que limita la movilidad, en beneficio de la seguridad personal (chaleco antibalas, guantes, cascos, calzado especial, coraza, traje para buceo), manipulación de armas de fuego.

Por tal razón, se está expuesto de modo permanente a accidentes, enfermedades e incapacidades, afectando la integridad física (patologías del sistema músculo esquelético, por los constantes desplazamientos y el cargar objetos pesados) psicológica y en peor de los casos, el riesgo de muerte o incapacidad permanente.

En lo que respecta al trabajo con equinos y canes, se está expuesto a sufrir golpes, patadas, mordeduras, enfermedades y daños a la vida o integridad física (patologías del sistema músculo esquelético).

El cumplimiento de las tareas conlleva frecuentemente a una alteración de las condiciones de sueño (**ritmo circadiano**), alimentación, debido a la naturaleza de la función policial, a la jornada laboral excepcional que se cumple, la disponibilidad en el trabajo y a la ubicación geográfica del mismo.

2.2.4.4.4. Jornadas y Desplazamientos

Con frecuencia y para el desarrollo de las actividades del cargo, se exige más tiempo del estipulado a la jornada ordinaria de trabajo por su régimen de excepción; sin embargo, por la complejidad y especialización de sus tareas, le puede corresponder laborar jornadas extraordinarias y desplazarse dentro de su área de región o del país, cuando sea requerido para efectuar las labores técnico – policiales asignadas según el cargo, que implica asignación, supervisión, evaluación, articulación, persuasión, control, orientación, apoyo, y enlace.

2.2.4.5. Responsabilidad

2.2.4.5.1. Actividades

Se atribuye a esta clase responsabilidad por la asignación, supervisión, evaluación, articulación, persuasión, control, orientación, apoyo, y enlace, de las labores que desempeñan los funcionarios a cargo.

Estas actividades están relacionadas con las acciones operativas ordinarias y extraordinarias, o bien, la ejecución de actividades especializadas, o aquellas que requieren de experiencia previa para su realización, según su campo de competencia, para dar respuesta integral a la seguridad de los habitantes.

Además, en los cargos de Encargado Programa Preventivo y Encargado Agentes Armeros, tiene responsabilidad por la supervisión técnica sobre las actividades propias de su campo de especialidad, lo que implica mantener una coordinación permanente y constante con los Agentes de Programas Preventivos y Agentes Armeros, respectivamente.

Es responsable porque el trabajo asignado se realice con motivación, iniciativa, entusiasmo, compromiso, eficiencia, eficacia y oportunidad, para no provocar atrasos o alteraciones en los servicios de seguridad nacional, por tal razón debe mantenerse atento durante el rol de servicio.

En la labor cotidiana se tiene acceso a información confidencial, por lo que debe observar absoluta discreción en los asuntos que se conozcan.

En caso de ser solicitado también por otras instancias administrativas o judiciales, debe presentarse a rendir declaraciones, de acuerdo con los requerimientos de las autoridades competentes.

En actividades propias del cargo o por solicitud de sus superiores, se trabaja con otros cuerpos y dependencias policiales en desplazamientos operativos o actividades desarrolladas con actores sociales, comunales, jefes de hogar, centros educativos, asociaciones de desarrollo, comercio, entre otros.

Las labores deben desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor policial, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, pecuniaria y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Es responsable de actuar en forma intachable, íntegra, transparente, honesta, honorable, incorruptible, respetuosa; custodiando en todo momento los valores éticos, morales y la buena imagen de la Fuerza Pública tanto dentro como fuera de servicio.

En igual forma debe velar por el cumplimiento del Reglamento de Ética de los Miembros de la Fuerza Pública.

2.2.4.5.2. Supervisión Ejercida

Corresponde asignar, supervisar, evaluar, articular, persuadir, controlar, orientar, apoyar, y enlazar, las actividades del personal policial a cargo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas a los mismos.

En lo que respecta a los cargos de Encargado Agentes Armeros y Encargado Programa Preventivo, también se ejerce supervisión técnica por el personal que desempeña los cargos de Agente Armero y Agente de Programa Preventivo, respectivamente.

2.2.4.5.3. Supervisión Recibida

El trabajo es llevado a cabo con alguna independencia, siguiendo directrices e instrucciones generales, establecidas por el superior inmediato, así como la aplicación de la normativa que rige y regula su área de actividad.

Debe cumplir las reglas de orden disciplinario, presentación personal, utilización de los equipos e instrumentos de trabajo, jornada laboral, entre otros aspectos de acatamiento obligatorio para el eficiente y eficaz cumplimiento de las acciones policiales asignadas.

Dependiendo donde se ubique el puesto, la labor es evaluada por el superior inmediato, tomando en cuenta el expediente del desempeño, resultados obtenidos producto del cumplimiento de las acciones policiales, respeto a los superiores, colaboradores y compañeros de trabajo, capacidad para organizar, dirigir y supervisar equipos de trabajo, acatamiento de las directrices y ordenes emitidas por los superiores, habilidad para articular, persuadir y coordinar esfuerzos con otros actores.

2.2.4.5.4. Relaciones de Trabajo

El desarrollo de las actividades origina relaciones constantes con superiores, subalternos, compañeros y servidores de las diferentes dependencias policiales y administrativas del Ministerio de Seguridad Pública, instituciones públicas o privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales, así como con los habitantes de la República, por lo que, se debe brindar un trato amable y cortés en ese tipo de relaciones y mantener discreción en los asuntos atendidos y conocidos.

2.2.5. Suboficial II

2.2.5.1. Naturaleza del Trabajo

Asignación, coordinación, ejecución, supervisión, orientación, control y evaluación de actividades policiales, según el cargo desempeñado.

El Encargado de Subgrupo Operativo; está conformado mínimo por dos (2) máximo tres (3) Equipos Operativos, además tiene responsabilidad por la participación en el análisis del fenómeno criminal, brindando asistencia en la planeación y desarrollo de operaciones policiales y evaluación de los resultados e impacto que estas tengan sobre el particular, orientadas a la protección de la soberanía nacional, integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y sus bienes y la prevención del delito.

El Coordinador de Programa Preventivo es responsable además por la coordinación y supervisión técnica de los programas policiales preventivos a nivel de Dirección Regional o de la Dirección de Programas Policiales Preventivos.

El Oficial de Guardia es responsable además por la coordinación y control de los servicios internos de una unidad policial, tales como seguridad perimetral, ingreso de personas, cumplimiento de disposiciones emitidas por los superiores, control de roles de servicio, reporte de irregularidades o asuntos de relevancia, custodia de aprehendidos, bienes y evidencias, atención del público.

El Encargado de Operaciones es responsable por el diseño, coordinación, conducción y ejecución de las operaciones y acciones policiales propias de una unidad operativa a nivel de Delegación o Unidad Policial.

2.2.5.2. Cargos que Conforman la Clase

Corresponde a esta clase el personal que se desempeña en los cargos que agrupa la Escala Básica (Mandos Medios) de la estructura policial, ubicados a nivel de Dirección, Departamento, Sección, Unidad Especializada, Delegación Policial o Delegación Distrital.

Los cargos que conforman esta clase son:

- Encargado Subgrupo
- Oficial de Guardia

2.2.5.3. Actividades Genéricas de los Cargos

- Asignar y distribuir los roles del personal a su cargo en puestos fijos, zonas de vigilancia en áreas turísticas, rurales, urbanas, puertos, aeropuertos y líneas fronterizas, de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Efectuar recorridos y verificar el cumplimiento de los servicios de vigilancia que desarrollan los Equipos Operativos asignados a su área de jurisdicción y apoyarlos cuando sea requerido.
- Verificar y apoyar al Encargado de Equipo Operativo cuando se impartan las instrucciones necesarias al personal a cargo, antes de salir a prestar sus servicios, así como supervisar y orientar la ejecución de estas.

- Coadyuvar con el superior inmediato en la planificación de los servicios y operaciones ordinarias y extraordinarias del Plan Anual Operativo (P.A.O.).
- Recopilar y analizar información de interés institucional sobre aspectos criminales y sociales, relacionada con los servicios policiales solicitados, para planificar las acciones a seguir y su posterior evaluación por los superiores inmediatos.
- Asistir a los superiores en el análisis del fenómeno criminal, en la planeación, desarrollo y evaluación de los resultados e impacto de las operaciones policiales.
- Asistir a los superiores en la definición de normas, procedimientos de trabajo y en la elaboración de planes y programas policiales, para llevar a cabo las acciones de vigilancia y seguridad ciudadana.
- Asumir cuando corresponda, la jefatura superior inmediata, siendo responsable de las acciones policiales y actividades de coadyuvancia que se deriven de la misma.
- Fomentar las actuaciones policiales de carácter preventivo, identificando factores de riesgo y vulnerabilidad, mediante el patrullaje y vigilancia.
- Velar por el cumplimiento de la normativa en el sector o área de responsabilidad y denunciar ante los órganos judiciales y administrativos competentes, los actos y omisiones que la contravengan.
- Registrar a personas, vehículos y establecimientos públicos de acuerdo con las acciones operativas que le sean asignadas.
- Llevar a cabo las gestiones necesarias, a fin de garantizar la custodia de los aprehendidos, evidencias, denunciantes, testigos y cualquier otro habitante que, ante una diligencia policial u otra contemplada dentro de sus competencias, deberes o potestades, esté temporalmente bajo su responsabilidad.
- Realizar acciones de prevención y represión en su área de jurisdicción, en cuanto a la lucha contra el narcotráfico, crimen organizado, evasión fiscal, trata de personas

en sus diferentes modalidades y acciones tendientes a la protección del patrimonio natural.

- Coadyuvar a la protección y preservación de los recursos naturales y el ambiente, de conformidad con la legislación vigente y los convenios internacionales.
- Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con lo programado.
- Velar porque los actos de los funcionarios policiales no atenten contra la imagen institucional.
- Atender y/o gestionar la solución de las situaciones de emergencia, propias de su ámbito de acción.
- Recibir las novedades del personal a cargo, relacionadas con las acciones policiales desarrolladas e informar a los superiores sobre la ejecución de las mismas y los resultados obtenidos.
- Rendir los informes correspondientes respecto de las novedades que se presenten con el personal y equipos empleados en el desarrollo de la actividad u operación policial ordinaria o especial.
- Apoyar las actividades, planes y programas de seguridad ciudadana, teniendo en cuenta las necesidades del servicio policial.
- Actuar de manera eficaz ante los requerimientos de los ciudadanos, que se presenten durante el ejercicio de su cargo.
- Cooperar en la investigación de delitos y contravenciones, aportando la información necesaria.
- Apoyar a otras dependencias y unidades policiales y actuar en situaciones especiales, a fin de restablecer el orden público, así como en actividades de rescate, en casos de emergencia y desastres naturales o provocados por el ser humano.

- Conducir vehículos oficiales y/o en decomiso, de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Participar en las operaciones ordinarias y extraordinarias que se realicen en el área de jurisdicción a nivel nacional en el ejercicio de la labor policial y brindar la asistencia en el campo de actividad.
- Utilizar las plataformas tecnológicas de gestión operativa vigentes, como complemento de las labores atribuidas al cargo.
- Elaborar, revisar, corregir y/o firmar documentos varios, según el caso, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite.
- Dar las instrucciones necesarias al personal a cargo, sobre la normativa vigente, directrices, procesos y procedimientos, antes de salir a prestar sus servicios, así como supervisar y orientar la ejecución de las mismas.
- Orientar e instruir sobre el manejo de armas de fuego, equipos especiales, labores de rescate y primeros auxilios.
- - Velar por la seguridad, disciplina y orden del personal a su cargo, así como por el cumplimiento de las órdenes emanadas por superiores, disposiciones reglamentarias, presentación personal, el pleno uso de las facultades de los funcionarios y disposición para el servicio.
- Velar por el uso óptimo de los recursos de apoyo operativo, tales como: vehículos, armas, equipo de comunicación, indumentaria, entre otros.
- Reportar los desperfectos que sufre el equipo e instrumentos con el que realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.
- Colaborar con la Inspección General de la Fuerza Pública, Auditoría General u otras dependencias institucionales, en la realización de inspecciones, estudios, e investigaciones, que requieran de cierta técnica o conocimiento policial y eventualmente realizar alguna actuación policial propiamente dicha.

- Colaborar con la Escuela (Academia) Nacional de Policía en la capacitación, formación y especialización de funcionarios policiales.
- Participar en actividades de capacitación, para actualizar y desarrollar sus conocimientos teóricos y prácticos, propios del campo de actividad.
- Rendir cuentas de su gestión.
- Atender y resolver las consultas que presenten superiores y compañeros, así como dar respuesta en tiempo real a las quejas, reclamos y sugerencias hechas por la ciudadanía ante situaciones que afectan el orden público y la seguridad ciudadana.
- Apoyar las actividades logísticas de acuerdo con las necesidades de la unidad policial.
- Observar las normas y protocolos de seguridad laboral e higiene, manteniendo limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo, procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud.
- Sustituir personal por vacaciones, permisos, incapacidades u otras situaciones administrativas, previa indicación de los superiores.
- Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña, acorde con la normativa técnica y legal vigente.

2.2.5.3.1. Encargado Subgrupo Operativo Policial

- Asignar, orientar, supervisar y ejecutar labores policiales de un Subgrupo Operativo Policial, orientadas a la protección de la integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y sus bienes y la prevención del delito.
- Coordinar los apoyos, colaboración, actividades, entre otros con otras autoridades, unidades policiales, organismos y comunidad, para la ejecución de los planes de seguridad ciudadana, dentro del área de su responsabilidad.

2.2.5.3.2. Oficial de Guardia

- Llevar un control estricto sobre la seguridad y vigilancia de la Dirección, Departamento, Unidad Especializada, Sección, Delegación y/o Unidad Policial, a la cual pertenece.
- Dar a conocer al personal policial las directrices, órdenes y disposiciones emitidas por el superior de la Dirección, Departamento, Unidad Especializada, Sección, Delegación y/o Unidad Policial y velar porque las mismas se lleven a cabo según lo solicitado.
- Resolver las consultas presentadas por el personal policial, que surjan a raíz de directrices, órdenes y disposiciones emitidas por superiores.
- Llevar el control de los roles de servicio, elaborados por los Encargados Operativos.
- Registrar en el libro de novedades del servicio de guardia, todo hecho policial que ocurra o que se haga de su conocimiento.
- Velar por la seguridad física de las instalaciones, activos y personal de la Dirección, Departamento, Unidad Especializada, Sección, Delegación y/o Unidad Policial.
- Llevar el control de la entrada y salida de personas, a las instalaciones policiales, otorgando los permisos necesarios.
- Llevar a cabo las gestiones necesarias, a fin de garantizar la debida custodia y el respeto a los derechos de los aprehendidos, durante su permanencia en la dependencia y/o unidad policial, así como coordinar su traslado y puesta a disposición de la autoridad competente, en el plazo que establece el ordenamiento jurídico.
- Velar por los bienes y evidencias que se encuentran en custodia de la Oficialía de Guardia, así como por los haberes de los detenidos, que permanecen en la dependencia y/o unidad policial.

- Atender a las personas que visitan la dependencia y/o unidad policial, para solicitar auxilio policial, realizar trámites varios o solicitar información.
- Confeccionar los respectivos informes de las novedades que ocurran durante su servicio, previa coordinación con el Asesor Legal Policial de turno, cuando corresponda.

2.2.5.4. Condiciones Organizacionales y Ambientales Condiciones de Trabajo

Se requiere disponibilidad en el trabajo, por cuanto, le corresponde laborar jornadas excepcionales, sea diurna, nocturna o mixta y permanecer expectante cuando las circunstancias lo exijan, según las necesidades operativas de la dependencia o unidad policial.

En ocasiones especiales o de emergencias calificadas, se laborará según lo dispuesto por el máximo jerarca del Ministerio de Seguridad Pública.

2.2.5.4.1. Esfuerzo Físico

Se realiza esfuerzo físico para ejecutar las tareas asignadas, relativas al desarrollo de las diferentes acciones policiales ordinarias, extraordinarias, especializadas, o bien, la colaboración con otras dependencias y unidades a lo interno y externo de la Institución, lo que conlleva desplazarse a distintos espacios geográficos del territorio nacional, con diferentes medios en áreas urbanas, periurbanas, marginales y zonas rurales.

También, como parte del patrullaje fronterizo, operaciones de montaña, acciones policiales complejas, se está expuesto a eventos de un riesgo considerable para su integridad física o la de terceras personas, así como a condiciones y topografía adversas.

Se está expuesto a situaciones de significativa peligrosidad debido a la participación directa en las diferentes actividades y acciones policiales, siendo que según cada caso en particular, se puede tener un enfrentamiento directo con personas peligrosas y armadas, manifestantes alterados o violentos, o bien, en el desarrollo de persecuciones

se viaja a grandes velocidades, utilizado el medio de transporte disponible, existiendo la posibilidad de un accidente de tránsito, entre otras situaciones.

2.2.5.4.2. Esfuerzo Mental

Se hace uso del poder de decisión con mayor autonomía ante las diferentes exigencias del servicio propias de los cargos que conforman la clase, referente a la capacidad para adelantar un juicio de valor y proporcionalmente tomar la decisión acertada para el desarrollo de la actividad policial y que por la inmediatez de la situación no dan espera a un pronunciamiento diferente o de otra instancia; aplicación de protocolos de actuación; emisión de criterios técnicos y recomendaciones técnico – policiales; preparación de informes varios; interpretación de cartas topográficas; lectura de brújula y sistemas de posicionamiento global; conocimiento y aplicación de la normativa que atañe a su labor, con el fin de resolver inquietudes, denuncias y problemáticas que presenten los habitantes.

2.2.5.4.3. Riesgo por Enfermedades Profesionales

Las condiciones de trabajo son dinámicas, cambiantes, en oportunidades hostiles y en algunos casos desagradables, insalubres y perjudiciales para la salud, a consecuencia de acciones ocasionadas por las personas (agresiones verbales y físicas con arma blanca, de fuego o químicos); condiciones originadas por la naturaleza (calor, frío, ruidos, humedad, polvo, suciedad, contaminación, picadura de animales, etc.); enfermedades infectocontagiosas, lugar de trabajo muy reducido, uso de indumentaria protectora especial que limita la movilidad (chaleco antibalas, guantes, cascos, calzado especial, coraza, traje para buceo); manipulación de armas de fuego, entre otros aspectos.

Por tal razón, se está expuesto de modo permanente a accidentes, enfermedades e incapacidades, afectando la integridad física (patologías del sistema músculo esquelético, por los constantes desplazamientos y el cargar objetos pesados) psicológica y en peor de los casos, el riesgo de muerte o incapacidad permanente.

Referente al trabajo con equinos y canes, se está expuesto a sufrir golpes, patadas, mordeduras, enfermedades y daños a la integridad física (patologías del sistema músculo esquelético).

El cumplimiento de las tareas conlleva frecuentemente a una alteración de las condiciones de sueño (jet-lag), alimentación, debido a la naturaleza de la función policial, a la jornada laboral excepcional que se cumple, la disponibilidad en el trabajo y a la ubicación geográfica del mismo.

2.2.5.4.4. Jornadas y Desplazamientos:

Con frecuencia el puesto exige más tiempo del estipulado a la jornada ordinaria de trabajo por su régimen de excepción; sin embargo, por la complejidad y especialización de sus tareas, le puede corresponder laborar jornadas extraordinarias y desplazarse dentro de su área de región o del país, cuando sea requerido para efectuar las labores técnico – policiales o de formación, capacitación y especialización policial, asignadas según el cargo, que implica asignación, supervisión, evaluación, articulación, persuasión, control, orientación, apoyo, y enlace.

2.2.5.5. Responsabilidad

2.2.5.5.1. Actividades

Se atribuye a esta clase responsabilidad por la asignación, coordinación, ejecución, supervisión y control de las acciones operativas ordinarias y extraordinarias desarrolladas por los funcionarios a cargo.

Estas actividades especializadas o aquellas que requieren de experiencia previa para su realización, según su área de competencia, están caracterizadas por disponer de mayor autonomía para la toma de decisiones propias de su campo de acción, para dar respuesta integral a la seguridad de los habitantes.

Además, el cargo Coordinador de Programa Preventivo tiene responsabilidad por la supervisión técnica sobre las actividades propias de su campo de especialidad, lo que implica mantener una coordinación permanente y constante con los Encargados de

Programas Preventivos y Agentes de Programas Preventivos a nivel de Dirección Regional o de la Dirección de Programas Policiales Preventivos.

Es responsable porque el trabajo asignado se realice con motivación, iniciativa, entusiasmo, compromiso, eficiencia, eficacia y oportunidad, para no provocar atrasos o alteraciones en los servicios de seguridad nacional, por tal razón debe mantenerse atento durante el rol de servicio.

Debe respetar y hacer cumplir las órdenes y demás disposiciones emitidas por los superiores, así como lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

En la labor cotidiana se tiene acceso a información confidencial, por lo que debe observar absoluta discreción en los asuntos que se conozcan.

En caso de ser solicitado también por otras instancias administrativas o judiciales, debe presentarse a rendir declaraciones, de acuerdo con los requerimientos de las autoridades competentes.

En actividades propias del cargo o por solicitud de sus superiores, se trabaja con otros cuerpos y dependencias policiales en desplazamientos operativos o actividades desarrolladas con actores sociales, comunales, jefes de hogar, centros educativos, asociaciones de desarrollo, comercio, entre otros.

Las labores deben desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor policial, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, pecuniaria y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Es responsable de actuar en forma intachable, íntegra, honesta, honorable, incorruptible, respetuosa; custodiando en todo momento los valores éticos, morales y la buena imagen de la Fuerza Pública tanto dentro como fuera de servicio.

En igual forma debe velar por el cumplimiento del Reglamento de Ética de los Miembros de la Fuerza Pública.

2.2.5.5.2. Supervisión Ejercida

Corresponde asignar, coordinar, supervisar y controlar las actividades del personal policial a cargo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas y la calidad de estas.

En lo que respecta al cargo de Coordinador de Programa Preventivo, también se ejerce supervisión técnica por el personal que desempeña los cargos de Encargado Programa Preventivo y Agente de Programa Preventivo, según corresponda.

2.2.5.5.3. Supervisión Recibida

El trabajo es llevado a cabo con mayor independencia, siguiendo directrices e instrucciones generales, establecidas por el superior inmediato, así como la aplicación de la normativa que rige y regula su área de actividad.

Debe cumplir las reglas de orden disciplinario, presentación personal, utilización de los equipos e instrumentos de trabajo, jornada laboral, entre otros aspectos de acatamiento obligatorio para el eficiente y eficaz cumplimiento de las acciones policiales asignadas.

Dependiendo donde se ubique el puesto, la labor es evaluada por el superior inmediato, tomando en cuenta el expediente del desempeño, resultados obtenidos producto del cumplimiento de las acciones policiales, respeto a los superiores, colaboradores y compañeros de trabajo, capacidad para organizar, dirigir y supervisar equipos de trabajo, acatamiento de las directrices y ordenes emitidas por los superiores, habilidad para articular, persuadir y coordinar esfuerzos con otros actores.

2.2.5.5.4. Relaciones de Trabajo

El desarrollo de las actividades origina relaciones constantes con superiores, subalternos, compañeros y servidores de las diferentes dependencias policiales y administrativas del Ministerio de Seguridad Pública, instituciones públicas o privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales, así como con los habitantes de la

República y extranjeros, por lo que, se debe brindar un trato amable y cortés en ese tipo de relaciones y mantener discreción en los asuntos atendidos y conocidos.

2.2.6. Oficial I

2.2.6.1. Naturaleza del Trabajo

Planeación, dirección, organización, coordinación, supervisión, orientación, ejecución, control y evaluación de labores policiales de competencia de una Sección, Unidad Operativa a nivel de Dirección Policial, Grupo Operativo o Delegación Distrital, orientadas a la protección de la soberanía nacional, integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y sus bienes y la prevención del delito.

El Grupo Operativo está conformado como mínimo por cuarenta (40) funcionarios (distribuidos en 3 Subgrupos Operativos) y máximo cinco (5) Subgrupos Operativos de trece (13) servidores cada uno.

2.2.6.2. Cargos que Conforman la Clase

Corresponde a esta clase el personal que se desempeña en los cargos que agrupa la Escala Ejecutiva (Mandos Medios) de la estructura policial, ubicados a nivel de Dirección, Departamento, Sección, Unidad Especializada, Delegación Policial o Distrital.

Los cargos que conforman esta clase son:

- Jefe Delegación Distrital

2.2.6.3. Actividades Genéricas de los Cargos

- Confeccionar los roles de servicio del personal a su cargo, distribuyéndolo proporcionalmente en Subgrupos y Equipos Operativos.
- Recibir las órdenes impartidas por los superiores y transmitir las al resto del personal a cargo.

- Participar en conjunto con superiores en la definición, diseño, formulación, aplicación y evaluación de programas, estrategias, planes, normas y procedimientos de trabajo, para llevar a cabo las acciones propias de su ámbito de acción.
- Participar con los superiores en el planeamiento de las acciones policiales, elaboración de las órdenes de servicio y velar por el cumplimiento de estas.
- Recopilar, analizar y evaluar información sobre las acciones operativas desarrolladas por el personal a cargo, con el fin de recomendar a las superiores mejoras en los procedimientos de trabajo, así como corregir situaciones que se presenten diariamente en la ejecución de las mismas.
- Elaborar y remitir a los superiores la justificación de nuevo requerimiento de recurso de apoyo operativo, según las necesidades específicas de la dependencia o unidad donde labora y las particulares del servicio brindado.
- Brindar asesoría a las dependencias y/o unidades policiales y administrativas, en temas relacionados su campo de actividad.
- Coordinar con instituciones públicas y/o privadas, la atención de asuntos relacionados con su campo de actividad.
- Representar al Ministerio de Seguridad Pública en reuniones, comisiones, foros, talleres, seminarios, conferencias y otras actividades llevadas a cabo a nivel nacional e internacional, cuando así sea delegado por los superiores.
- Asumir cuando corresponda, la jefatura superior inmediata, siendo responsable de las acciones policiales y actividades de coadyuvancia que se deriven de la misma.
- Realizar recorridos y patrullajes para supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las acciones policiales del personal a cargo y apoyar al mismo cuando sea requerido.
- Fomentar las actuaciones policiales de carácter preventivo, identificando factores de riesgo y vulnerabilidad, mediante el patrullaje y vigilancia.

- Velar por el cumplimiento de la normativa en el sector o área de responsabilidad y denunciar ante los órganos judiciales y administrativos competentes, los actos y omisiones que la contravengan.
- Registrar a personas, vehículos y establecimientos públicos de acuerdo con las acciones operativas que le sean asignadas.
- Llevar a cabo gestiones necesarias, a fin de garantizar la custodia de los aprehendidos, evidencias, denunciantes, testigos y cualquier otro habitante que, ante una diligencia policial u otra contemplada dentro de sus competencias, deberes o potestades, esté temporalmente bajo su responsabilidad.
- Realizar acciones de prevención y represión en su área de jurisdicción, en cuanto a la lucha contra el narcotráfico, crimen organizado, evasión fiscal, trata de personas en sus diferentes modalidades y acciones tendientes a la protección del patrimonio natural.
- Coadyuvar a la protección y preservación de los recursos naturales y el ambiente, de conformidad con la legislación vigente y los convenios internacionales.
- Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con lo programado.
- Velar porque los actos de los funcionarios policiales no atenten contra la imagen institucional.
- Atender y/o gestionar la solución de las situaciones de emergencia, propias de su ámbito de acción.
- Recibir las novedades de los Encargados de los Subgrupos Operativos, relacionadas con las acciones policiales desarrolladas e informar a los superiores sobre la ejecución de estas y los resultados obtenidos.
- Participar con el superior inmediato en la planificación de los servicios, operaciones extraordinarias, acciones operativas del Plan Anual Operativo (P.A.O.).

- Verificar y apoyar al Encargado de Subgrupo Operativo cuando se impartan las instrucciones necesarias al personal a cargo, antes de salir a prestar sus servicios, así como supervisar y orientar la ejecución de estas.
- Apoyar las actividades, planes y programas de seguridad ciudadana, teniendo en cuenta las necesidades del servicio policial.
- Actuar de manera eficaz ante los requerimientos de los ciudadanos, que se presenten durante el ejercicio de su cargo.
- Cooperar en la investigación de delitos y contravenciones, aportando la información necesaria.
- Apoyar a otras dependencias y unidades policiales y actuar en situaciones especiales, a fin de restablecer el orden público, así como en actividades de rescate, en casos de emergencia y desastres naturales o provocados por el ser humano.
- Conducir vehículos oficiales y/o en decomiso, de acuerdo con las necesidades del servicio.
- Participar en las operaciones ordinarias y extraordinarias que se realicen en el área de jurisdicción a nivel nacional en el ejercicio de la labor policial y brindar la asistencia en el campo de actividad.
- Utilizar las plataformas tecnológicas de gestión operativa vigentes, como complemento de las labores atribuidas al cargo.
- Elaborar, revisar, corregir y/o firmar documentos varios, según el caso, producto de la labor que realiza y velar por su correcto trámite.
- Dar las instrucciones necesarias al personal a cargo, sobre la normativa vigente, directrices, procesos y procedimientos, antes de salir a prestar sus servicios, así como supervisar y orientar la ejecución de las mismas.

- Orientar e instruir sobre el manejo de armas de fuego, equipos especiales, labores de rescate y primeros auxilios.
- Velar por la aplicación de las medidas de seguridad en el servicio, disciplina y orden del personal a su cargo, así como por el cumplimiento de las órdenes emanadas por superiores, disposiciones reglamentarias, presentación personal, pleno uso de las facultades de los funcionarios y disposición para el servicio.
- Velar por el uso óptimo de los recursos de apoyo operativo, tales como: vehículos, armas, equipo de comunicación, indumentaria, entre otros.
- Reportar los desperfectos que sufre el equipo e instrumentos con el que realiza su labor y sobre las irregularidades que observa en el desarrollo de las actividades.
- Colaborar con la Inspección General de la Fuerza Pública, Auditoría General u otras dependencias institucionales, en la realización de inspecciones, estudios, e investigaciones, que requieran de cierta técnica o conocimiento policial y eventualmente realizar alguna actuación policial propiamente dicha.
- Colaborar con la Escuela (Academia) Nacional de Policía en la capacitación, formación y especialización de funcionarios policiales.
- Participar en actividades de capacitación, para actualizar y desarrollar conocimientos teóricos y prácticos, propios del campo de actividad.
- Rendir cuentas de su gestión.
- Atender y resolver las consultas que presenten superiores y compañeros, así como dar respuesta en tiempo real a las quejas, reclamos y sugerencias hechas por la ciudadanía ante situaciones que afectan el orden público y la seguridad ciudadana.
- Apoyar las actividades logísticas de acuerdo con las necesidades de la unidad policial.

- Observar las normas y protocolos de seguridad laboral e higiene, manteniendo limpias y estrictamente ordenadas las áreas de trabajo, procurando la minimización de riesgos que atenten contra la salud.
- Sustituir a personal de mayor nivel, por vacaciones, permisos, incapacidades u otras situaciones, previa indicación de los superiores.
- Ejecutar otras tareas propias del cargo que desempeña, acorde con la normativa técnica y legal vigente.

2.2.6.3.1. Jefe Delegación

- Planear, dirigir, organizar, coordinar, supervisar, ejecutar y controlar labores policiales y administrativas, propias de una Delegación Distrital.
- Planificar, supervisar y participar en las diferentes acciones y operativos policiales preventivos ordinarios y extraordinarios in situ, orientadas a brindar protección a la soberanía nacional, integridad territorial, vigilancia, mantenimiento del orden público, la seguridad de los habitantes y de sus bienes y la prevención del delito, así como coadyuvar en el fortalecimiento del principio de legalidad, colaborar con el cumplimiento de las normas sobre protección y conservación de la naturaleza, el ambiente y el patrimonio cultural e histórico, vigilar el uso y manejo de armas y explosivos y la ejecución de las decisiones de los órganos jurisdiccionales, electorales y administrativos, según su lugar de trabajo.
- Coordinar el desarrollo de las acciones operativas ordinarias y extraordinarias, propias de la Delegación Distrital a cargo.
- Participar en el desarrollo de operaciones o acciones en las cuales intervienen los diferentes cuerpos y unidades policiales, ejecutados en el área jurisdiccional a cargo.
- Ejercer la representación de la Fuerza Pública en la Delegación Distrital a cargo.

- Establecer un enlace permanente y dinámico entre la Delegación Distrital y las Comisiones Distritales de Seguridad y los Comités de Seguridad Comunitaria.
- Establecer adecuados canales de comunicación y coordinación con las autoridades locales y demás organizaciones de la sociedad civil.

2.2.6.4. Condiciones Organizacionales y Ambientales Condiciones d Trabajo

Se requiere disponibilidad en el trabajo, por cuanto, le corresponde laborar jornadas excepcionales, sea diurna, nocturna o mixta y permanecer expectante cuando las circunstancias lo exijan, según las necesidades operativas de la dependencia o unidad policial.

En ocasiones especiales o de emergencias calificadas, se laborará según lo dispuesto por el máximo jerarca del Ministerio de Seguridad Pública.

2.2.6.4.1. Esfuerzo Físico

Se realiza esfuerzo físico para ejecutar las tareas asignadas, relativas al desarrollo y supervisión de las diferentes acciones policiales ordinarias, extraordinarias, especializadas, de formación, capacitación o especialización policial, o bien, la colaboración con otras dependencias y unidades a lo interno y externo de la Institución, lo que conlleva desplazarse a distintos espacios geográficos del territorio nacional, con diferentes medios en áreas urbanas, periurbanas, marginales y zonas rurales.

También, como parte del patrullaje fronterizo, operaciones de montaña, acciones policiales complejas, se está expuesto a eventos de un riesgo considerable para su integridad física o la de terceras personas, así como a condiciones y topografía adversas.

Se está expuesto a situaciones de significativa peligrosidad debido a la participación directa en las diferentes actividades y acciones policiales, siendo que según cada caso en particular, se puede tener un enfrentamiento directo con personas peligrosas y armadas, manifestantes alterados o violentos, o bien, en el desarrollo de persecuciones

se viaja a grandes velocidades, utilizado el medio de transporte disponible, existiendo la posibilidad de un accidente de tránsito, entre otras situaciones.

2.2.6.4.2. Esfuerzo Mental

Se hace uso del poder de decisión ante las diferentes exigencias del servicio policial, actuando con la autonomía propia de una jefatura de Sección Operativa, Delegación Distrital, Unidad Operativa de una Dirección (Regional o Policial) o de Encargado de un Grupo Operativo, lo que implica la capacidad para adelantar un juicio de valor y proporcionalmente tomar la decisión acertada para el desarrollo de la actividad policial y que por la inmediatez de la situación no dan espera a un pronunciamiento diferente o de otra instancia; aplicación de protocolos de actuación; emisión de criterios técnicos y recomendaciones técnico – policiales; preparación de informes varios; interpretación de cartas topográficas; lectura de brújula y sistemas de posicionamiento global; conocimiento y aplicación de la normativa que atañe a su labor, con el fin de resolver inquietudes, denuncias y problemáticas que presenten los habitantes.

A su vez, debe tener capacidad para planear, dirigir, organizar, orientar, supervisar y evaluar el trabajo de un grupo mayor de funcionarios policiales.

2.2.6.4.3. Riesgo por Enfermedades Profesionales

Las condiciones de trabajo son dinámicas, cambiantes, en oportunidades hostiles y en algunos casos desagradables, insalubres y perjudiciales para la salud, a consecuencia de acciones ocasionadas por las personas (agresiones verbales y físicas con arma blanca, de fuego o químicos); condiciones originadas por la naturaleza (calor, frío, ruidos, humedad, polvo, suciedad, contaminación, picadura de animales, etc.); enfermedades infectocontagiosas, lugar de trabajo muy reducido, uso de indumentaria protectora especial que limita la movilidad (chaleco antibalas, guantes, cascos, calzado especial, coraza, traje para buceo); manipulación de armas de fuego, entre otros aspectos.

Por tal razón, se está expuesto de modo permanente a accidentes, enfermedades e incapacidades, afectando la integridad física (patologías del sistema músculo

esquelético, por los constantes desplazamientos y el cargar objetos pesados) psicológica y en peor de los casos, el riesgo de muerte o incapacidad permanente.

En lo que respecta al trabajo con equinos y canes, se está expuesto a sufrir golpes, patadas, mordeduras, enfermedades y daños a la integridad física (patologías del sistema músculo esquelético).

El cumplimiento de las tareas conlleva frecuentemente a una alteración de las condiciones de sueño (jet-lag), alimentación, debido a la naturaleza de la función policial, a la jornada laboral excepcional que se cumple, la disponibilidad en el trabajo y a la ubicación geográfica del mismo.

2.2.6.4.4. Jornadas y Desplazamientos

Con frecuencia el puesto exige más tiempo del estipulado a la jornada ordinaria de trabajo por su régimen de excepción; sin embargo, por la complejidad y especialización de sus tareas, le puede corresponder laborar jornadas extraordinarias y desplazarse dentro de su área de región o del país, cuando sea requerido para efectuar las labores técnico – policiales o de formación, capacitación y especialización policial, asignadas según el cargo, que implica asignación, supervisión, evaluación, articulación, persuasión, control, orientación, apoyo, y enlace.

2.2.6.5. Responsabilidad

2.2.6.5.1. Actividades

Se es responsable por las labores que desempeña una Sección Operativa, Delegación Distrital, Unidad Operativa de una Dirección (Regional o Policial) o un Grupo Operativo, relacionadas con las acciones policiales, o bien, la ejecución de actividades especializadas y la toma de decisiones según su campo de competencia, para dar respuesta integral a la seguridad de los habitantes.

En ausencia de la jefatura superior inmediata, le puede corresponder ejercer dicho cargo, siendo responsable de las acciones policiales y actividades de coadyuvancia que se lleven a cabo en la misma.

Asimismo, se es responsable por la participación en la definición y puesta en práctica de los planes y programas para el logro de los objetivos institucionales en materia de vigilancia y seguridad ciudadana.

Se es responsable por el seguimiento de los programas, planes y acciones desarrolladas en la Unidad o Grupo Operativo a cargo, así como por proyectos específicos en materia de seguridad ciudadana.

Asimismo, es responsable porque el trabajo asignado se realice con motivación, iniciativa, entusiasmo, compromiso, eficiencia, eficacia y oportunidad, para no provocar atrasos o alteraciones en los servicios de seguridad nacional, por tal razón debe mantenerse atento durante el rol de servicio.

En la labor cotidiana se tiene acceso a información confidencial, por lo que debe observar absoluta discreción en los asuntos que se conozcan.

En caso de ser solicitado también por otras instancias administrativas o judiciales, debe presentarse a rendir declaraciones, de acuerdo con los requerimientos de las autoridades competentes.

En actividades propias del cargo o por solicitud de sus superiores, se trabaja con otros cuerpos y dependencias policiales en desplazamientos operativos o actividades desarrolladas con actores sociales, comunales, jefes de hogar, centros educativos, asociaciones de desarrollo, comercio, entre otros.

Las labores deben desarrollarse dentro del marco jurídico y ético que rige al servidor policial, por ello asume responsabilidad administrativa, civil, pecuniaria y penal, según sea el caso, cuando incurra en alguna causal que atente contra los objetivos organizacionales y el interés público, de conformidad con el marco jurídico vigente.

Es responsable de actuar en forma intachable, íntegra, transparente, honesta, honorable, incorruptible, respetuosa; custodiando en todo momento los valores éticos, morales y la buena imagen de la Fuerza Pública tanto dentro como fuera de servicio.

En igual forma debe velar por el cumplimiento del Reglamento de ética de los Miembros de la Fuerza Pública.

2.2.6.5.2. Supervisión Ejercida

Corresponde asignar, coordinar, supervisar y controlar las actividades de una Sección, Unidad Operativa a nivel de Dirección (Regional o Policial), Delegación Distrital o Grupo Operativo, por lo que es responsable por el eficaz y eficiente cumplimiento de las actividades asignadas y la calidad de estas.

2.2.6.5.3. Supervisión Recibida

El trabajo es llevado a cabo con independencia, siguiendo directrices e instrucciones generales, establecidas por el superior inmediato, así como la aplicación de la normativa que rige y regula su área de actividad.

Debe cumplir las reglas de orden disciplinario, presentación personal, utilización de los equipos e instrumentos de trabajo, jornada laboral, entre otros aspectos de acatamiento obligatorio para el eficiente y eficaz cumplimiento de las acciones policiales asignadas.

Dependiendo donde se ubique el puesto, la labor es evaluada por el superior inmediato, tomando en cuenta el expediente del desempeño, resultados obtenidos producto del cumplimiento de las acciones policiales, respeto a los superiores, colaboradores y compañeros de trabajo, capacidad para organizar, dirigir y supervisar equipos de trabajo, acatamiento de las directrices y ordenes emitidas por los superiores, habilidad para articular, persuadir y coordinar esfuerzos con otros actores.

2.2.6.5.4. Relaciones de Trabajo

El desarrollo de las actividades origina relaciones constantes con superiores, subalternos, compañeros y servidores de las diferentes dependencias policiales y administrativas del Ministerio de Seguridad Pública, instituciones públicas o privadas, organismos gubernamentales y no gubernamentales, así como con los habitantes de la

República y extranjeros, por lo que, se debe brindar un trato amable y cortés en ese tipo de relaciones y mantener discreción en los asuntos atendidos y conocidos.

2.3. DESCRIPCIÓN DEL ESTRÉS

2.3.1. Estrés

La palabra estrés viene del griego *stringere*, y significa ‘*provocar tensión*’. Al principio el estrés se delimitaba a conceptos usados en la física y en la ingeniería, (John & Ray, 2012) cita diferentes actores que mencionan aspectos propios del estrés:

Por lo tanto, es posible medir el estrés como un estímulo externo al que un individuo está sometido, de la misma manera que es posible medir el estrés físico sobre una máquina (Hinckle, 1973). Otros autores, como Cannon (1929), definieron el estrés en términos del estado fisiológico interno de los sujetos expuestos a situaciones amenazantes o que despiertan fuertes emociones (por ejemplo, el aumento en la secreción de adrenalina que puede observarse en la reacción bien conocida de “lucha o huida”). Hans Selye (1946) elaboró un modelo más complejo de la respuesta humana a los factores de estrés. El modelo se conoce como “síndrome de adaptación general” (p. 387).

El estrés ha sido un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, por cuanto sus efectos inciden tanto en la salud física y mental, como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia y puede conducir a trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales.

2.3.2. Distrés y Eustrés

Se diferencian dos tipos de estrés: el distrés y eustrés.

- **Distrés.** Se denomina distrés o estrés negativo a la respuesta que una persona tiene ante una situación que lo supera. Este tipo de estrés provoca cansancio,

fatiga y desgaste psicológico. Es el estrés más conocido y resulta muy perjudicial para la salud, tanto física como mental. Este tipo de estrés surge en situaciones tales como un conflicto o una gran carga de trabajo (Borreto, 2017, pág. Pestaña).

- **Eustrés.** Se denomina eustrés o estrés positivo a la respuesta que surge de modo natural en las personas cuando responden a una situación que requiere una activación y un esfuerzo elevado para ser resueltas. Se trata de un proceso de activación natural que es necesario a nivel biológico para adaptarse a diferentes situaciones vitales. El eustrés se percibe como una sensación de apremio que activa a las personas y que las hace más eficaces (Borreto, 2017, pág. Pestaña).

2.3.3. Fases del Estrés

Generalmente, el estrés no surge de manera imprevista. Desde que aparece hasta que alcanza su máximo consecuencia, por consiguiente, Hans Selye elaboró el modelo de adaptación y consta de tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento.

- **Alarma:** se produce cuando una persona se enfrenta a una situación complicada o nueva ante la que el organismo reacciona considerándola como una amenaza real y se prepara para afrontarla con energía, poniendo en marcha el sistema endocrino para que se incremente la producción de diferentes hormonas, entre las que cabe mencionar a la adrenalina, la noradrenalina y el cortisol.

Esto se traduce de forma casi inmediata en una reacción fisiológica que se caracteriza por el incremento de la frecuencia cardíaca, la tensión arterial y el ritmo de respiración y produciendo un estado de tensión generalizado en los músculos. Es una situación de amenaza ante una situación concreta que se resuelve tras afrontarla o huir de ella, volviéndose a normalizar tras consumir toda la energía previamente liberada. (Sanitas, 2018, pág. Pestaña).

- **Resistencia:** se produce cuando se mantiene en el tiempo el estado de alarma en el que ha entrado el organismo o éste se reproduce de forma reiterada. Inicialmente el cuerpo se adapta a esta situación, pero luego acaba por llegar el

cansancio y con él a aparecer los primeros síntomas como consecuencia del esfuerzo realizado. Éstos pueden ser dolores de cabeza, sensación de fatiga, contracturas musculares (especialmente en el cuello, la zona lumbar y la espalda), problemas de memoria, alteraciones del sueño, irritabilidad y cambios de humor, sensación de fracaso, actitud pesimista, tendencia a comer más, estado de ansiedad. (Sanitas, 2018, pág. Pestaña).

- **Agotamiento:** si se llega es en la que pueden surgir los verdaderos problemas, especialmente si se agota la capacidad de resistencia a la que se ha sometido al organismo, lo que genera una nueva situación de alarma que se suma a la anterior y entrando en un encadenamiento que prolonga la situación de estrés más de lo deseable y acaba por debilitar el organismo hasta el punto de afectar al sistema inmune, reduciendo su capacidad para neutralizar la acción de los microorganismos; al sistema circulatorio aumentando la frecuencia cardíaca y la tensión arterial hasta el punto de favorecer la posibilidad de sufrir un accidente cardíaco o cerebrovascular; y pudiéndose producir crisis de pánico o ansiedad, así como otras afecciones, como la exacerbación de eccemas, la aparición de úlceras en la mucosa oral, diarrea, dolores intestinales, etc. (Sanitas, 2018, pág. Pestaña).

2.3.4. La Respuesta al Estrés

La existencia de estrés está esencialmente unida a una respuesta del organismo, como un mecanismo de protección del mismo, que trata de responder de forma adecuada a dicha situación. En otras palabras, es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda del medio (Naranjo, 2009). El organismo reacciona produciendo cambios neuro-endocrinos a nivel del hipotálamo y de las glándulas hipófisis y suprarrenales, con una gran activación del sistema nervioso autónomo simpático, que producen cambios físicos y químicos en el cuerpo.

Si la respuesta fisiológica se mantiene por largo tiempo, esto provoca síntomas físicos como los siguientes: frecuentes dolores de cabeza, tensión y dolor en los

músculos (cuello, espalda y pecho), molestias en el pecho, fatiga frecuente, elevada temperatura corporal (manifestada como una fiebre), desórdenes estomacales (indigestión, diarrea), insomnio y pesadillas, sequedad en la boca y garganta (Pérez, 2012, pestaña).

2.3.5. Causas del Estrés

En general, puede decirse que existen dos grandes fuentes fundamentales del estrés, que se mencionan a continuación:

- En primer lugar, están los agentes estresantes que provienen de **causas externas** como del ambiente, la familia, el trabajo, el estudio, entre otras.
- En segundo lugar, cuando el estrés proviene de **causas internas**, que son producidas por la persona misma, es decir, por sus propias características de personalidad y por su forma particular de enfrentar y solucionar los problemas (Naranjo, 2009).

2.3.6. Factores de Riesgo del Estrés Laboral

El estrés relacionado con el trabajo se describe como el conjunto de procesos psicológicos que vinculan la exposición a problemas relacionados con el trabajo con el efecto negativo que provocan. Ray (2012), afirma lo siguiente:

Po lo tanto, el estrés no es una carga elevada de trabajo o una ausencia de trabajo; más bien, es un estado emocional negativo que puede surgir a partir de las presiones en el trabajo (por ejemplo, la elevada carga de trabajo es una causa potencial de estrés) y que contribuye a una serie de problemas de salud psicológica, física y organizacional (por ejemplo, ausentismo, que es una consecuencia potencial del estrés). (p. 387)

Algunas de las causas del estrés en el trabajo se definen como: una fuerza que empuja a un factor psicológico o físico más allá de su rango de estabilidad, produciendo una tensión dentro del individuo.

Cuadro 2: Factores de Riesgo del Estrés Laboral

LAS DIVERSAS FACTORES DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO	
El Volumen y Ritmo de Trabajo	Cuando los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj, lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.
Tareas Aburridas o Monótonas	Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea.
Empleo Inestable	El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración.
Elevado Nivel de Responsabilidad	La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. El trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo.
Exposición a Tareas Insalubres o Peligrosas	La continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del empleado.
Falta de Apoyo	Cuando el trabajador se ve privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas.
Utilización Inadecuada de las Posiciones de Poder	Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder, como en el reparto de tareas y la toma de decisiones inadecuadas.
Falta de Reconocimiento	La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, esto puede hacer sentir trabajador que su trabajo se desprecia o

	no se tiene en cuenta. También son causantes de estrés la falta de posibilidad de promoción laboral.
Condiciones Ambientales del Lugar de Trabajo	Una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesario para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz, el ruido, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.
La Combinación de Cualquiera de los Anteriores Factores	En general las causas del estrés laboral no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, lo que agrava el problema. Por todo ello es importante valorar la situación y analizar cuáles son las causas del estrés laboral antes de tomar medidas.

Fuente: Tomado de las Causas del Estrés Laboral. Elaboración propia (2018)

2.3.7. Modelos de Estrés Laboral

2.3.7.1. Enfoques Estructurales

Los enfoques estructurales describen aspectos del trabajo (y sus interacciones), los cuales conducen a un estado emocional negativo de estrés y, a la vez, al escaso bienestar de los empleados. Sin embargo, muchos modelos se desarrollaron considerando que ciertos aspectos psicológicos del trabajo (en ocasiones denominados con el rimbombante nombre de condiciones laborales psicosociales) colocan al empleado en riesgo. (Ray, 2012, p 388).

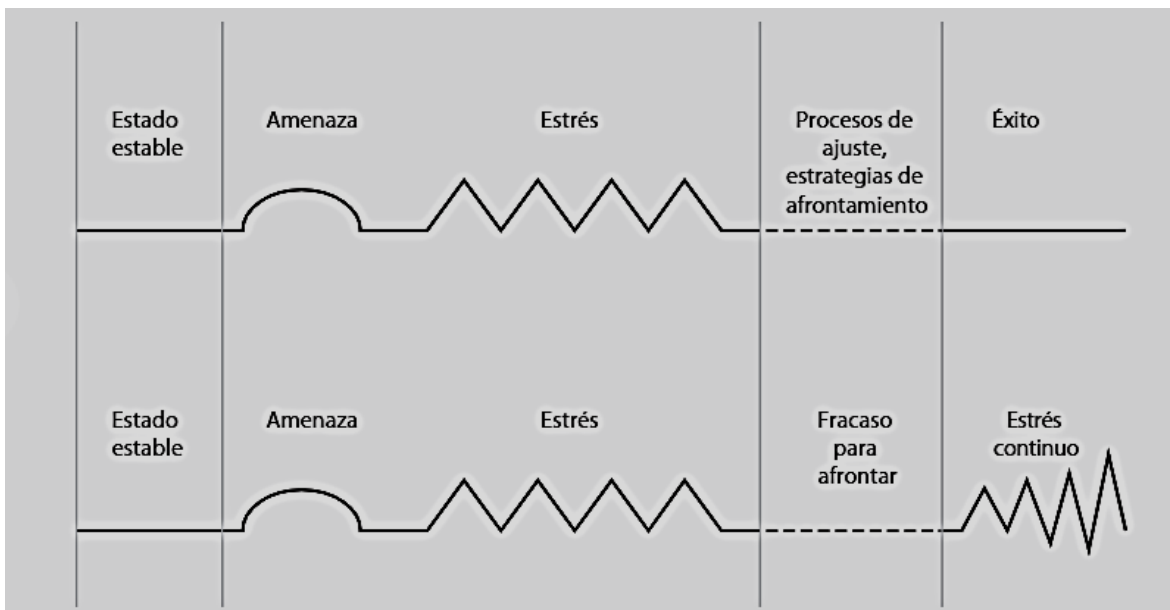
2.3.7.2. Enfoques Transaccionales

Las personas reaccionan al ambiente laboral, en base a una condición del estrés, (modificar su situación). (Ray, 2012) que menciona:

- 1) Los individuos, la mayoría de las veces, tratan de mantener en un “estado estable” sus pensamientos, emociones y relaciones con el mundo.

- 2) Cada elemento en el estado emocional y físico del individuo tiene una “gama de estabilidad” en la cual este se siente cómodo. Por otro lado, cuando las fuerzas perturban uno de estos elementos más allá del rango de estabilidad, la persona debe actuar para restaurar la sensación de comodidad.
- 3) El comportamiento de una persona dirigido al mantenimiento de un estado estable conforma el “proceso de ajuste” o las estrategias de afrontamiento. (p. 391).

Imagen 3: Proceso de estrés de Cooper-Cummings



Fuente: Tomada de la Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ambiente laboral. Ray (2012).

2.3.8. Prevención del Estrés

Para prevenir el estrés es importante que el individuo se fortalezca física y psicológicamente, de manera que pueda hacer frente y resistir las inevitables circunstancias de la vida. Es importante que aprenda a disminuir los niveles de estrés de las situaciones personales, de modo que no superen las propias resistencias.

Cuadro 3: Métodos de Prevención del Estrés

MANERAS EN QUE EL ESTRÉS SE PUEDE PREVENIR	
Respiración Profunda	Si siente que se va a estresar, trate de detener los sentimientos mediante la relajación de los músculos y respirar profundamente
Alimentación Saludable	Los alimentos y bebidas pueden tener un gran impacto en cómo se siente y actúa. Por tanto, es importante comer una dieta sana y equilibrada.
Fluidos	Trate de reducir la cantidad de cafeína (café, té y refrescos de cola) y alcohol que bebe.
Ejercicio	Trate de hacer por lo menos 30 minutos de ejercicio cinco veces a la semana. El ejercicio debe aumentar su ritmo cardíaco.
Sueño	Póngase en contacto con su médico de cabecera si está teniendo dificultad para dormir.
Dejar de Fumar	Contrariamente a la creencia popular, el fumar no ayuda a combatir el estrés. De hecho, puede empeorar el estrés, así como causar daño a su cuerpo.
Relajación	Cuando está estresado, sus músculos a menudo están tensos. Realice ejercicios de estiramiento, para evitar posibles dolores musculares.

Fuente: Tomada de los Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, medidas y Buenas Prácticas. Elaboración Carmen Báez León. (2010)

2.3.9. Los Factores Psicosociales

Son aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización el contenido de trabajo y la realización de la tarea y que tienen capacidad para afectar tanto al bienestar o a la salud (física, psíquica y social) del trabajador como al desarrollo del trabajo.

Aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que puedan causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores.

La clasificación de los factores de riesgos psicosociales puede ser muy diversa y de hecho cada método de evaluación de riesgos psicosociales adopta una diferente ya que existen diversos enfoques teóricos al respecto. En el cuadro 7, se realiza una lista de los factores psicosociales en el ámbito organización y laboral:

Cuadro 4: Listado de Factores Psicosociales

FACTORES ORGANIZACIONALES	
Política y Filosofía de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Trabajo-Familia • Gestión de los Recursos Humanos • Política de seguridad y salud • Responsabilidad Social • Corporativa • Estrategia empresarial
Cultura de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Relaciones Laborales • Información Organizacional • Comunicación organizacional • Justicia Organizacional • Supervisión/Liderazgo
Relaciones Industriales	<ul style="list-style-type: none"> • Clima laboral • Representación Sindical • Convenios Colectivos
FACTORES LABORALES	
Condiciones de empleo	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de contrato • Salario • Diseño de carreras
Diseño del puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de puestos • Trabajo grupal
Calidad en el trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de habilidades personales • Demandas laborales • Autonomía y capacidad de control • Seguridad física en el trabajo • Apoyo social • Horas de trabajo • Teletrabajo

Fuente: Tomada de los Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, medidas y Buenas Prácticas. Elaboración Carmen Báez León. (2010)

2.3.10. Factores de Riesgo Psicosociales

En el artículo “El Derecho de Trabajo y los riesgos psicosociales”, de la revista de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia, Costa Rica, Carro (2017) afirma:

Se analiza el impacto de algunos factores organizacionales de la empresa como la Política y Filosofía de la Organización (Gestión de Recursos Humanos, Política de Seguridad y Salud, Responsabilidad Social, Corporativa, Estrategia Empresarial) la cultura de la organización (política de relaciones laborales, comunicación organizacional, supervisión, liderazgo), las condiciones de empleo (contrato, salario, etc.), el diseño del puesto (rotación de puestos, trabajo grupal), la calidad en el trabajo (seguridad física, horas de trabajo, habilidades), etc. y el impacto que pueden llegar a tener efectos sobre la salud. (p.11 y 12)

Cuando los factores organizacionales y psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, por lo cual, las respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo.

Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral. Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. En el siguiente cuadro número 8 se establece los factores de riesgo psicosociales del estrés:

Cuadro 5: Factores de Riesgos Psicosociales del Estrés

FACTORES PSICOSOCIAL DEL ESTRÉS	
Contenido del Trabajo	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa
Sobrecarga y Ritmo	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización
Horarios	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción
Control	Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.
Ambiente y Equipos	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.
Cultura Organizacional y Funciones	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales
Relaciones Interpersonales	Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social
Rol en la Organización	Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas
Desarrollo de Carreras	Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo
Relación Trabajo-Familia	Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia poco apoyo familiar.
Seguridad Contractual	Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Fuente: Tomada de los Factores y Riesgos Psicosociales, Formas, Consecuencias, medidas y Buenas Prácticas. Elaboración Carmen Báez León. (2010)

2.3.11. Características de los Riesgos Psicosociales

2.3.11.1. Afectan a los Derechos Fundamentales del Trabajador

Riesgos psicosociales no se refieren a aspectos secundarios de las condiciones organizacionales del trabajo, sino a elementos básicos de toso ser humano que trabaja, de su dignidad como persona, de su derecho a la integridad física y personal, de su derecho a la libertad y de su derecho a la salud. (Moreno, 2010).

2.3.11.2. Riesgos Psicosociales Sobre la Salud del Trabajador

Los efectos de los factores psicosociales de riesgo actúan sobre la salud del trabajador a través de los mecanismos de la respuesta de estrés. Tal como lo recoge la OIT (1986) y la OMS tales respuestas están fuertemente mediadas por los mecanismos de percepción y contextuales, es decir, los efectos sobre la salud del trabajador de los factores psicosociales de estrés son principalmente moduladores.

Mientras los factores psicosociales de riesgo o estrés tienen efectos mediados y parciales, los efectos de los riesgos psicosociales tienen efectos principales y globales debido a la naturaleza del propio riesgo. Los riesgos psicosociales, principalmente debido a su frecuente asociación al estrés agudo, hace que los efectos principales sean mayores.

2.3.11.3. Afectan a la Salud Mental de los Trabajadores

Los riesgos se definen por su capacidad para ocasionar daños a la salud, física y mental. Los riesgos psicosociales tienen repercusiones en la salud física de los trabajadores, pero tienen especialmente repercusiones notables en la salud mental. Los riesgos psicosociales, por su propia naturaleza, afectan de forma importante y global a los procesos de adaptación de la persona y su sistema de estabilidad y equilibrio mental.

Los datos actuales indican que la ansiedad, la depresión además de otros indicadores de mala salud mental están asociados a la exposición a los riesgos psicosociales. (Moreno, 2010). Los riesgos psicosociales son de hecho violaciones importantes de las expectativas laborales básicas, por lo que pueden generar alteraciones del sistema de procesos, cognitivos, emocionales y conductuales llevando a

trastornos mentales de importancia. La aparición de trastornos de depresión, suicidios o conductas parasuicidas suelen estar entre las más comunes.

2.3.11.4. Tienen Formas de Cobertura Legal

La importancia real de los riesgos psicosociales, su alta incidencia y la relevancia de sus consecuencias en la salud de los trabajadores ha obligado al desarrollo de una cobertura legal inicial y al desarrollo de una jurisprudencia sobre el tema. Mientras que los problemas ocasionados por los problemas generados por los factores psicosociales de estrés han estado abordados de una forma genérica. Ejemplos la Ley No. 2 (1943) se cita los siguientes artículos 195 y 197 del Código de Trabajo dice:

“ARTÍCULO 195.- Constituyen riesgos del trabajo los accidentes y las enfermedades que Ocurran a los trabajadores, con ocasión o por consecuencia del trabajo que desempeñen en forma subordinada y remunerada, así como la agravación o reagravación que resulte como consecuencia directa, inmediata e indudable de esos accidentes y enfermedades.” (p.51).

“ARTÍCULO 197.- Se denomina enfermedad del trabajo a todo estado patológico, que resulte de la acción continuada de una causa, que tiene su origen o motivo en el propio trabajo o en el medio y condiciones en que el trabajador labora, y debe establecerse que éstos han sido la causa de la enfermedad.” (p.52).

Como se observa de las definiciones anteriores, aunque no se incluyan específicamente los riesgos psicosociales, (legislación 1982), considero que ambos artículos permiten considerar los riesgos psicosociales como riesgos del trabajo.

2.3.12. El Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout (también llamado "síndrome del trabajador quemado") consiste en la evolución del estrés laboral hacia un estado de estrés crónico.

El desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales (Moreno, 2010). El agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que producen las tareas propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal recoge la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión.

2.3.12.1. Los Síntomas del Burnout

Los síntomas del Síndrome de Burnout son muy similares a los síntomas asociados al estrés laboral de modo general, sin embargo, en el caso del Burnout pueden aumentar de intensidad, especialmente en lo relacionado con cambios de comportamiento o de carácter. Entre ellos, podemos encontrar:

2.3.12.1.1. Síntomas a Nivel Emocional

- a. Cambios en el estado de ánimo:** Es frecuente que el trabajador se encuentre irritable y de mal humor. En muchas ocasiones, los buenos modales desaparecen y se generan conflictos innecesarios con clientes y usuarios. La suspicacia o "estar a la defensiva" y el sarcasmo suelen ser habituales.
- b. Desmotivación:** El trabajador pierde toda ilusión por trabajar. Las metas y objetivos dejan paso a la desilusión y al pensamiento de tener que soportar día tras día situaciones estresantes que superan sus capacidades y cada jornada laboral se hace larga e interminable.
- c. Agotamiento mental:** El desgaste gradual que produce el Burnout en el trabajador, hace que su resistencia al estrés sea cada vez menor, por lo que al organismo le cuesta cada vez más trabajo hacer frente a los factores que generan ese estrés.
- d. Falta de energía y menor rendimiento:** Se trata de una consecuencia lógica del punto anterior; como el organismo gestiona de modo deficiente los recursos de que dispone, su capacidad de producción disminuye y el rendimiento por tanto es bajo. Además, toda situación de estrés laboral prolongada en el tiempo

produce a medio y largo plazo un deterioro cognitivo, lo que puede provocar pérdidas de memoria, falta de concentración y mayor dificultad para aprender tareas o habilidades nuevas.

2.3.12.1.2. Síntomas a Nivel Físico

Pero el Síndrome de Burnout no nos afecta solo a nivel psíquico, entre los síntomas a nivel físico que produce, se encuentra:

- e. Afecciones del sistema locomotor:** Es frecuente la aparición de dolores musculares y articulares, que se dan como resultado de la tensión generada por el estrés laboral y que por lo general están provocadas por contracturas musculares.
- f. Otras alteraciones psicósomáticas:** como problemas gastrointestinales, cardiovasculares, afecciones de la piel, dolores de cabeza o cefaleas, mareos, alteraciones del apetito sexual y mayor riesgo de obesidad entre otros.

2.3.12.2. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Además de todos los síntomas vistos anteriormente, el Síndrome de Burnout puede tener consecuencias como las siguientes:

- a. Aumento del riesgo de alcoholismo o consumo de drogas:** El estrés laboral aumenta el riesgo de conductas perjudiciales, como el consumo alcohol, tabaco u otras drogas. En aquellos empleados en que el consumo ya estaba presente, la tendencia es a incrementar el consumo.
- b. Alteraciones del sueño:** Al igual que otros tipos de estrés laboral, el "Síndrome de Burnout", puede producir dificultades a la hora de conciliar el sueño (insomnio), además, es frecuente que la persona tienda a despertarse repentinamente en varias ocasiones a lo largo de la noche, con el trastorno que ello ocasiona a quien lo sufre.
- c. Bajada de las defensas:** El "síndrome del trabajador quemado" repercute negativamente sobre nuestro sistema inmunológico, haciendo que seamos más

propensos a sufrir enfermedades infecciosas provenientes del exterior. Además, un sistema inmune más débil prolongará la duración de estas una vez que las hallamos contraído e incluso puede provocar situaciones más graves.

Además, las consecuencias del "Burnout" se extienden más allá del propio empleado y llegan a afectar a su familia, amigos y pareja e incluso pueden ocasionar importantes pérdidas económicas a las empresas.

2.3.13. Resolución del Caso de Estrés Laboral en Costa Rica

En Costa Rica, no existe una legislación específica acerca del estrés laboral, ni tampoco se define de manera particular como un riesgo laboral, pero varias resoluciones de la Sala Segunda de la Corte Suprema de Justicia permiten concluir que hay una tendencia de nuestros juzgadores a considerarlo como riesgo laboral cuando se dan los elementos necesarios, (Carro, 2017) afirma:

Así lo vemos en la sentencia **2009-000382** de la **SALA SEGUNDA DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA**, de las diez horas cuarenta y cinco minutos del ocho de mayo de dos mil nueve en la que un Empleado que tenía 24 años de trabajar en el Ministerio de Seguridad Pública reclama un riesgo laboral por estrés:

Asegura que todo ello le ha generado a través de los años un alto nivel de estrés y problemas de índole psicológica, de manera que su salud se ha visto afectada.

.... estima que el accidente vascular cerebral por ruptura del aneurisma fue consecuencia de sus labores como guardia civil.

En este asunto, el Consejo Médico Forense indicó que sí pudo existir una relación causal entre las labores referidas y el problema de salud que sufrió el actor. Luego, se debe tomar en consideración el tipo de labores que el demandante desempeñaba (policía), las cuales estaban asociadas con altos niveles de estrés, y tomando en cuenta las circunstancias en que se agravó su estado de salud (abriendo paso a una ambulancia que transportaba a un enfermo grave), se debe resolver a favor del accionante.

Así, en vista de que no consta en autos ningún otro elemento probatorio que contradiga la prueba pericial examinada y de conformidad con las circunstancias analizadas, la Sala concluye que efectivamente existió una relación causal entre el daño o enfermedad que aqueja el actor y las funciones que desempeñaba con ocasión de su puesto, riesgo que, consecuentemente, debe ser indemnizado por la institución aseguradora. (p. 14).

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se encarga de explicar lo mecanismos que se utilizaron en el análisis del problema a investigar. Por lo tanto, se espera determinara el tipo de enfoque y cada uno de los instrumentos que serán utilizados para la recolección de la información. A su vez, se detallan los métodos, técnicas y procedimientos aplicados en el estudio, con el objetivo de brindar una base sólida a los datos, información y resultados que se obtendrán.

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Finalidad de la Investigación

La Investigación puede ser clasificada por diversos criterios, según: el propósito o finalidad perseguida en la que estaríamos frente a una investigación teórica o aplicada, por lo cual (Barrantes, 2013) menciona: La finalidad de la investigación refiere al fin que ella persigue una vez finalizada; es decir, remite a los aportes que dará en la producción de conocimiento y/o de acciones concretas para resolver problemas que brindará. Existen dos tipos de finalidad: la teoría y la aplicada. (p. 64)

3.1.1.1. Finalidad Teórica

La finalidad teórica, se caracteriza porque parte de un marco teórico y permanece en su definición establece (Barrantes, 2013) menciona: “es aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia”. (p.64)

3.1.1.2. Finalidad Aplicada

En cuanto a la finalidad aplicada (Vargas, 2013) la define de la siguiente forma:
cambiar

Que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del

conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. (p. 159)

Es esta investigación, se utilizará la finalidad teórica, con la finalidad de resolver problemas concretos, cotidianos y existentes en la institución, tomando como base para esto los datos y la información generada por la investigación.

3.1.2. Dimensión Temporal

3.1.2.1. Dimensión Transversal

La dimensión transversal toma una población en un momento determinado, lo que permite extraer conclusiones acerca de los fenómenos. (Barrantes, 2013) afirma: “estudia aspectos del desarrollo de los sujetos y de los temas en un momento dado”. (p.64).

3.1.2.2. Dimensión Longitudinal

La investigación longitudinal, en cambio, analiza un tema o el desarrollo de la conducta de un grupo de sujetos investigados, en diversos momentos y a lo largo del tiempo (Díaz, 2012), “los aspectos que deben ser considerados en la elección de un diseño longitudinal, aspectos que proporcionarán una tipología de los distintos tipos de diseños para medir la influencia del tiempo. Es evidente que el empleo de un diseño longitudinal concreto está determinado por el objeto de estudio. (p.135)

Por lo tanto, en el trabajo de investigación se establece que el tipo de dimensión transversal, que permite analizar la población en un tiempo determinado, con el fin de extraer información y tomar las conclusiones pertinentes.

3.1.3. Marco de Investigación

En el marco de la investigación, (Irigoyen, 2015) hace menciona que a través de tres niveles de resultados: “Impacto social (expresado mediante una visión ideal, es decir, el nivel estratégico o Mega), logros organizacionales (según lo expresado mediante la misión de la organización, que refiere al nivel táctico o macro), y las entregas internas (usualmente expresadas como metas u objetivos operacionales, identificado como el nivel operacional o micro)”. (p. 119)

3.1.3.1. Mega

El tipo de investigación mega, (Irigoyen, 2015) afirma: “En este nivel se definen los resultados en términos del impacto social deseado; donde los resultados esperados derivan de una visión ideal de la sociedad con base en la cual se definen la misión de la organización y sus integrantes”. (p. 119)

3.1.3.2. Macro

Por otro lado, la investigación macro, (Irigoyen, 2015) menciona: “Este nivel refiere a que los resultados son los ingresos y valor generado que benefician a la organización. Se establece en el mercado de la organización con base en diferentes sistemas de medición de su contribución”. (p.120)

3.1.3.3. Micro

Por último, el tipo de investigación micro, (Irigoyen, 2015) indica: “En este nivel, los resultados se miden en términos de los productos internos de la organización, tales como: Productos terminados y en proceso, competencias del personal, desempeño de las personas, calidad de productos y procesos y calidad de insumos y recursos”. (p.120)

El tipo de investigación que se implementará en dicho trabajo será específicamente de tipo micro, porque, lo que se busca referirse a una parte, un elemento, un subtema o un micro espacio, acerca del cual el investigador hará su investigación.

3.1.4. Naturaleza

3.1.4.1. Naturaleza Cuantitativa

La naturaleza cuantitativa tiene como propósito interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles, a su vez, debe formular preguntas acerca de ¿Qué?, ¿Cómo? y ¿Cuándo? tiene lugar el fenómeno de estudiado, (Pimienta & De La Orden, 2017) establecen:

Dicho modelo tiene como finalidad interpretar la realidad mediante instrumentos objetivos y medibles, es decir, cuantificables. Además, guía la

investigación desarrollada en el estudio de las ciencias experimentales como física, química y biología, y se caracteriza por estar sustentado en el método hipotético-deductivo, analítico y objetivo asociado a la investigación cuantitativa; es decir, recurre al contraste de hipótesis y teorías, la recolección de datos y el uso de la estadística como método de análisis e interpretación de fenómenos particulares, y a partir de éstos alcanza conclusiones generales. Este modelo también se aplica en ciencias sociales como psicología, pedagogía, economía y sociología, entre otras. (p. 60)

3.1.4.2. Naturaleza Cualitativa

A diferencia de la naturaleza cuantitativa, está orientada a investigar, descifrar y responder las interrogantes: ¿qué?, ¿cómo? y ¿cuándo? ocurren los fenómenos que son objeto de estudio, pero en cambio la naturaleza cualitativa tiene mayor interés por identificar ¿por qué? y ¿cómo? acontecen dichos fenómenos (Pimienta & De La Orden, 2017).

Este tipo de enfoque se apoya en la recolección y resumen de datos cualitativos por medio de actividades de campo, como la realización de entrevistas, así como la observación directa y el análisis documental. Sus objetivos principales son describir y explorar la conducta humana en contextos específicos con la finalidad de descubrir patrones, temas y cualidades comunes en todas las sociedades. (p. 61)

En cambio, el enfoque cualitativo es guiado por temas significativos de investigación. Sin embargo, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Hernández (2014) “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.” (p.7).

3.1.4.3. Modelo Mixto

Este tercer tipo de investigación entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y la mezcla, por lo tanto, esto implica la interacción y potenciación de estas, (Hernández & Mendoza, 2018) menciona lo siguiente:

Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (p.10)

El tipo de naturaleza que se implementará en la investigación será cualitativo por el motivo que se abordará fenómenos sociales o problemáticas generales, mediante la cual se registran y describen los fenómenos estudiados para determinar o comprender las causas del comportamiento humano, individual o colectivo.

3.1.5. Métodos de la Investigación

3.1.5.1. La Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria, se realiza cuando un tema que se desconoce y se desea investigarlo. (Hernández, 2014), afirma:

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (p. 91).

3.1.5.2. La investigación Descriptiva

Este tipo de investigación consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, y posteriormente detallar cómo son y se manifiestan. (Hernández, 2014), menciona:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

3.1.5.3. La Investigación Correlacional

La finalidad de este tipo de estudios es dar a conocer la relación o grado de asociación que se encuentran entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra. Por consiguiente, sólo se analiza la relación entre dos o más variables. (Hernández, 2014) describe de la siguiente manera:

“Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba”. (p. 93).

3.1.5.4. La Investigación Explicativa

Este tipo de estudio pretende establecer las causas de los sucesos o fenómenos que se estudian. (Hernández, 2014) menciona a continuación:

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (p. 95).

Imagen 4: Alcances de la Investigación



Fuente: Tomada de la Metodología de la investigación. Hernández-Sampieri (2014)

Los métodos de investigación implementados en el trabajo de investigación son exploratoria y descriptiva. Como se mencionó anteriormente, es exploratoria debido a que la Fuerza Pública se desconoce de estudios relacionados al tema, y se desea conocer más a fondo, y descriptiva, ya que se tratará de describir una situación o fenómeno que enfrentan los oficiales de Policía de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.

3.2. SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.2.1. Sujetos de Investigación

(Mora, 2017) “Se especifican los elementos del universo o conjunto de individuos en los cuales se miden o estudian las variables o tópicos de interés de la investigación.” (p. 99)

Los sujetos de investigación de este trabajo son todos los funcionarios policiales destacados en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, de la Fuerza Pública.

3.2.2. Fuentes de Investigación

(Mora, 2017) Con base en la decisión menciona: “Las fuentes de información son las personas que a través de sus experiencias laborales nos propiciara información para el trabajo a investigar.” (p. 100)

3.3.2.1. Primera Mano

(Mora, 2017) Se refiere en lo siguiente: “Es donde se obtiene la información más fiable para la investigación, proviene de la población o muestra a investigar.” (p. 100)

Para el desarrollo del trabajo de investigación, las fuentes de primera mano son los funcionarios policiales destacados en la Delegación cantonal de San Carlos que completaron los instrumentos aplicados para esta investigación.

3.3.2.2. Segunda Mano

(Mora, 2017) Lo cita de la siguiente manera: “Es todo aquello que es indirecto ya que se tiene que analizar como son los documentos ya existentes, que contienen información confiable la cual no ha sido modificada. Poseen un autor o autores; por lo tanto, al hacer uso de la información se deben mencionar.” (0. 100)

Esto corresponderá a los libros, artículos, revistas, investigaciones previas, en la que se ha obtenido la información de apoyo para la investigación.

3.3. SELECCIÓN DEL MUESTREO

En la selección de la muestra (Hernández, 2014) establece que “el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio (las unidades de muestreo), lo cual depende del planteamiento y los alcances de la investigación”. (p. 172).

3.3.1. La Población

Por otro lado, (Hernández, 2014) después “que se ha definido cuál será la unidad de muestreo/análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 174).

La población sobre la que se llevará a cabo la investigación será en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, encargados de áreas específicas que, a su vez, se le asignan tareas definidas por su puesto de trabajo. En total son **32** personas según se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro 6: La Población

Puesto	Hombre	Mujer	Cantidad
Agente I			
Acompañantes	7	1	8
Despachador	0	2	2
Agente II			
Armero	1	0	1
Conductor Operacional (Chofer)	8	0	8
Encargados Operaciones	1	0	1
Suboficial I			
Encargado Equipo	4	0	4
Suboficial II			
Encargado Subgrupo	2	0	2
Oficial de Guardia	2	2	4
Oficial I			
Jefe Delegación	1	0	1
Sub Jefe Delegación	1	0	1
Total	27	5	32

Fuente: Tomada de la Sección de Recurso Humanos de la Delegación de San Carlos Oeste. Elaboración propia.

3.3.2. La Muestra

Para realizar una muestra, se debe definir cuál será la unidad de muestreo o de análisis y cuáles son las características que presenta la población. (Hernández, 2014) afirma: “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población” (p. 175). En otras palabras, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto de una población.

La muestra de esta investigación se toma en cuenta a 30 oficiales de policía, la cual representa un 94% de la población en total, por el motivo que 2 de los oficiales no se encontraban, ya que uno está incapacitado y otro en vacaciones.

Cuadro 7: La Muestra

Puesto	Hombre	Mujer	Cantidad
Agente I			
Acompañantes	7	1	8
Despachador	0	2	2
Agente II			
Armero	1	0	1
Conductor Operacional (Chofer)	8	0	8
Encargados Operaciones	1	0	1
Suboficial I			
Encargado Equipo	4	0	4
Suboficial II			
Encargado Subgrupo	0	0	0
Oficial de Guardia	2	2	4
Oficial I			
Jefe Delegación	1	0	1
Sub Jefe Delegación	1	0	1
Total	25	5	30

Fuente: Tomada de la Sección de Recurso Humanos de la Delegación de San Carlos Oeste. Elaboración propia.

3.3.3. Probabilística

(Hernández, 2014) afirma: En las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis. (p.175)

3.3.4. No probabilística

Donde (Hernández, 2014) establece que “En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. (p.174)

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN

Se estudia el total de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, que se componen de 30 funcionarios entre hombres y mujeres, con diferentes cargos y puestos, entre edades de los 24 hasta 58 años.

A los oficiales se les realiza el cuestionario de forma confidencial y anónima. El cuestionario se compone de tres partes:

- Datos personales de los encuestados.
- La variable 2 Factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral, este cuestionario fue diseñado por **Luis Guillermo Bocanument Zuluaga**, para medir el impacto de los factores en el ambiente laboral de los colaboradores.
- La variable 3 el nivel de intensidad del Síndrome de Burnout es tomado del test de la **Doctora Christina Maslach**, tiene como función medir el desgaste profesional de los oficiales.

3.4.1. I Datos Personales

Se espera recopilar información propia de cada funcionario como el género, la edad, el cargo que desempeña, el tiempo que labora para la institución, el puesto que ostenta (Agente I y II, Sub Oficial I y II, Oficial I), si tiene personal a cargo, el estado laboral (Interino o Propiedad), en qué etapa se encuentra en el manual de puesto y, por último, su nivel académico.

3.4.2. II Variable: Factores de Riesgo Psicosocial

Los factores de riesgo psicosocial deben ser percibidos como toda condición que experimenta los oficiales de policía en relación con su trabajo y el ambiente que los rodea, por lo tanto, se analiza 5 indicadores y 85 ítem para determinar el impacto de los factores en su entorno laboral y se mide por el nivel de frecuencia **casi siempre, la gran mayoría de veces, algunas veces y casi nunca**; con un intervalo de **1, 2, 3 y 4**, que permite establecer el nivel de intensidad de dichos factores.

3.4.2.1. Indicador 1: Contenido de la Tarea

En este indicador busca poder describir la manera en que los oficiales de la Fuerza Pública llevan a cabo sus tareas.

Cuadro 8: Contenido de la Tarea

#	Frecuencia	Casi Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Casi Nunca
1	¿Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2	¿Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3	¿Las tareas que usted hace son muy difíciles o muy complejas?	4	3	2	1
4	Sus funciones o tareas son suficientemente claras.	1	2	3	4
5	¿Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	1	2	3	4

6	¿Se siente satisfecho (a) con las tareas propias de su trabajo?	1	2	3	4
7	¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	1	2	3	4

Fuente: Tomado de los Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. Luis Bocanument. (1993)

3.4.2.2. Indicador 2: Relaciones Humanas

La interacción de los funcionarios de forma directa o indirecta, entre uno o más personas, por lo tanto, a través de estas interrogantes se espera determinar la forma de relacionarse con los miembros del trabajo y el público en general.

Cuadro 9: Relaciones Humanas

#	Frecuencia	Casi Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Casi Nunca
8	Puede hablar sin dificultades con sus jefes.	1	2	3	4
9	¿Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
10	¿Trabaja usted solo?	4	3	2	1
11	Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva.	1	2	3	4
12	Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua.	1	2	3	4
13	¿En general se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4

Fuente: Tomado de los Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. Luis Bocanument. (1993)

3.4.2.3. Indicador 3: Organización del Tiempo de Trabajo

Con base en los indicadores de los horarios de trabajo, además de saber si se tiene un buen aprovechamiento de este.

Cuadro 10: Organización del Tiempo de Trabajo

#	Frecuencia	Casi Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Casi Nunca
14	¿La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
15	¿Hay rotación en el turno de trabajo?	4	3	2	1
16	¿Debe trabajar horas extras?	4	3	2	1
17	¿Debe trabajar en turnos nocturnos?	4	3	2	1
18	¿Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
19	¿Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
20	¿Ha trabajado doble turno?	4	3	2	1
21	¿Ha trabajado en sus días libres?	4	3	2	1
22	¿Debe trabajar un ritmo muy rápido?	4	3	2	1

Fuente: Tomado de los Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. Luis Bocanument. (1993)

3.4.2.4. Indicador 4: Gestión del Personal

El presente indicador establece si la satisfacción de los colaboradores es favorable para el desarrollo laboral.

Cuadro 11: Gestión del Personal

#	Frecuencia	Casi Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Casi Nunca
23	¿Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
24	¿Se llevan a cabo actividades de reinducción?	1	2	3	4
25	¿Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente la labor o cargo?	1	2	3	4
26	¿Hay oportunidades de capacitación relacionadas con la labor o cargo?	1	2	3	4

27	¿Hay oportunidades de capacitación relacionados con otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4
28	¿Se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional?	1	2	3	4
29	¿Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30	¿Se permite la rotación de labores o cargos?	1	2	3	4
31	¿Hay oportunidades de ascender basadas en los méritos personales?	1	2	3	4
32	¿El salario le permite satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4
33	¿Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34	¿Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
35	¿Hay programas de recreación para la familia?	1	2	3	4
36	¿Hay subsidios para vivienda?	1	2	3	4
37	¿Hay un auxilio para la educación de la familia?	1	2	3	4
38	¿Hay servicios de salud para la familia?	1	2	3	4
40	¿Es permitida la filiación a alguna organización sindical?	1	2	3	4
41	¿Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo de cooperativa?	1	2	3	4
42	¿Hay muchas dificultades para obtener un préstamo?	4	3	2	1
43	¿Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1
44	¿La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo y cooperación?	4	3	2	1

45	¿Los jefes tienen la tendencia de buscar faltas para luego aplicar sanciones?	4	3	2	1
46	¿Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?	1	2	3	4

Fuente: Tomado de los Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. Luis Bocanument. (1993)

3.4.2.5. Indicador 5: Alteraciones Físicas y Psíquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo

Se pretende encontrar los resultados físicos y síquicos que se tienen como resultado de los subfactores anteriores.

Cuadro 12: Alteraciones Físicas y Síquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo

#	Cuando tiene usted problemas en el trabajo:	Casi Siempre	La Mayoría de Veces	Algunas Veces	Casi Nunca
47	¿Le duele la cabeza?	4	3	2	1
48	¿Siente mareos?	4	3	2	1
49	¿Sientes ganas de vomitar?	4	3	2	1
50	¿Siente gastritis?	4	3	2	1
51	¿Le da diarrea?	4	3	2	1
52	¿Le da estreñimiento (se pone duro del estómago)?	4	3	2	1
53	¿Le duele la espalda?	4	3	2	1
54	¿Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
55	¿Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
56	¿Le sudan las manos?	4	3	2	1
57	¿Siente palpitaciones?	4	3	2	1
58	¿Siente rasquiña y picazón en la piel?	4	3	2	1
59	¿Se le brota la piel?	4	3	2	1
60	¿Le da mucho deseo de dormir?	4	3	2	1
61	¿Duerme mal?	4	3	2	1
62	¿Le da mucho apetito?	4	3	2	1
63	¿Se le quita el apetito?	4	3	2	1

64	¿Se le olvida hacer las cosas?	4	3	2	1
65	¿No puede concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
66	¿Siente inseguridad?	4	3	2	1
67	¿Siente temor, pero no sabe a qué?	4	3	2	1
68	¿Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	4	3	2	1
69	¿Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
70	¿Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1
71	¿Se desespera?	4	3	2	1
72	¿Siente tristeza?	4	3	2	1
73	¿Se siente amenazado por algo?	4	3	2	1
74	¿Se siente frustrado?	4	3	2	1
75	¿Siente deseo de llorar?	4	3	2	1
76	¿Se deprime?	4	3	2	1
77	¿Siente que su creatividad sexual disminuye?	4	3	2	1
78	¿No puede hacer las cosas?	4	3	2	1
79	¿Se ausenta del trabajo?	4	3	2	1
80	¿No se puede estar quieto?	4	3	2	1
81	¿Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
82	¿Fuma mucho?	4	3	2	1
83	¿Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
84	¿Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
85	¿Se accidenta con frecuencia?	4	3	2	1

Fuente: Tomado de los Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. Luis Bocanument. (1993)

3.4.2.6. Instrumento para la Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales en el Entorno Laboral

Para tabular todos los indicadores del cuestionario se toma en cuenta la siguiente tabla para evaluar los factores de riesgo psicosociales del entorno laboral, en la cual, se determina el grado de peligrosidad que se muestra en cada indicador (bajo, medio o alto), para así poder analizar en qué estado se encuentra cada persona.

Cuadro 13: Tablas Nivel de Escalas de los Factores de Riesgos Psicosociales

INDICADORES	GRADO DE PELIGROSIDAD		
	BAJO	MEDIO	ALTO
Indicador 1	7 – 14	15 – 21	22 – 28
Indicador 2	6 – 11	12 – 17	18 – 24
Indicador 3	9 – 17	18 – 26	27 – 36
Indicador 4	24 – 47	48 – 71	72 – 96
Indicador 5	39 – 77	78 – 116	117 - 156

Fuente: Tomado de los Conocimientos básicos sobre la relación salud-trabajo-enfermedad. Luis Bocanument. (1993)

3.4.3. III Variable: El Grado de Intensidad del Síndrome Burnout

Los tres *Maslach Burnout Inventory* (MBI) han sido obtenidos de la población de 30 oficiales de la Fuerza Pública en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

Esta herramienta está conformada por 22 ítems en forma de subescala, tales como el agotamiento emocional (AE) está formada por 9 ítems que describen sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; la subescala de despersonalización (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos u objeto de atención, y la subescala de realización personal en el trabajo (RP) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y realización exitosa en el trabajo hacia los demás.

En las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Cuadro 14: El Grado de Intensidad del Síndrome Burnout

Frecuencia	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
1) AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
2) AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6

3) AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6
4) RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
5) D Siento que estoy tratando a algunos de mis colaboradores como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
6) AE Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
7) RP Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
8) AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	4	5	6
9) RP Siento que estoy influyendo en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
10) D Siento que mi trato con las personas es más duro.	0	1	2	3	4	5	6
11) D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6

12) RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
13) AE Me siento frustrado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
14) AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
15) D Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas.	0	1	2	3	4	5	6
16) AE Siento que trabajar con las personas me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
17) RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18) RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
19) RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
20) AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
21) RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
22) D Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

Fuente: Tomado de los Identificadores para determinar la presencia del Síndrome de Burnout (SB). Maslach Burnout Inventory (1986)

3.4.3.1. Instrumento para la Evaluación del Grado de Intensidad del Síndrome del Burnout

El método para evaluar el síndrome de Burnout es sumar las respuestas en orden que se presenta de la siguiente manera:

Cuadro 15: Tabla de Puntuación del Síndrome Burnout

ASPECTO EVALUADO	PREGUNTAS POR EVALUAR	VALOR TOTAL
Agotamiento Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

Fuente: Tomado de los Identificadores para determinar la presencia del Síndrome de Burnout (SB). Maslach Burnout Inventory (1986)

Las claves para la interpretación de este test son:

- **Subescala de agotamiento emocional:** valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- **Subescala de despersonalización:** valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- **Subescala de realización personal:** evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Puntuaciones altas, en las dos primeras subescalas y baja en la tercera definen la presencia del síndrome, a través del siguiente cuadro se mide el grado de intensidad de cada subescala:

Cuadro 16: Tabla Nivel de Escalas del Síndrome Burnout

BURNOUT	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
Bajo	18 o menos	5 o menos	33 o menos
Medio	19 a 26	6 a 9	34 a 39
Alto	27 o más	10 o más	40 o más

Fuente: Tomado de los Identificadores para determinar la presencia del Síndrome de Burnout (SB). Maslach Burnout Inventory (1986)

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.5.1. Definición Conceptual

La formación es un medio que se utiliza tanto en las grandes como en las pequeñas y medianas empresas y en las Administraciones Públicas, siendo un elemento crucial en las políticas de los Departamentos de Recursos Humanos

3.5.2. Definición Operacional

Se busca a través de esta variable asegurar la posibilidad de dar a conocer cuales son las necesidades o la problemática que se enfrenta, para buscar la solución de este.

3.5.3. Definición Instrumental

Para el análisis de esta variable se utilizará el análisis de los datos obtenidos del cuestionario. Asimismo, se ofrecerá una propuesta de un nuevo plan de acción integral para la prevención y atención en base a los datos analizados en la encuesta.

3.5.4. Cuadro Operacionalización de las Variables

Cuadro 17: Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variable	Indicadores	Definición Conceptual	Definición Operacional	Definición Instrumental
<p>Determinar el impacto de los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral, tales como sus causas y consecuencias en la salud, en el desempeño de su trabajo y el ambiente familiar-social de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.</p>	<p>El impacto de los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral</p>	<p>Factores Organizacionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Política y Filosofía de la Organización ➤ Cultura de la Organización ➤ Relaciones Industriales <p>Factores Laborales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Condiciones de empleo ➤ Diseño del puesto ➤ Calidad en el trabajo 	<p>Los enfoques estructurales describen aspectos del trabajo (y sus interacciones), los cuales conducen a un estado emocional negativo de estrés y, a la vez, al escaso bienestar de los empleados. Sin embargo, muchos modelos se desarrollaron considerando que ciertos aspectos psicológicos del trabajo (en ocasiones denominados con el rimbombante nombre de condiciones laborales psicosociales) colocan al empleado en riesgo. (Ray, 2012, p 388).</p>	<p>Contenido de la tarea: Bajo 7 a 14, Medio 15 a 21 y Alto 22 a 28.</p> <p>Relaciones Humanas: Bajo 6 a 11, Medio 12 a 17 y Alto 18 a 24.</p> <p>Organización del tiempo de trabajo: Bajo 9 a 17, Medio 18 a 26 y Alto 27 a 36.</p> <p>Gestión del personal: Bajo 24 a 47, Medio 48 a 71 y Alto 72 a 96.</p> <p>Alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo: Bajo 39 a 77, Medio 78 a 116 y Alto 117 a 156.</p>	<p>El cuestionario de Luis Bocanument, consiente en determinar el grado peligrosidad de los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, el mismo se compone de 5 indicadores con un total de 85 ítems.</p>

<p>Identificar el nivel del Síndrome del Burnout (síndrome del trabajador quemado), en los oficiales de la Fuerza Pública de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.</p>	<p>Síndrome del Burnout y el desgaste profesional</p>	<p>Categorías del Síndrome de Burnout:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Agotamiento emocional ➤ Despersonalización ➤ Realización Personal 	<p>El desgaste profesional consiste en el resultado de un proceso de estrés crónico laboral y organizacional que termina en un estado de agotamiento emocional y de fatiga desmotivante para las tareas laborales. (Moreno, 2010).</p>	<p>Agotamiento emocional: Bajo 18 o menos, Medio 19 a 26 y Alto 27 o más. Despersonalización: Bajo de 5 o menos, Medio 6 a 9 y Alto 10 o más. Realización personal: Bajo 33 o menos, Medio 34 a 39 y Alto 40 o más.</p>	<p>El test de Maslach Burnout Inventory, permite identificar la presencia del Síndrome de Burnout, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, el test se compone de 22 ítems</p>
<p>Elaborar un plan de mejora que les permita disminuir los niveles de estrés en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.</p>					

Fuente: Tomada de la Operación de Variables. Elaboración propia.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Para lograr alcanzar los objetivos establecidos en el presente trabajo de investigación se implementa un instrumento que se compone en tres partes:

Los datos personales de cada funcionario que permiten establecer el género, la edad, el cargo que desempeña, el tiempo que labora para la institución, el puesto que ostenta (Agente I y II, Sub Oficial I y II, Oficial I), si tiene personal a cargo, el estado laboral (Interino o Propiedad), en qué etapa se encuentra en el manual de puesto y por último su nivel académico.

El cuestionario de Luis Bocanument, que permite medir el grado de peligrosidad de los factores de riesgo psicosociales, se compone de 5 indicadores con un total de 85 ítems, se mide. Los factores de riesgo psicosocial que se analizan abarcan todas aquellas condiciones que experimentan los oficiales de policía en relación con su trabajo y el ambiente que los rodea.

El test de Christina Maslach, que permite identificar la presencia del Síndrome de Burnout, sobre los sentimientos y actitudes de los oficiales en su trabajo, este test mide el desgaste profesional en sus tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal (RP), se compone de 22 ítems. Como punto importante para su comprensión si en las subescalas de agotamiento emocional y despersonalización, se persona **una puntuación alta**, esto corresponde a estar quemado y en cambio, en la subescala de realización personal, se presenta **una puntuación baja**, concierne también a estar quemado.

Los resultados de la encuesta se presentan en tablas y gráficos estadísticos, con el propósito de presentar la información segmentada para una mejor comprensión y de forma resumida. La información se recopiló de 30 oficiales de la Fuerza Pública que laboran en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, que se ubica en La Fortuna de San Carlos.

4.1. CODIFICACIÓN Y TABULACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez finalizado el instrumento evaluación se procede a recopilado los datos. Es necesario codificar y tabular los datos de forma ordenada para presentar la interpretación de los datos. Una vez que se ha realizado este proceso, se distribuye la información en tablas y se confeccionan los gráficos de modo que la información sea comprendida por parte de los lectores. Para efectos prácticos, la información es recopilada en hojas de Excel.

4.2. ANÁLISIS DE DATOS

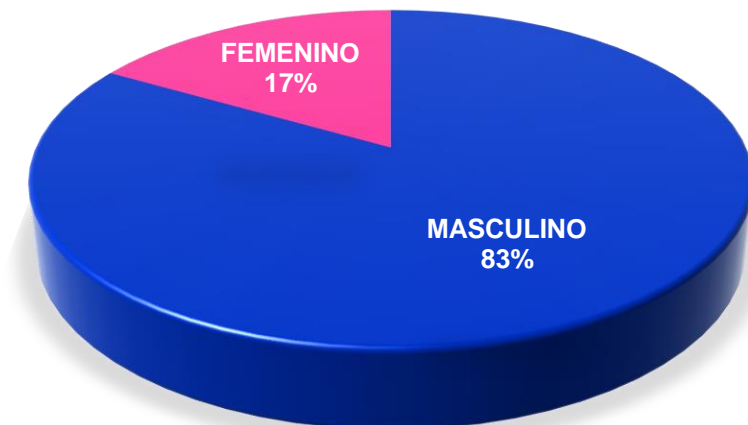
I Datos Generales

Tabla 1: Cantidad de oficiales entre hombres y mujeres en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Género	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Masculino	25	83%
Femenino	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (septiembre 2018).

Gráficos 1: Porcentaje entre hombres y mujeres policías que trabajan en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

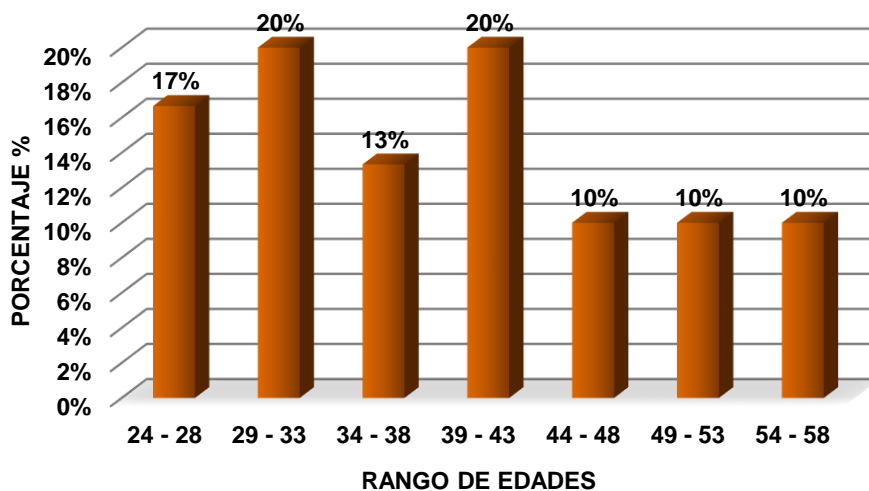
Con base en los oficiales encuestados en la Delegación Cantonal de San Carlos Oeste, en el mes de septiembre 2018, se cuenta con el total de 30 policías, entre hombres y mujeres. En lo que se representa en el gráfico con el 83% de hombres que corresponde a 25 funcionarios y el 17% de mujeres que se conforma de 5 funcionarias que laboran en esta Delegación Policial.

Tabla 2: El rango de edades entre los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Edad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
24 - 28	5	17%
29 - 33	6	20%
34 - 38	4	13%
39 - 43	6	20%
44 - 48	3	10%
49 - 53	3	10%
54 - 58	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (septiembre 2018).

Gráficos 2: Promedio de edades cumplidas por los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

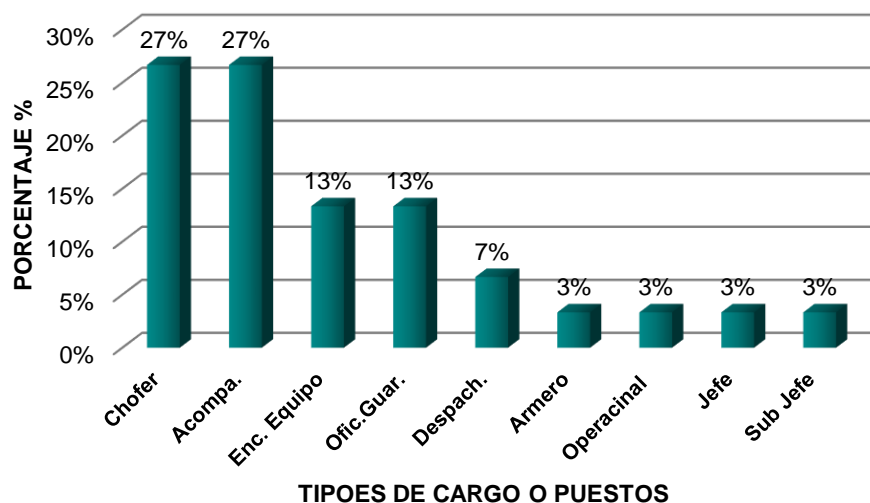
El cuestionario realizado a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste muestra que las edades rondan entre los 24 hasta los 58 años. En el gráfico, se logra ver que los policías con edades entre 24 a 28 años representan el 17%, entre 29 a 33 años el 20%, entre 34 a 38 años el 13%, entre 39 a 43 el 20%.

Tabla 3: Los cargos o puestos que desempeñan los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Cargos o Puestos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Conductor operacional	8	27%
Acompañante	8	27%
Encargado Equipo	4	13%
Oficial de Guardia	4	13%
Despachador	2	7%
Armero	1	3%
Encargado Operaciones	1	3%
Jefe Delegación	1	3%
Sub Jefe Delegación	1	3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 3: Promedio de los cargos o puestos que desempeñan los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

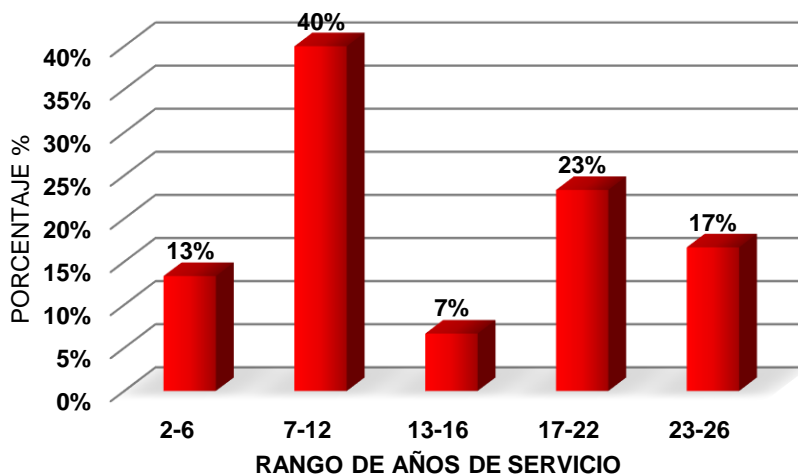
Este gráfico muestra que el 27% son Conductor Operacional y otro 27% son Acompañante del Conductor, que realizan funciones de prevención y represión del delito. El Encargado Equipo se conforma por el 13%. El 13% son los Oficiales de Guardia y el 7% son Despachador. El Armero, Encargado Operaciones, Jefe Delegación y Sub Jefe Delegación son representados por el 3% cada uno.

Tabla 4: El rango de años de servicio de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Años de Servicio	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
2-6	4	13%
7-12	12	40%
13-16	2	7%
17-22	7	23%
23-26	5	17%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 4: Promedio de años de servicio de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

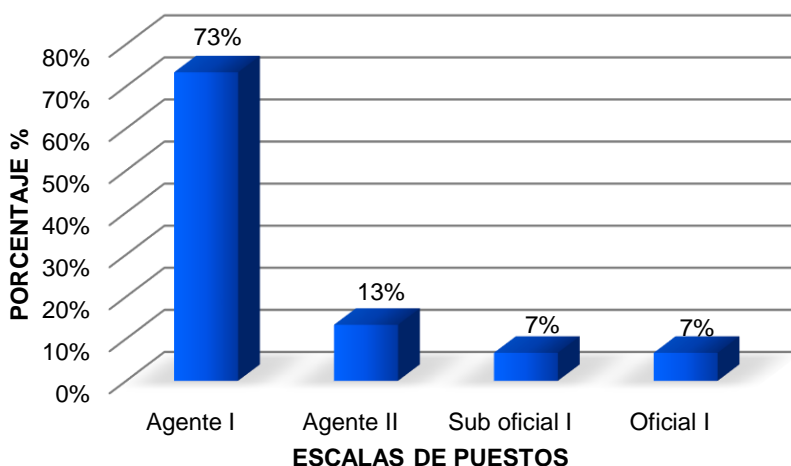
En este gráfico, se muestra el tiempo en años laborado de los funcionarios que trabajan para la Fuerza Pública, el 13% de los oficiales han laborado alrededor de 2 a 6 años, el 40% entre 7 a 12 años, el 7% entre 13 a 16 años, el 23% entre 17 a 22 años y, por último, el 17% ha trabajado de 23 a 26 años en la institución.

Tabla 5: Cantidad de oficiales en escalas de puestos de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Tipo de Puesto	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Agente I	22	73%
Agente II	4	13%
Sub oficial I	2	7%
Oficial I	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (septiembre 2018).

Gráficos 5: Promedio de las escalas de puesto de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

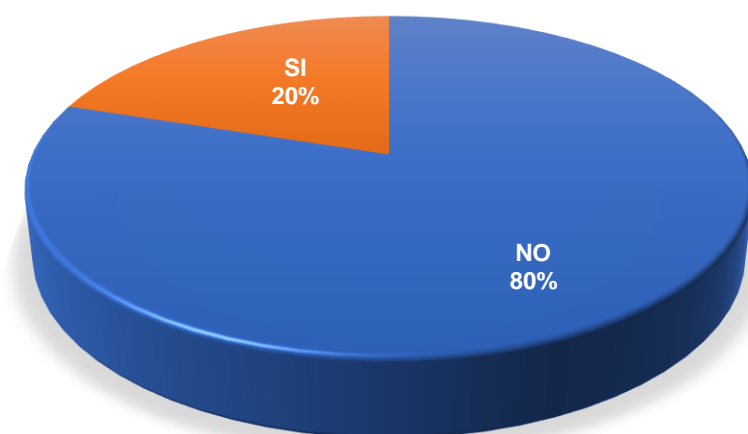
Las diferentes escalas de puestos, consiste en el grado de responsabilidad y experiencia requerida para ejecutarlas, en este gráfico se estable el promedio de escalas de los puestos asignados a los oficiales tales como Agente I que abarca el 73% que corresponde a 22 funcionarios, esta escala no cuenta con requisitos, agente II es el 13% con 4 funcionarios, sub oficial I y oficial I que cada un cuenta con el 7%, dichas escalas corresponden a jefaturas que se encuentran en el manual de puesto.

Tabla 6: Cantidad de oficiales con personal a cargo de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Personal a Cargo	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
NO	24	80%
SI	6	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 6: Porcentaje de oficiales con personal a cargo de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

Para interpretar este gráfico, se debe de tomar en cuenta el gráfico 3 promedio de los cargos o puestos que desempeñan los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, los Encargado Equipo Operativo Policial, Jefe Delegación y Sub Jefe Delegación son los que tienen personal a cargo, por lo que, el 20% corresponde a 6 oficiales, y el 80% representa a los subalternos con 24 oficiales.

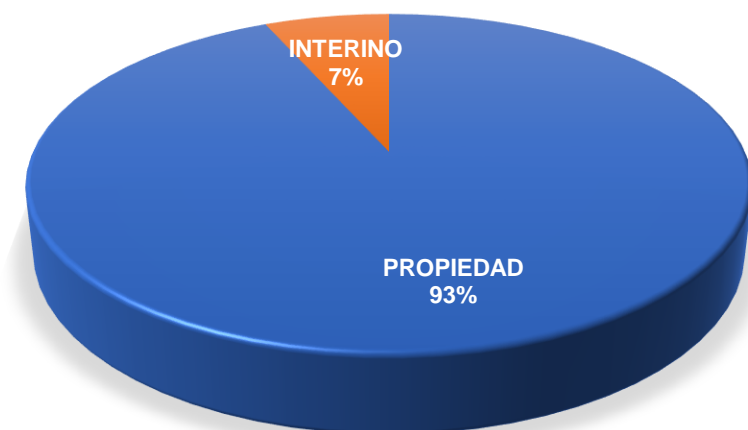
Es importante mencionar que los equipos de trabajo se dividen en 4, con un horario de 6 días laborados por 6 días libres, y a su vez, 3 días de día y 3 de noche, con turnos de 12 por día o noche. Por lo tanto, debe haber un encargado de equipo por grupo, y los subordinados se componen de 24 oficiales que se dividen en equipos de 6 personas.

Tabla 7: El estado laboral de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Estado Laboral	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Propiedad	28	93%
Interino	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 7: Porcentaje del estado laboral de los oficiales en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

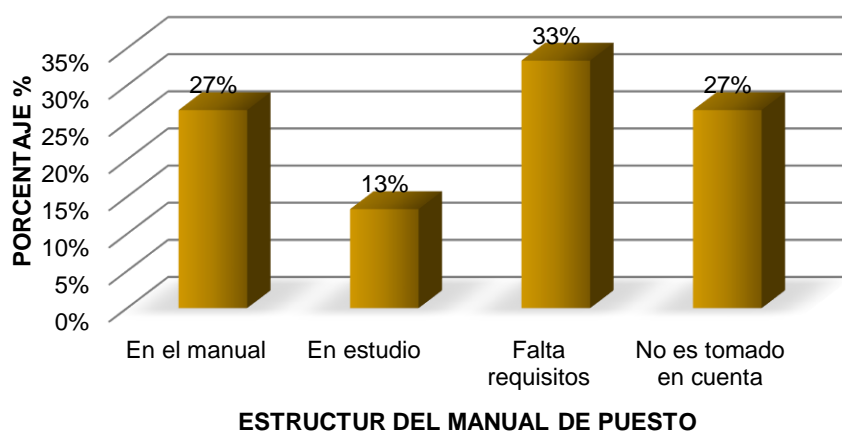
En el presente gráfico muestra que el 7% de los oficiales se encuentran interinos o no ha ingresado al estatuto policial, por el motivo de no contar con el nivel académico mínimo (noveno año) y el básico policial, que todo oficial debe cursar para optar por la escala de agente I. En cambio, el 93% de los oficiales se encuentran en propiedad o estatuto policial, ya que cuento con todos los requisitos solicitados por el Ministerio de Seguridad Pública.

Tabla 8: Cantidad de oficiales en el manual de puestos de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Estructura del Manual de Puestos	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
En el manual	8	27%
En estudio	4	13%
Falta requisitos	10	33%
No es tomado en cuenta	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 8: Promedio de oficiales en el manual de puesto de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

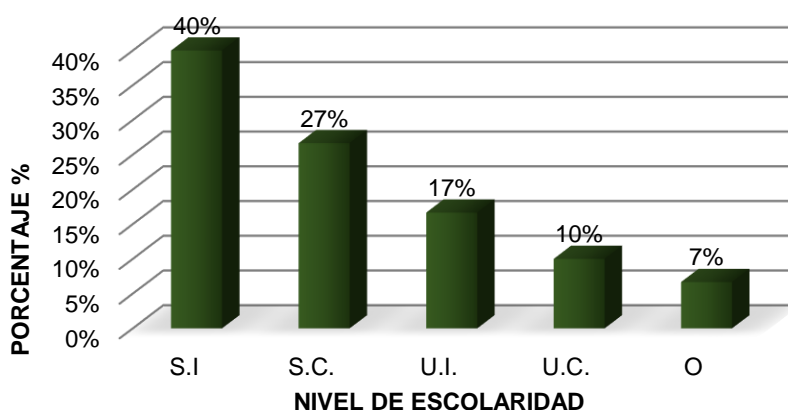
El anterior gráfico, se presenta con el 27% de los oficiales que se encuentra en el manual de puesto un total de 8 personas, en cambio el 13% se encuentra en estudio, el 33% le hacen falta requisitos y el 27% no son tomados en cuenta, entre 4, 10 y 8 personas, respectivamente.

Tabla 9: Nivel académico en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Nivel de Escolaridad	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
Secundaria incompleta (S.I.)	12	40%
Secundaria completa (S.C.)	8	27%
Universidad incompleta (U.I.)	5	17%
Universidad completa (U.C.)	3	10%
Otros (O)	2	7%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 9: Promedio del nivel académico en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, datos personales. (Setiembre 2018).

El nivel académico de los 30 oficiales encuestados, representados en el presente gráfico muestra lo siguiente: el 40% no han concluido con el bachillerato o la secundaria (12 oficiales), solo el 27% si han concluido con la secundaria (8 oficiales), el 17% se encuentran estudiando una carrera universitaria o la comenzaron y no la concluyeron (5 oficiales), solo el 10% a finalizado su carrera universitaria (3 oficiales) y, por último, el 7% no cuenta con estudios de secundaria (2 oficiales).

II Variable: Factor de Riesgo Psicosociales en el Entorno Laboral

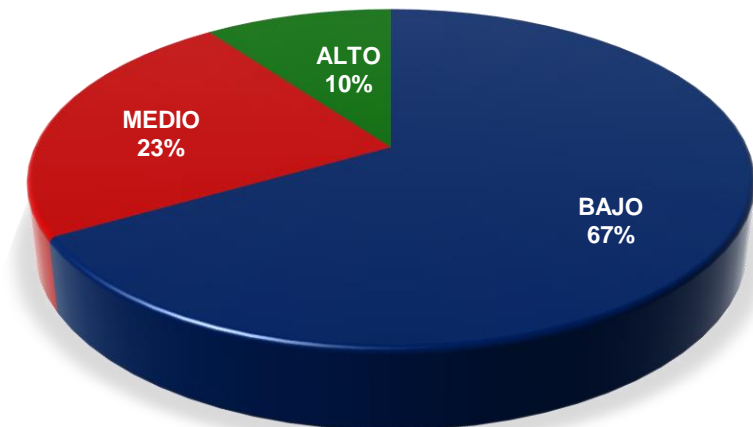
Indicador 1: Contenido de la Tarea

Tabla 10: Grado de peligrosidad en el contenido de la tareas realizadas por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Indicador 1	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	20	67%
MEDIO	7	23%
ALTO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 10: Porcentaje del grado de peligrosidad en el contenido de la tareas realizadas por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, factores psicosociales. (Setiembre 2018).

El grado de peligrosidad de la tareas es representado en este gráfico de la siguiente manera, el 67% de los oficiales piensa que el contenido y calidad de las tareas que realiza es muy bueno, es decir, que cada uno realiza las tareas que van de acuerdo con sus puestos de trabajo y, además, se pueden realizar en el tiempo disponible de trabajo, el 23% piensa que está en un nivel medio, siente que las tareas tiene su nivel de dificultad pero pueden manejarlas adecuadamente y el 10% restante piensa que las tareas son muy difíciles, que las instrucciones no son lo suficientemente claras, no se encuentran satisfechos y el tiempo no es suficiente para realizar dichas tareas.

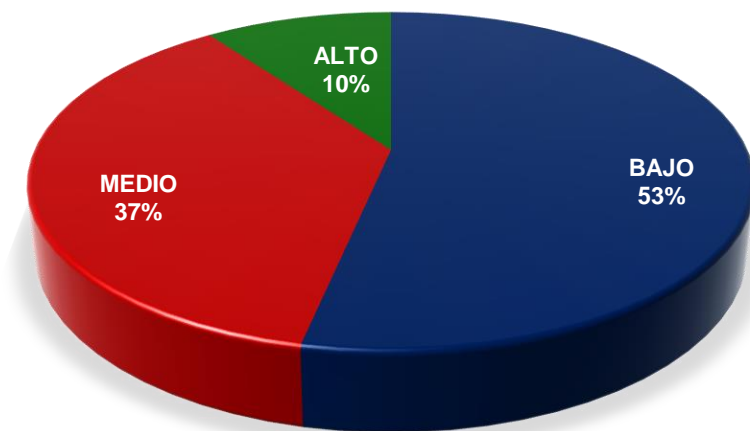
Indicador 2: Relaciones Humanas

Tabla 11: Grado de peligrosidad en base a las relaciones humanas de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Indicador 2	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	16	53%
MEDIO	11	37%
ALTO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 11: Porcentaje del grado de peligrosidad en base a las relaciones humanas de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, factores psicosociales. (Setiembre 2018).

Para medir el grado de peligrosidad con base en las relaciones humanas en el ámbito laboral, en el gráfico se muestra que el 53% de los oficiales encuestados opinan que las relaciones con los jefes y compañeros de trabajo son de forma cordial y cooperativa, mientras que el 11% le parece que no son tan buenas las relaciones y el 10% que no son las adecuadas y que deberían mejorar de parte de la institución.

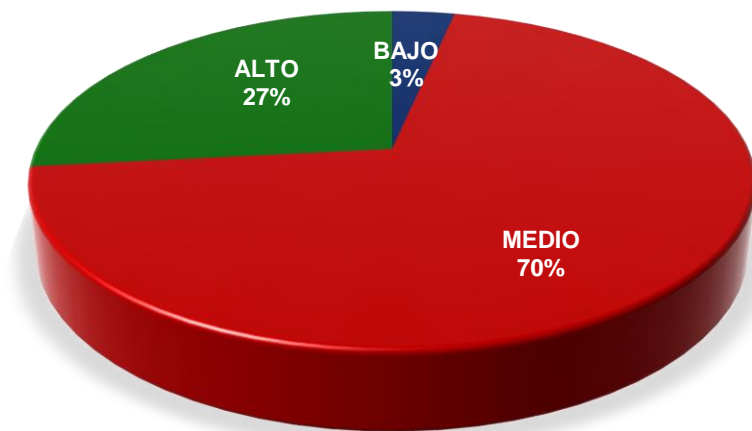
Indicador 3: Organización Del Tiempo De Trabajo

Tabla 12: Grado de peligrosidad en la organización del tiempo de trabajo por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Indicador 3	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	1	3%
MEDIO	21	70%
ALTO	8	27%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 12: Porcentaje del grado de peligrosidad en la organización del tiempo de trabajo por los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, factores psicosociales. (Setiembre 2018).

El grado de peligrosidad que está representado en la organización por el tiempo laborado, el 3% de los encuestados, que se encuentran con un nivel óptimo, el 70% de los encuestados de mantener un nivel intermedio en la organización de su tiempo de trabajo, pero el 8% de los colaboradores señalan que sus jornadas de trabajo son largas y que además, deben trabajar más de sus horas de trabajo para cumplir con tareas.

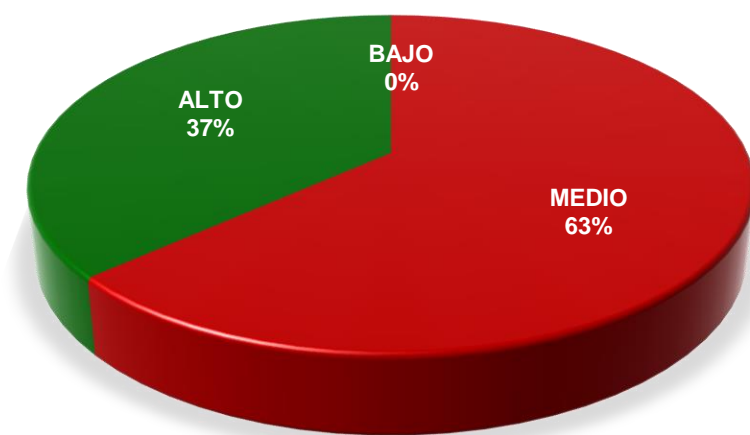
Indicador 4: Gestión del Personal

Tabla 13: Grado de peligrosidad con base a la gestión del personal dirigido a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Indicador 4	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	0	0%
MEDIO	19	63%
ALTO	11	37%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 13: Porcentaje del grado de peligrosidad en base a la gestión del personal dirigido a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, factores psicosociales. (Setiembre 2018).

El 0% muestra un nivel bajo del grado de peligrosidad, mientras que el 63% opina que es un nivel es medio y el 37% de los colaboradores establecen que la gestión de personal en la organización es uno de los factores psicosociales que más afecta la institución, y por lo cual podría existir estrés laboral.

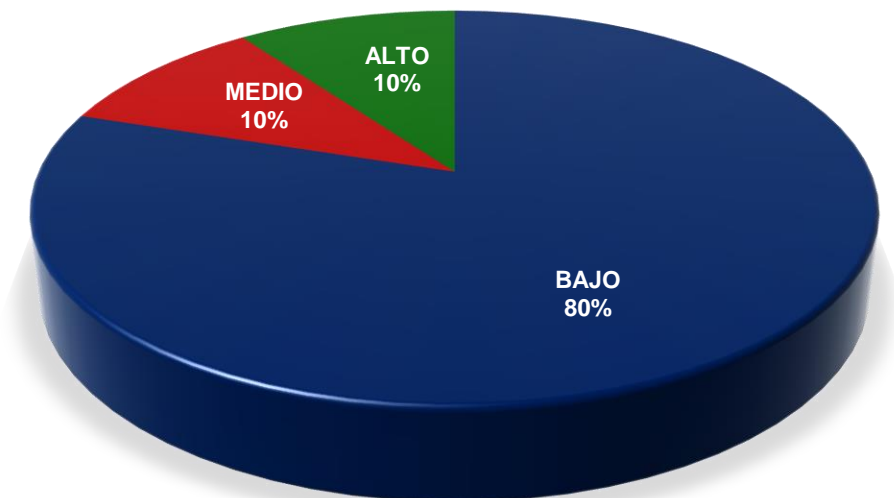
Indicador 5: Alteraciones Físicas y Psíquicas Asociadas a Situaciones Estresantes Derivadas del Trabajo

Tabla 14: Grado de peligrosidad que causan alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo que afecta a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Indicador 5	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	24	80%
MEDIO	3	10%
ALTO	3	10%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 14: Porcentaje del grado de peligrosidad que causan alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones estresantes derivadas del trabajo que afecta a los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, factores psicosociales. (Setiembre 2018).

Las alteraciones físicas y psíquicas asociadas a situaciones derivadas del trabajo, se encuentran en un nivel bajo con el 80%, el 10% piensa que este se encuentra en un nivel medio y el 10% restante presenta un nivel alto de peligrosidad que afecta negativamente a los colaboradores.

III Variable: El Nivel de Intensidad del Síndrome de Burnout

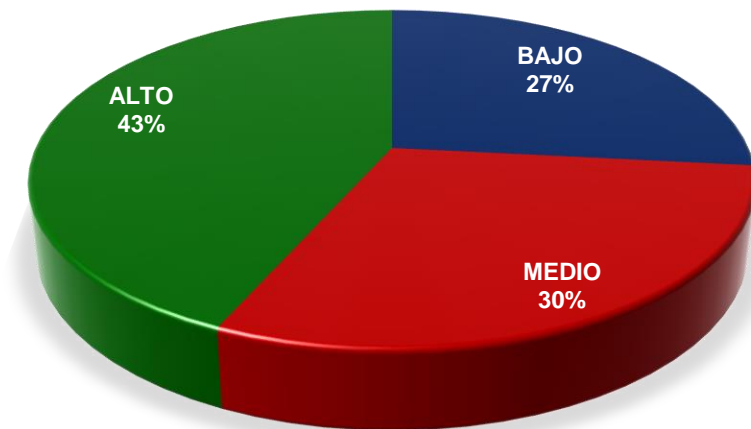
Indicador 1: Agotamiento Emocional

Tabla 15: Grado de intensidad del agotamiento emocional los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Agotamiento Emocional	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	8	27%
MEDIO	9	30%
ALTO	13	43%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 15: Porcentaje del grado de intensidad del agotamiento emocional los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, síndrome de burnout. (Setiembre 2018).

En el gráfico se mide el nivel de intensidad del agotamiento emocional, que muestra el 27% de los oficiales con un nivel bajo, mientras el 30% se encuentra un nivel medio y el 43% de ellos se sienten disgustos por las tareas, disminución del interés y satisfacción laboral.

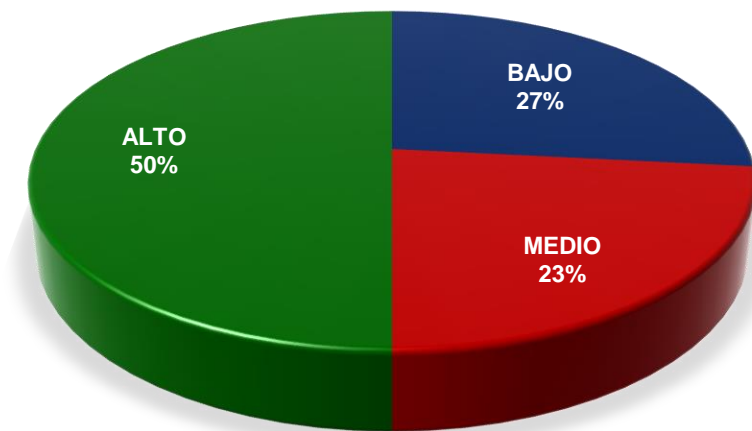
Indicador 2: Despersonalización

Tabla 16: Grado de intensidad de la despersonalización en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Despersonalización	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	8	27%
MEDIO	7	23%
ALTO	15	50%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 16: Porcentaje del grado de intensidad de la despersonalización en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, síndrome de burnout. (Setiembre 2018).

Se aprecia en el gráfico que el 27% se encuentra en un nivel bajo, en cambio el 23% presentan un nivel medio, donde los oficiales reconocen que sus actitudes son frialdad y distantes con sus compañeros de trabajo y el 50% muestra un grado de intensidad alta, que es consistente con las actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.

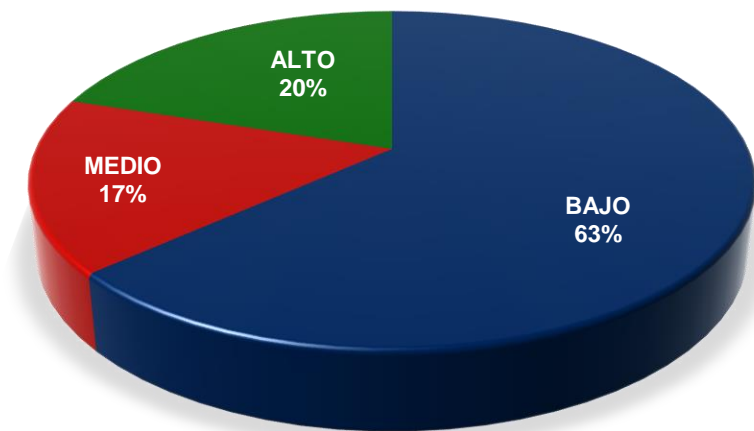
Indicador 3: Realización Personal

Tabla 17: Grado de intensidad de la realización personal de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Realización Personal	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	19	63%
MEDIO	5	17%
ALTO	6	20%
TOTAL	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018).

Gráficos 17: Porcentaje del grado de intensidad de la realización personal de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, síndrome de burnout. (Setiembre 2018).

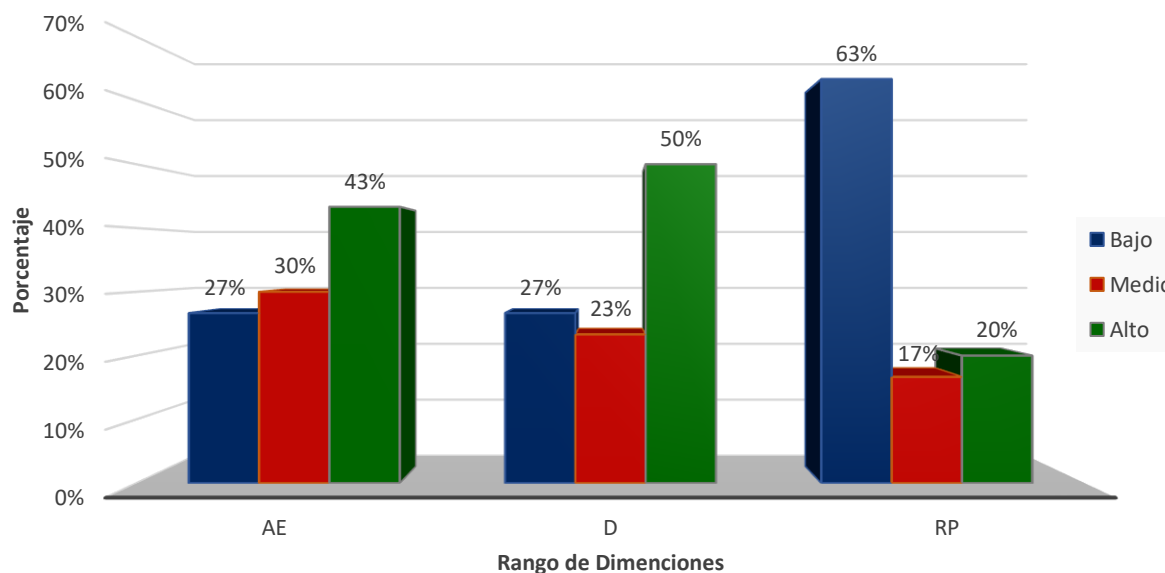
La falta de realización personal, en el gráfico se muestra el 63% de los encuestados con un nivel bajo, en lo que se inclina a los oficiales a una tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal, sin dejar de lado, al 17% que se encuentra en un nivel medio, que su autosuperación es controlable y el 20% con un nivel alto, estos, con base a los resultados de la encuesta en un estado de realización óptima.

Tabla 18: Resultados general de los niveles de intensidad de las dimensiones del síndrome de burnout en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste

Descripción	Agotamiento Emocional (AE)		Despersonalización (D)		Realización Personal (RP)	
	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Porcentual
BAJO	8	27%	8	27%	19	63%
MEDIO	9	30%	7	23%	5	17%
ALTO	13	43%	15	50%	6	20%
TOTAL	30	100%	30	100%	30	100%

Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía. Elaborado propia (setiembre 2018)

Gráficos 18: Promedio general de los niveles de intensidad de las dimensiones del síndrome de burnout en los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste



Fuente: Datos tomados del cuestionario dirigido a los oficiales de policía, síndrome de burnout. (Setiembre 2018).

Con base en los resultados de las dimensiones del Síndrome de Burnout, estas coinciden con los resultados generales explicados anteriormente y reafirma los valores que definiera Maslach. El nivel de intensidad del Agotamiento Emocional (AE) es alto con el 43%, está relacionado con los altos niveles de la actividad laboral que desempeñan los funcionarios. La subescala de Despersonalización (D) muestra un nivel de intensidad alta que corresponde al 50% de los oficiales encuestados. En correlación con la Realización Personal (RP), se obtuvo un nivel bajo del 63%, se demuestra los bajos niveles de crecimiento y realización que la organización ofrece a sus colaboradores.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El analizar los resultados del cuestionario que establece los parámetros para determinar los Factores de Riesgo Psicosociales en el entorno laboral y el test de Maslach con el fin de identificar el nivel del Síndrome de Burnout, dicho instrumento, se les aplicó a 30 oficiales de policía de la Fuerza Pública, que laboran en la Delegación Cantonal de San Carlos Oeste, por lo que se detallará a continuación las siguientes conclusiones y recomendaciones que permita una mejoramiento integral de los aspectos organizacionales y laborales.

I Datos Personales

- Casi la totalidad de los funcionarios que laboran en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, son de género masculino.
- La edad de los oficiales es muy variable, entre los 24 hasta los 58 años.
- Más de la mitad de los cargos o puestos que desempeñan los oficiales de esta Delegación son de choferes y acompañantes.
- En cuanto a la cantidad de años laborados que mantienen los oficiales de esta Delegación, se establece un rango de 2 hasta 26 años.
- Según las clases de puestos en que se basa el manual de puesto, se determina que la mayoría de los oficiales se encuentran en la escala básica como Agente I con un total de 73% funcionarios.
- Los oficiales con responsabilidad de mantener personal a cargo son menos de la cuarta parte de la población.
- Casi la totalidad de los oficiales se encuentran en propiedad.
- Según en el proceso de estructuración organizativa solo un poco más de un tercio de los oficiales se han incluido en el manual de puesto.
- Menos de la mitad de los oficiales no cuentan con el Bachiller de secundaria.

Cuadro 18: Las Conclusiones y Recomendaciones de los Objetivos Número 1

<p>Objetivo N° 1: Determinar el impacto de los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral y organizacional, sus causas y consecuencias en la salud, el desempeño laboral y el ambiente familiar-social de los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.</p>	
Conclusiones	Recomendaciones
<p>II Variable: Factores de Riesgo Psicosocial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los condicionamientos psicosociales unidos a los factores de orden personal tienen una repercusión directa sobre los oficiales de policía, que determina su grado de satisfacción o insatisfacción en el trabajo. En general, las reacciones son diferentes entre estos oficiales donde unos presentan reacciones de satisfacción, mientras otros reaccionan con un estado de insatisfacción. • Entre las funciones y servicios que deben de llevar a cabo los oficiales, están indicados en la Ley General de Policía, N° 7410 artículos 2 y 3 y en el Reglamento de Servicio de los Cuerpos 	<p>II Variable: Factores de Riesgo Psicosocial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Como recomendación al Departamento de Salud Ocupacional del Ministerio de Seguridad Pública, implementar el adecuado manejo de los factores psicosociales generadores de estrés, de manera integral, con el fin de identificar con la mayor precisión posible los factores causales particulares propios de cada caso, para poder actuar sobre ellos, para eliminarlos o prevenirlos al máximo, a través de la intervención y el trabajo del personal de salud ocupacional para su tratamiento sintomático y paliativo. • El Departamento de Salud Ocupacional debe lograr y mantener el máximo bienestar mental, físico y social de todos los oficiales de policía, a través de las políticas y

<p>Policiales Adscritos al Ministerio de Seguridad Pública, N° 238800-SP, que regula la manera en que los oficiales toman las decisiones en su trabajo y esto conlleva una gran responsabilidad muy alto.</p> <p>En estos artículos, se muestra de forma clara, en que los miembros de la Fuerza Pública están obligados a hacer cumplir la ley, pero a su vez, están excluidos de realizar manifestaciones para la defensa de sus derechos como ciudadanos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En función a las habilidades y destrezas de cada funcionario no siempre van acorde a las funciones asignadas. Por otro lado, lo que para unos sí es posible concluir a tiempo sus tareas, para otros, el tiempo no les es suficiente y deben trabajar bajo presión para finalizar a tiempo su trabajo, ya sea por el nivel de dificultad o la gran cantidad de funciones que debe realizar en su jornada diaria. <p>Lo deseable es que se produzca un equilibrio entre los factores humanos (Pirámide de Maslow) y las condiciones de trabajo, ya que este sea un buen clima laboral, resultará en</p>	<p>procedimientos, con el fin de adoptar un enfoque integrado de la salud y la seguridad. Especialmente el Ministerio de Seguridad Pública debe de disponer de una política de salud mental con procedimientos de gestión del estrés, basados en las necesidades de la organización y de los trabajadores, sometidos periódicamente a revisión y evaluación.</p> <p>Tal como lo establece en el (Decreto N° 39408-MTSS) en sus artículos 19 y 38.</p> <ul style="list-style-type: none"> • En atención de los factores psicosociales en el trabajo de los oficiales, se debe implementar mecanismos de prevención, cuyo objetivo es reducir el impacto del estrés laboral y el debido mantenimiento del nivel de salud laboral adecuado considerando pertinentes, a través de los siguientes métodos de prevención de tres pasos: <ol style="list-style-type: none"> 1. Prevención primaria: Se refiere a las acciones dirigidas a reducir o eliminar los factores que origina el estrés y promover positivamente el medio ambiente de trabajo saludable y solidario, por ejemplo:
---	--

<p>un aumento de la motivación de los trabajadores, en sus capacidades de trabajo, en la confianza en sí mismos y, en definitiva, en la mejora de la salud.</p>	<p>adaptación y adecuación del trabajo a los oficiales.</p> <ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="873 331 1425 970">2. Prevención secundaria: Consiste en la detección y tratamiento de la depresión y la ansiedad a través de la concienciación de los oficiales y la promoción de las estrategias de control del estrés con el propósito de reducir los efectos del estrés sobre la salud, por ejemplo: chequeos médicos, cursos de relajación, para dejar el tabaco, manejo del estrés, consultas psicológicas.<li data-bbox="873 1024 1425 1444">3. Prevención terciaria: Que implica la rehabilitación y recuperación de los funcionarios policiales que han sufrido o sufren problemas graves de salud producidos por estrés, por ejemplo: diagnóstico, tratamiento, readaptación y rehabilitación médica y psicológica. <p>Todas las intervenciones deben basarse en un diagnóstico previo, y este tipo de diagnósticos deben ser dirigidos por el Departamento de Salud ocupacional en conjunto con el Departamentos de Recursos Humanos.</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> • El clima laboral de los funcionarios policiales se manifiesta una deficiencia del trabajo en equipo, la motivación que recibe los colaboradores de parte de la jefatura, la comunicación bilateral y el manejo de la supervisión así el equipo de trabajo. Por lo tanto, cuando las necesidades no están satisfechas o las habilidades están sobre o infravaloradas, dará lugar a reacciones diferentes en cada individuo, que pueden tener como consecuencias la aparición de incidentes o accidentes. 	<ul style="list-style-type: none"> • La creación de un clima de apoyo de parte de Salud Ocupacional, y este considere el estrés como una característica propia de la vida cotidiana de los oficiales de policía y el impacto de los factores negativos en el trabajo, mediante medidas formales que pueden adoptar: <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar mecanismos de apoyo y asesoramiento en base a las necesidades de los funcionarios y la organización, siendo la Comisiones de Salud Ocupacional la encargada de brindar un mejor servicio de salud y seguridad en el trabajo. 2. Incorporar programas de desarrollo personal, de reconocimiento y motivación. 3. Ampliar y mejorar el “don de gente” de los Directivos Regionales y jefes de las Delegaciones, para que adopten actitudes de apoyo y puedan enfrentarse con más facilidad a los problemas de los funcionarios. <p>El trabajo que deben cumplir la Comisión de Salud Ocupacional para</p>
---	--

<ul style="list-style-type: none"> • En esta Delegación no cuenta con la atención directa de una Comisión de Salud Ocupacional, que brinde la atención a los oficiales que labora en este centro de trabajo. La conformación de una Comisión de Salud Ocupacional en los centros de trabajo, que cuente con más de 10 funcionarios, por lo tanto, el Ministerio está obligada por el Poder Ejecutivo, Decreto N° 39408- 	<p>desarrollar actividades de formación variables, por ejemplo: desde técnicas de relajación, asesoramiento y planificación sobre la forma de vida o formación básica en técnicas de administración del tiempo, hasta la adquisición de destrezas para la resolución de problemas o el reforzamiento de la seguridad en sigo mismos.</p> <p>También el Ministerio de Seguridad Pública puede desarrollar a través de programas de vigilancia y promoción de la salud como, por ejemplo: chequeos periódicos, instalaciones deportivas, programas para el control del alcohol, cigarrillo, dietas saludables.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Las oficinas del Departamento de Salud Ocupacional del Ministerio de Seguridad Pública se ubican en San José, Barrio Yoses Sur, sobre calle 45, a 200 metros sureste de la Rotonda del Monumento de las Garantías. Tomando en cuenta que este departamento solo cubre el Gran Área Metropolitana, se recomienda la integración de equipos médicos y psicólogos que acudan a la atención de los funcionarios de la Delegación
---	---

<p>MTSS, publicado en La Gaceta el 28 de enero del 2016.</p>	<p>Cantonal San Carlos Oeste, que cuenta con un total de 94 funcionarios a su cargo, destacados en las Delegaciones de La Fortuna, La Tigra, San Isidro, Monterrey y el Venado.</p>
--	---

Cuadro 19: Las Conclusiones y Recomendaciones de los Objetivos Número 2

<p>Objetivo N° 2: Identificar el nivel del Síndrome del Burnout (síndrome del trabajador quemado), en los oficiales de la Fuerza Pública de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.</p>	
<p>Conclusiones</p>	<p>Recomendaciones</p>
<p>III Variable: Síndrome del Burnout</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estos oficiales presentan síntomas de agotamiento emocional, producto de que se les recargan gran cantidad de tareas o responsabilidad y esto produce que los oficiales sufren un excesivo nivel de estrés, lo que causa una falta de autoestima, irritabilidad, nerviosismo, insomnio y crisis de ansiedad entre otros. • Los oficiales de policía presentan altos niveles de despersonalización, que conlleva a los oficiales presentan una conducta caracterizado por falta de interés, objetivación superficial de los problemas, pérdida de empatía e 	<p>III Variable: Síndrome del Burnout</p> <ul style="list-style-type: none"> • Algunas de las recomendaciones a tomar en cuenta para evitar la presencia del síndrome o bien intervenirlos incluyen revisar que la estrategia vaya acorde con el bienestar de la organización de Ministerio de Seguridad Pública y crear canales de comunicación y espacios de retroalimentación. • Es importante destacar la relevancia que tiene el bienestar mental e interpersonal en la institución, para disminuir la probabilidad de que se presenten estos padecimientos que desgastan a los oficiales y obstaculiza

<p>incluso sentimientos de culpa por la situación vivida. Esta característica se constituye en un mecanismo de defensa como consecuencia del cambio realizado en la fase del agotamiento emocional.</p> <ul style="list-style-type: none">• Es alarmante el bajo nivel de la realización personal de los oficiales, que conlleva a una evaluación negativa por parte de los funcionarios al sentirse defraudados consigo mismo e insatisfechos con sus resultados laborales.	<p>su crecimiento, por lo que se recomienda brindar atención integral a los oficiales diagnosticados con el síndrome de Burnout, con tratamiento médico y psicológico.</p> <ul style="list-style-type: none">• Frente a la perspectiva de la realización personal, se debe de establecer mejores oportunidades de desarrollarse dentro de la estructura organizacional del Ministerio de Seguridad Pública, que se incentive a los funcionarios con mejores oportunidades de crecimiento laboral.
--	---

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1. INTRODUCCIÓN

En base a los datos que se han recolectado en el trabajo de investigación sobre los principales factores de riesgo psicosocial presente en el ámbito laboral de los oficiales de la Fuerza Pública. Se lograron evidenciar que el Ministerio de Seguridad Pública a través del Departamento de Salud Ocupacional no cuenta con el abordaje para la prevención y promoción de gestiones integrales de los factores, tomando en cuenta que el trabajo policial cuenta con riesgos y peligros inherentes a sus funciones.

Se pretende sensibilizar a los jefes de esta institución por la importancia de establecer mecanismos de atención para los policías que laboran para la Fuerza Pública, por el hecho que los funcionarios presentan altos niveles de activación fisiológica y emocional tan intensos, se debe de tener en cuenta, que las jornadas diarias de los policías deben atender episodio de violencia de género, alteración grave del orden público, asalto con armas de fuego, homicidios, auxilio a víctimas de catástrofes, a heridos de accidente de tráfico y muchos más. Asimismo, los oficiales de policía constituyen una población especialmente sensible a los factores de estrés y sus consecuencias, debido a que muchas de las demandas laborales a las que deben enfrentarse siendo estas impredecibles, poco estructuradas y significativas.

Por lo tanto, los estresores inherentes a la tarea y los estresores relacionados con la organización son parte del ámbito laboral de los oficiales. En el primer instancia se encontrarían los peligros propios de su complicada labor y los impactos emocionales derivados del continuo trato con los problemas de otras personas, mientras que en el segundo plano, que los estresores propios de la organización afecta a estos profesionales tanto o más que los aspectos relacionados con el contenido de su trabajo, se hallarían, entre otros, la escasez de personal y su consecuente sobrecarga de trabajo, la insuficiencia o precariedad de recursos, el trabajo de extensos turnos nocturnos, la falta de comunicación y consulta, el escaso apoyo de las jefaturas.

Resulta evidente que el trabajo de los policías es estresante. El sistema de trabajo por turnos, unido a la incertidumbre sobre lo que puede acaecer durante el turno, contribuye a intensificar el estrés. Estos factores de estrés se exacerban por la escasez

de personal y la insuficiencia del equipo. Las situaciones susceptibles de degenerar en violencia son intrínsecamente estresantes, y el estrés se agudiza significativamente si la escasa dotación de personal complica la prestación de apoyo o si el policía afronta una sobrecarga de trabajo notable.

Por lo cual, se presentará una propuesta donde se explicarán diferentes acciones, que podrían ser implementadas por el Departamento de Salud Ocupacional, para tratar de disminuir dichos aspectos, así evitar que el estrés aumente en los oficiales de policía. Además, le ayudaría al Ministerio de Seguridad Pública a tener un ambiente óptimo y agradable para sus colaboradores.

6.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

La repetición continua de episodios estresantes a menudo desemboca en un estado de fatiga que puede hacer que disminuya el rendimiento, predisponiendo al fracaso y provocando errores y accidentes que, en el peor de los casos, pueden llegar a tener trágicas consecuencias. Además, el afectado no llega a recuperarse de los efectos del estrés y su estado de agotamiento se prolonga en el tiempo, acabarán apareciendo determinadas patologías o enfermedades como consecuencia del estrés crónico.

En el ámbito policial, el tratar diariamente con problemas, que demandan al oficial una actuación eficaz no siempre posible de alcanzar, puede convertirse en una importante fuente de estrés negativo, y conducir al oficial a sentimientos de no poder ayudar, una consecuencia que, a su vez, se ha relacionado con el Síndrome de Burnout o síndrome de estar quemado en el trabajo.

En el estudio realizado se estima que al menos el 53% de los oficiales son víctimas de este síndrome, como consecuencias del estrés, los oficiales presentan altos niveles de agotamiento físico, insomnio, ansiedad, desánimo, abuso de alcohol, actitudes negativas, sarcásticas, cínicas y poco colaboradoras, conflictos interpersonales en el ámbito laboral y familiar. En tal sentido, que el estrés derivado del trabajo de la policía

puede provocar problemas tan graves como las desavenencias conyugales, el alcoholismo y hasta el suicidio.

A nivel internacional, (Silva, 2016) las investigaciones desarrolladas por diferentes autores desde la década de los años 60 demuestran cómo, dentro del ranking de indicadores sanitarios del estrés, la profesión policial presenta cotas elevadas en parámetros como el consumo de alcohol, los suicidios, los trastornos digestivos y cardíacos, los estados psicológicos negativos (desgaste emocional, frustración, depresión, ansiedad, ira) y los trastornos del sueño.

6.3. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.3.1. Objetivo General

Desarrollar un plan de acción integral para la atención y prevención de los factores de riesgo psicosociales en el ámbito laboral de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.

6.3.2. Objetivos Específicos

1. Establecer un plan de acción integral para la atención y prevención de los factores psicosociales en el ámbito policial:
2. Actuación preventiva de los factores de riesgo a través de un servicio de prevención de riesgos laborales y un servicio de capacitación.
3. Establecer medidas de la salud ocupacional sobre las consecuencias a través de un servicio interno de psicología y un servicio interno de medicina.
4. Crear un presupuesto para cada una de las propuestas del plan de acción propuesto.
5. Crear un cronograma para cada una de las propuestas del plan de acción integra.

6.4. ALCANCES Y LIMITACIONES

6.4.1. Alcances

1. Esta propuesta está dirigida para los oficiales de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, con la finalidad de implementar una gestión para prevenir y atender el impacto de los factores de riesgo psicosocial y el síndrome de burnout en el ámbito laboral de los funcionarios.
2. Hacer ver a la sección de Recursos Humanos y a la jefatura de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, la necesidad de solicitar a la Dirección General de la Fuerza Pública, el nombramiento de más personal, de los oficiales que han concluido con el Básico Policial en la Escuela Nacional de Policía, para cubrir las plazas vacantes.
3. Intervenir por el cumplimiento de las normativas establecidas en el Decreto y Reglamentos, que establece la conformación de una Comisión de Salud Ocupacional en la organización.
4. Establecer parámetros de intervención a través de la comisión de Salud Ocupacional, tales como: brindar atención integral en la gestión laboral, contribuir en el mejoramiento de los contenidos de la organización, realizar diagnósticos para el abordaje a través de futuras estrategias.
5. Intervenir en conjunto con la Sección de Activos y la Sección de Salud Ocupacional para el diseño de nuevas condiciones en las instalaciones, acondicionamiento y remodelación e incorporación de nuevos materiales y equipos para la Delegación Cantonal San Carlos Oeste.
6. Realizar en conjunto con la sección de Recursos Humanos y la Sección de Salud Ocupacional la creación de actividades para la prevención y promoción de la salud ocupacional que contemple la capacitación y sensibilización de las personas trabajadoras.

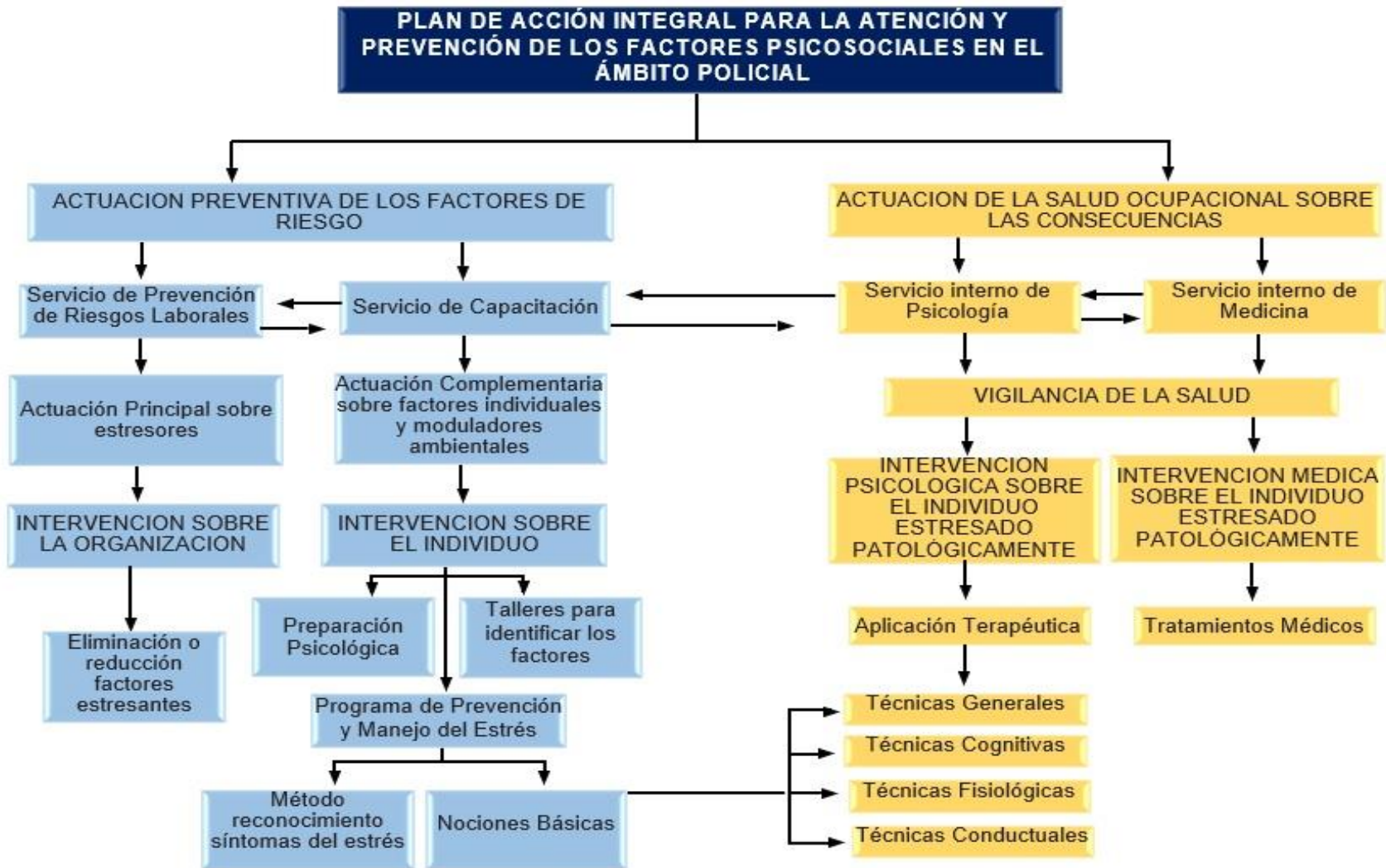
6.4.2. Limitaciones

1. Falta de personal del Departamento de Salud Ocupacional y este, debe dar la cobertura a todo las Delegaciones del país, por lo tanto, no dan abasto y se descuidan sus obligaciones así los muchos funcionarios policiales y administrativos que laboran en las diferentes delegaciones policiales.
2. No se cuenta con personal administrativo en las áreas de Recursos Humanos, control de Activos, Avituallamiento y la Global, control de Vehículos y secretaria, por el momento todas estas funciones la realizan un oficial de la Delegación.
3. Al pasar de ser la Delegación Distrital La Fortuna en una nueva Delegación Cantonal y tener a cargo otras Delegaciones Distritales con son la Delegación Distrital de La Tigra, Monterrey, San Isidro, Bajo Rodríguez y el sector de La Fortuna, se encuentra en procesos de acomodo y la falta de personal capacitado, se crea un caos organización interno en la nueva Delegación Cantonal.

6.5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

A continuación, se presenta un esquema del plan de acción integral para la atención y prevención de los factores psicosociales en el ámbito policial a su vez se presentará en dos partes acción preventiva de los factores de riesgo y actuación de la salud ocupacional sobre las consecuencias.

Imagen 5: Esquema del Plan de Acción Integral para la Atención y Prevención de los Factores Psicosociales en el Ámbito Policial



Fuente: Tomada de Prevención de Riesgo Laborales "El Estrés Policial". Elaborado por Tomás García (2015)

6.5.1. Plan de Acción Integral para la Atención y Prevención de los Factores Psicosociales en el Ámbito Policial

El Ministerio de Seguridad Pública a través del Departamento de Salud Ocupacional debe integrar el abordaje integral dirigido a mejorar los niveles de estrés negativo en sus oficiales, enfocado a través de la prevención y atención de los factores estresantes organizativos y laborales. En base a la investigación realizada a los oficiales de policía de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, en septiembre del 2018, se establece la necesidad de establecer un plan de acción integral para la atención y prevención de los factores psicosociales en el ámbito policial, que debe seguir dos líneas de acción claramente diferenciadas: actuación preventiva de los factores de riesgo y actuación de la salud ocupacional sobre las consecuencias.

6.5.1.1. Actuación Preventiva de los Factores de Riesgo en la Organización

Los riesgos psicosociales tienen consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas derivadas de una inadecuada organización y gestión en el trabajo policial, así como de un contexto social deficiente en el trabajo.

Por lo tanto, se propone hacer frente eficazmente a los riesgos psicosociales, a través de una excelente gestión en el servicio de prevención de riesgos laborales y capacitación, se contribuye un entorno de trabajo saludable en el que los oficiales de policía se sienten valorados, también, se mejore la calidad en la atención que brinda la institución.

Primera Aplicación: Servicio en la Prevención de los Riesgos Laborales

La clave consiste en brindar un excelente servicio en la prevención de los riesgos del estrés laboral, que permita fomentar un entorno de trabajo psicosocialmente favorable. Ello se traducirá en que la organización y los colaboradores estén preparados para hacer frente con eficacia a este contexto.

¿Por qué es importante gestionar el servicio de la prevención de los riesgos psicosociales en la organización?

Aunque hay muchos factores que contribuyen al bienestar físico y mental de los colaboradores, está demostrado que el entorno laboral lo hace de manera significativa. En un buen entorno psicosocial, el trabajo puede ser muy beneficioso para la salud mental de los policías, pues les facilita una estructura en su vida y les aporta un mayor sentimiento de inclusión social, identidad y estatus, oportunidades de desarrollo y una mayor confianza.

Por el contrario, un entorno de trabajo psicosocialmente adverso puede tener importantes efectos negativos en la salud de estos oficiales. Los riesgos psicosociales mal gestionados tienen efectos negativos sobre el trabajador y pueden conllevar: sufrir estrés relacionado con el trabajo, problemas de salud mental, agotamiento, dificultad para concentrarse, ser propensos a cometer errores, problemas en el hogar, abuso del alcohol y mala salud física tales como enfermedades cardiovasculares y trastornos musculoesqueléticos.

¿Cuáles son las funciones que debe seguir el Ministerio de Seguridad Pública para gestionar el servicio de la prevención y mejora del entorno psicosocial de los policías?

En el Ministerio recae la responsabilidad jurídica de garantizar que los riesgos en el lugar de trabajo se evalúen y controlen adecuadamente. Se le confía el plan de acción integral para prevenir o reducir los riesgos psicosociales y a su vez les permita a los colaboradores el poder participar y cree un entorno de trabajo psicosocialmente saludable. Mostrándose accesibles, sensibles y fomentando un entorno de trabajo que preste apoyo, los dirigentes no sólo permitirán a los oficiales comunicar sus problemas, sino que también los animaren a hallar soluciones.

Entender las dificultades de los oficiales fuera del trabajo, aunque no forme parte de la responsabilidad jurídica de la institución frente a ellos, también contribuirá a fomentar un entorno de trabajo que preste apoyo y creará oportunidades para la interacción social fuera del trabajo.

¿Cómo implementar la gestión el servicio en la Prevención de los Riesgos Laborales por estrés?

Actuar de modo proactivo y llevar a cabo el plan de acción integral para prevenir problemas es el método más eficaz de gestionar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.

Los riesgos psicosociales pueden evaluarse y gestionarse del mismo modo sistemático que otros riesgos para la SG-SST (**Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - ISO 45001**), utilizando un modelo de evaluación de riesgos y siguiendo una metodología participativa:

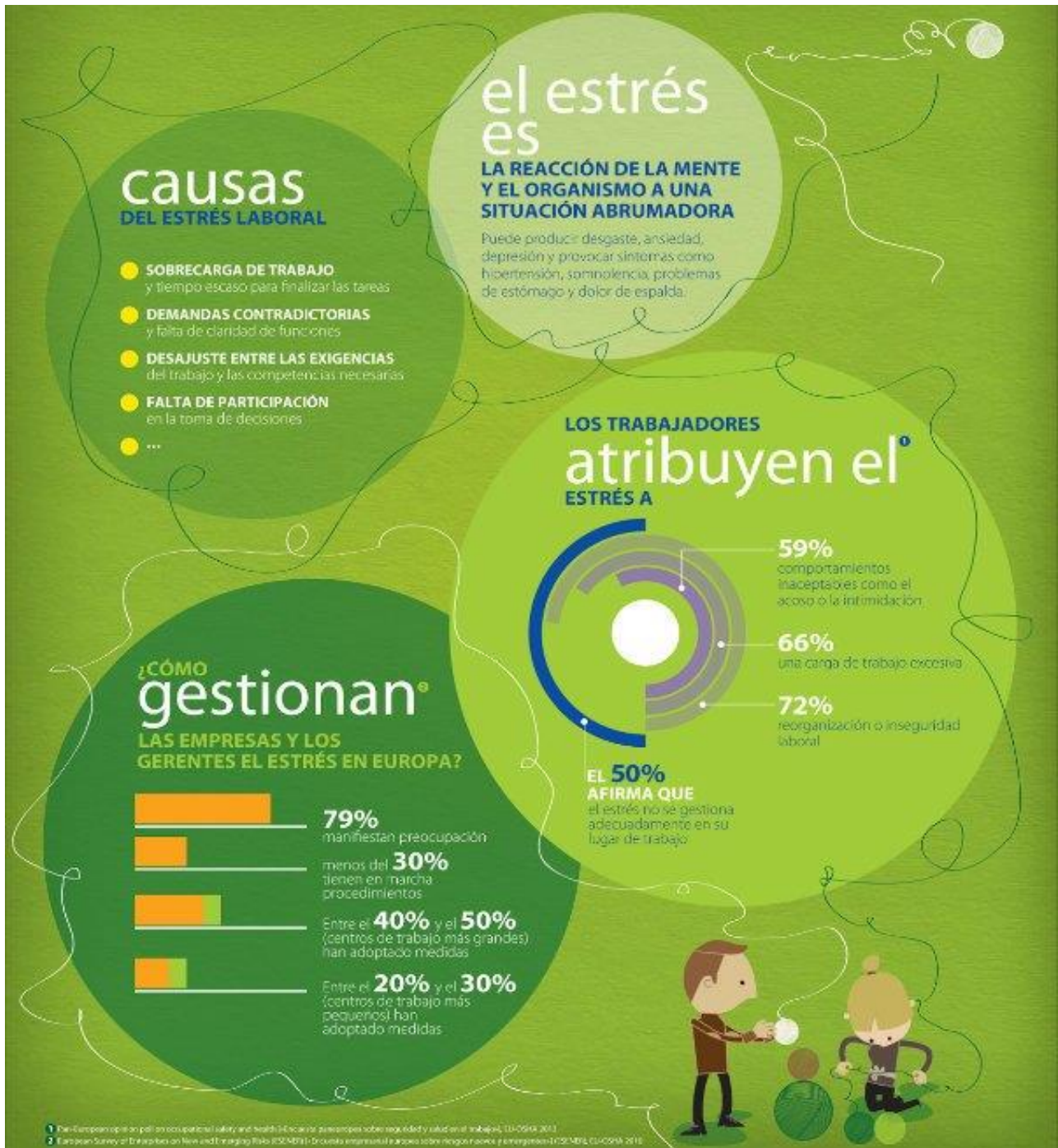
- Identificación de los riesgos y de quienes pueden estar expuestos a ellos. La sensibilización es clave: garantizar que los jefes y colaboradores sean conscientes de los riesgos psicosociales y de los síntomas tempranos del estrés relacionado con el trabajo, y que ambos participen en la evaluación de riesgos.
- Evaluación y priorización de los riesgos.
- Planificación de una actuación preventiva: si los riesgos no se pueden evitar, ¿cómo pueden minimizarse?
- Ejecución del plan: especificar las medidas que se adoptarán, los recursos necesarios, las personas que intervendrán y los plazos.
- Seguimiento y exámenes continuos y modificación del plan como consecuencia de los resultados del seguimiento.

De ser posible, la evaluación de los riesgos sociales debería tener en cuenta las capacidades y necesidades de los trabajadores (es decir, las relacionadas con el sexo, la edad o la experiencia).

Esta metodología podría comenzar con una evaluación del entorno de trabajo actual a través de encuestas y entrevistas al personal para, posteriormente, mediante debates, identificar mejoras prácticas. Seguir un proceso tal garantiza la participación de los

trabajadores y centra la atención en el tratamiento de las causas subyacentes del estrés relacionado con el trabajo y otros problemas psicosociales.

Imagen 6: Trabajos Saludables: Gestionemos el Estrés



Fuente: Tomado de la página: <http://www.revistaseguridadminera.com/salud-ocupacional/gestion-del-estres-y-de-los-riesgos-psicosociales-en-el-trabajo/>, (2014-2015)

Costo de la propuesta de la implementación

Se debe de contar con profesionales de la materia en Salud Ocupacional, donde, el equipo que asigne el Departamento de Salud Ocupacional se contaría con 3 **Asistente de Salud**, con un chofer, un vehículo, y aparte el consumo de combustible y viáticos, para poder desplazarse en todo el territorio nación, por 3 meses a partir de febrero hasta abril del 2019.

Cuadro 20: Presupuesto Servicio en la Prevención

Descripción	Monto
El total de horas hombre (Asistente de Salud de Servicio Civil 1) 160 horas por mes.	¢1.007.800
El total de horas hombre (Chofer 1)	¢287.000
Combustible	¢30.000
Viáticos	¢60.000
Total Mensual	¢1.384.800

Fuente: Tomado del código presupuestario N° 1594 y 3130. Elaboración propia, noviembre (2018)

Segunda Aplicación: Servicio de Capacitación

Aunque posiblemente los riesgos y peligros inherentes a la tarea policial sean los estresores de mayor potencial en cuanto a su intensidad. Las fuentes de estrés en el ámbito laboral de los policías pueden ser múltiples, dependiendo de la zona en la que se encuentren, del puesto de trabajo que cada oficial ocupe o, incluso, de la época del año a la que se refiera, el trabajo policial suele estar marcado por un importante factor de estacionalidad, con unos períodos de mucho trabajo y otros de relativa calma.

¿Por qué es importante gestionar el servicio de capacitación para identificar los riesgos psicosociales en el puesto de trabajo?

Las conclusiones del estudio de los factores de riesgos psicosociales en el entorno de los oficiales de policía de la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, en confirmación de otros estudios desarrollados por los profesionales de la psicología que señalan a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que determina que estos trabajadores sufren más riesgo de estrés laboral, por lo tanto, los miembros de la policía constituyen una población especialmente sensible a los factores de estrés y sus consecuencias, debido a que muchas de las demandas laborales a las que deben enfrentarse son impredecibles, poco estructuradas y cualitativamente significativas.

¿Cuáles es el parámetro de abordaje, que los profesionales de Salud Ocupacional deben de desarrollar en el servicio de capacitación para identificar los riesgos psicosociales en el puesto de trabajo?

Al implementar el servicio de capacitación para identificar los riesgos psicosociales en el puesto de trabajo de los oficiales, dando como resultado los colaboradores también participen en el proceso para el abordaje y prevención. Siendo los colaboradores quienes mejor comprenden los problemas que pueden producirse en su lugar de trabajo. Poniendo en común dicho conocimiento a los especialistas de salud y estos pueden ayudar a dar forma a la planificación y aplicar soluciones.

La capacitación a los oficiales es especialmente importante a la hora de hacer frente con éxito al estrés y a los riesgos psicosociales en el trabajo, dado que, la capacitación a los colaboradores, para establecer un clima de confianza donde se sentirán cómodos. Involucrar a los colaboradores en el desarrollo de medidas preventivas también mejora el estado de ánimo general y garantizará que las medidas adoptadas sean adecuadas y eficaces.

¿Cómo implementar la gestión el servicio de capacitación para identificar los riesgos psicosociales en el puesto de trabajo?

Los objetivos que se deben de cumplir en la capacitación a los oficiales contribuyen en identificar los factores de riesgos psicosociales propios del trabajo y cómo lograr un entorno de trabajo psicosocialmente favorable son los siguientes:

- Los colaboradores estén bien formados y disponen de tiempo y autonomía suficientes para organizar y completar sus tareas.
- Las tareas monótonas se reducen al mínimo o se comparten y se anima a los colaboradores a que asuman una responsabilidad plena.
- Los colaboradores comprenden exactamente qué se espera de ellos y reciben observaciones constructivas (positivas y negativas) regularmente.
- Los colaboradores participan en la adopción de decisiones relativas a su trabajo y se les anima a contribuir al desarrollo de, por ejemplo, métodos de trabajo y programas.
- La distribución de trabajo, recompensas, ascensos u oportunidades profesionales es justa.
- El entorno de trabajo es agradable y propicio y, en los momentos de mayor concentración de trabajo, se facilitan recursos adicionales.
- La comunicación es franca y bidireccional y los colaboradores están al corriente de los acontecimientos, sobre todo en momentos de cambio organizativo.
- Se cuenta con medidas para prevenir el estrés relacionado con el trabajo, el acoso y la violencia ejercida por terceros y los colaboradores sienten que se prestará la debida atención a cualquier preocupación que expresen.

- Los colaboradores son capaces de conciliar eficazmente la vida personal con la laboral.

Además, los responsables de la organización pueden aplicar medidas voluntarias para fomentar el bienestar mental de los trabajadores.

Imagen 7: Servicio de Capacitación



Fuente: Tomada de capacitación de oficiales del policía del MSP, noviembre (2018)

Costo de la propuesta de la implementación

Los profesionales de la materia en Salud Ocupacional, que realizaron el proceso de investigación para determinar los factores organizaciones que afectaban el entorno laboral de los oficiales. Serían los más recomendados para realizar el proceso de capacitación, se contaría con 3 **Asistente de Salud**, con un chofer, un vehículo, y aparte el consumo de combustible y viáticos. Las capacitaciones deben de realizarse en cada una de las 12 Direcciones Generales para abarcar todo el territorio nacional en un aproximado de 3 meses a partir de mayo hasta julio del 2019.

Cuadro 21: Presupuesto Servicio de Capacitación

Descripción	Monto
El total de horas hombre (3 Asistente de Salud de Servicio Civil 1) 160 horas por mes.	₪1.007.800
El total de horas hombre (Chofer 1)	₪287.000
Combustible	₪30.000
Viáticos	₪60.000
Total Mensual	₪1.384.800

Fuente: Tomado del código presupuestario N° 1594 y 3130. Elaboración propia, noviembre (2018)

6.5.1.2. Actuación de la Salud Ocupacional Sobre las Consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosociales

La salud laboral es parte de las responsabilidades que tiene el departamento de salud ocupacional, por lo tanto, debe mantener alto nivel de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, prevenir todo daño a la salud de éstos por las condiciones de trabajo, protegerles a los funcionarios contra los riesgos para la salud y colocar y mantener al trabajador en un oficial que convenga a sus aptitudes psicológicas y fisiológicas.

Por ello, se propone el servicio de Psicólogo y medicina interno del Departamento de Salud Ocupacional, atendiendo aquellos casos de oficiales que padecen estrés crónico y el síndrome de burnout.

Primera Aplicación: Servicio Interno de Psicología

Desde el servicio de atención psicológica se entiende que la fuente de estrés se encuentra en el desajuste entre las demandas existentes y el control que tiene la persona para afrontar dichas demandas. En otras palabras, lo que determina la aparición

del estrés es la interacción entre la persona y la situación estresante. Por tanto, el problema puede atacarse de dos maneras: cambiando o evitando el evento estresante o, por contra, cambiando la manera como la persona percibe y afronta esta situación.

¿Qué propósito tiene la terapia psicológica para un paciente con estrés?

Estos casos cuando un oficial requiera ayuda psicológica profesional, porque se encuentra en una situación de enfermedad laboral causada por los factores de estrés crónico y el síndrome de burnout. Dicho de otro modo, es necesario brindarles tratamiento para afrontar esta situación negativa. Es necesario la atención de un psicólogo clínico para aprender a gestionar las emociones y sensaciones negativas asociadas al estrés.

¿Cómo implementar la terapia psicológica para un paciente con estrés?

El Ministerio de Seguridad Pública a través del Departamento de Salud Ocupacional establecer el abordaje de mejorar continuas, en la medida de lo posible, en ciertas características personales de los oficiales de policía que inciden individualmente al estrés y determinar las medidas necesarias que les permita amortiguar los efectos (prevención secundaria). Se establece a través de tres tipos de acciones:

- a)** La preparación psicológica que mentalice al policía de las dificultades y riesgos inherentes de su actividad, propiciando el afrontamiento adecuado de aquellos acontecimientos que pudieran generarle un importante nivel de estrés y desgaste emocional.
- b)** La formación en conocimientos y el entrenamiento en habilidades, ambos de forma continua, que mejoren la inteligencia emocional del policía y su competencia técnica a nivel profesional, todo lo cual redundará en un mayor dominio de su trabajo y en una reducción de la incertidumbre durante el desarrollo de sus tareas.
- c)** La instrucción elemental en métodos que permitan a los agentes reconocer los síntomas del estrés originado por ciertos acontecimientos y situaciones propios de su profesión -incidentes críticos-, por ejemplo, así como el adiestramiento

básico en diferentes técnicas que prevengan la aparición del estrés y reduzcan sus efectos. El establecer programas de prevención y manejo del estrés dirigidos a los funcionarios policiales es muy un instrumento muy útil. Las técnicas para implementar serían:

- i. **Generales:** encauzadas a incrementar una serie de recursos personales de carácter genérico para hacer frente al estrés. Incluyen actividades como el desarrollo del buen estado físico, la alimentación equilibrada, la búsqueda del apoyo social o el aprovechamiento del tiempo de ocio, acciones todas ellas con las que se conseguirá, además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas y la relativización de su importancia, incrementar la resistencia psicológica del policía.
- ii. **Cognitivas:** orientadas a conseguir un cambio en el modo de ver la situación (la percepción, la interpretación y la evaluación del problema y de los recursos propios), modificando las evaluaciones erróneas y negativas y fomentando el pensamiento positivo y el optimismo
- iii. **Fisiológicas:** dirigidas a disminuir la activación física y el malestar emocional y físico derivados del estrés, y entre las que cabe destacar las técnicas de relajación física, las de control de la respiración, o las de relajación mental (meditación).
- iv. **Conductuales:** con el objeto de promover conductas adaptativas en el individuo, es decir, dotarlo de una serie de estrategias o habilidades de comportamiento que le ayuden a afrontar cada situación. Entre las más habituales pueden citarse las técnicas tendentes a la mejora en la gestión del tiempo, las habilidades sociales, los métodos para la solución de problemas, o las técnicas de resolución de conflictos o de autocontrol.

Costo de la propuesta de la implementación

Este servicio de atención psicológica es parte de la atención del Departamento de Salud Ocupacional.

Cuadro 22: Presupuesto Servicio Interno de Psicología

Descripción	Monto
El total de horas hombre (Psicólogo Clínico 1)	Ø824.670
Total Mensual	Ø824.670

Fuente: Tomado del código presupuestario N° 12352. Elaboración propia, noviembre (2018)

Segunda Aplicación: Servicio Interno de Medicina

Todas las medidas deben ser planificadas y desarrolladas por el Departamento de Salud Ocupacional. Para ello, se requiere disponer de un servicio en prevención de los riesgos laborales, por lo que, este departamento será el encargado de realizar la puesta en marcha de la actuación principal del plan: la eliminación de las fuentes de estrés a nivel organizacional. Es recomendable el apoyo del servicio interno de psicología contando con la atención de un psicólogo para la atención de los pacientes. El servicio interno de psicología debe colaborar estrechamente con el servicio de capacitación, por ejemplo: en la preparación psicológica de los oficiales, así como en el desarrollo de los talleres que se impartan en el marco de los programas de prevención y manejo del estrés.

Sin embargo, que las medidas preventivas no sean suficientes para evitar su aparición. Tal circunstancia puede estar motivada, fundamentalmente por:

- Determinadas exigencias del trabajo policial, que a veces harán inevitables ciertos estresores inherentes a su actividad. El estrés derivado, por ejemplo: de sufrir un atentado terrorista o de ver morir a un compañero en acto de servicio difícilmente puede evitarse.

- La especial susceptibilidad de algunos funcionarios de policía al padecimiento del estrés, un aspecto relacionado de forma directa con sus características individuales.

Cuando los oficiales son víctimas del estrés por alguna de las dos circunstancias citadas, será necesaria una intervención reactiva, es decir, dirigida a mitigar los efectos del estrés. Es lo que conocemos como actuación clínica o terapéutica sobre el funcionario estresado patológicamente. Está en manos del servicio interno de psicología del Departamento de Salud Ocupacional intervenir para la aplicación del tratamiento terapéutico oportuno mediante técnicas individuales de tipo general, cognitivo, fisiológico y conductual. Dichas técnicas intentarán dotar al oficial afectado de las habilidades necesarias para mejorar su evaluación de las situaciones y para reducir la activación fisiológica derivada del agente estresor.

¿Qué propósito tiene la atención médica para un paciente con estrés?

Es habitual que, en este tipo de situaciones, los sentimientos y emociones patológicos terminan superando y dominando a la persona y pueden desencadenar trastornos fisiológicos como:

- Sudoración
- Tensión muscular
- Molestias digestivas
- Dolores de cabeza
- Taquicardia
- Insomnio
- Preocupación constante que no se limita solamente al tiempo de trabajo
- Agotamiento
- Contracturas físicas

¿Cómo implementar la atención médica para un paciente con estrés?

El paciente que presente síntomas propios o causados por el estrés crónico o el síndrome de burnout recibirá tratamiento para controlar, los síntomas y esto a la mano con las terapias psicológicas para controlar el problema.

Costo de la propuesta de la implementación

Este servicio de atención médica es parte de la atención del Departamento de Salud Ocupacional.

Cuadro 23: Presupuesto Servicio Interno de Medicina

Descripción	Monto
El total de horas hombre (Medico Asistente General - G-1)	Ø894.000
Total Mensual	Ø894.000

Fuente: Tomado del código presupuestario N° 9153. Elaboración propia (2018)

Cuadro 24: Presupuesto Total del Plan de Acción Integral

Presupuestos del Plan de Acción	Monto
Presupuesto Servicio en la Prevención	Ø1.384.800
Presupuesto Servicio de Capacitación	Ø1.384.800
Presupuesto Servicio Interno de Psicología	Ø824.670
Presupuesto Servicio Interno de Medicina	Ø894.000
Propuesta Total	Ø4.488.270

Fuente: Tomado del código presupuestario. Elaboración propia (2018)

Cuadro 25: Cronograma Ejecución de Propuesta Año Fiscal 2019

Plan de Acción Integral Para la Atención y Prevención de los Factores Psicosociales en el Ámbito Policial		Ene-19	Feb-19	Mar-19	Abr-19	May-19	Jun-19	Jul-19	Ago-19	Set-19	Oct-19	Nov-19	Dic-18
Establecer un plan de acción preventiva de los factores de riesgo en la Organización.	Servicio de Prevención de Riesgos Laborales		■	■	■								
	Servicio de Capacitación					■	■	■					
Establecer un plan de acción de la Salud Ocupacional sobre las consecuencias de los Factores de Riesgo Psicosociales	Servicio interno de Psicología	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Servicio interno de Medicina	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Gráfico de Gantt. Elaboración propia (2018)


BIBLIOGRAFÍA

- Barrantes, R. (2013). *Técnica e Instrumentos de Investigación*.
- Bocanument, L. (1994). *Conocimientos Básicos sobre la Relación Salud-Trabajo-Enfermedad*.
- Borreto. (2017). *Tipos de esstrés*. . Psicodifusión Sanitaria.
- Carro, D. M. (2017). *El Derecho de Trabajo y los Riesgos Psicosociales* . Costa Rica: Sala Segunda, Corte Suprema de Justicia.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México, D.F.: McGraw-Hill .
- (27 de agosto de 1943). *Código de Trabajo de Costa Rica, Ley número 2* .
- Cólica, P. (2012). *Estrés: Lo que usted querría preguntar y debe conocer*. . Buenos Aires: Editorial Brujas.
- CSO. (2016). Estrés en el Trabajo: "Ni tanto que queme al santo, ni tan poco que no lo alumbre". *Oficina de Prensa y Comunicación*, San José, Costa Rica.
- Decreto N° 39408-MTSS. (s.f.). *Poder Ejecutivo*. La Gaceta el 28 de enero del 2016.
- Díaz, V. (2007). *Tipos de encuestas considerando la dimensión temporal*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.
- Fernández, C. (2013). *Manual de clases policiales*. San José: Departamento Análisi Ocupacional, Dirección de Recursos Humanos del Ministerio de Seguridad Pública.
- García, T. (2015). El estrés policial. *Oficina de Prevención de Riesgos Laborales de la 5ª Zona de la Guardia Civil*, 23.
- Gavilán, M. (2013). *Riesgos Psicosociales. Síndrome de Burnout y Autoestima*. Universidad de Almería.
- Hernández , R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: la ruta cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Interamericana.
- Irigoyen, J. (2015). INDICADORES DE DESEMPEÑO PARA INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA, EN EL CONTEXTO DE MEGA PLANEACIÓN. *Calidad en la Educación Superior Programa de Autoevaluación Académica Universidad Estatal a Distancia*.
- John, A., & Ray, R. (2012). *Psicología del trabajo. Comportamiento humano en el ámbito laboral*. México: Pearson Educación.
- Koontz, H., Cannice, M., & Weihrich, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. 15 Edición: McGraw-Hill Interamericana.
- Ley N° 7410. (1994). *Ley General de Policía*. Costa Rica: La Gaceta, el 30 de mayo de 1994.

- Louffat, E. (2017). *Diseño organizacional basado en procesos*. México, D.F.: Cengage Learning.
- Mansilla, F. (s.f.). *Manual de Riesgo Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica*. Disponible en:
https://www.academia.edu/9947494/Manual_de_Riesgos_Psicosociales_en_el_trabajo_Teor%C3%ADa_y_Pr%C3%A1ctica.
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación*.
- Maslach, C. (1974). *Test de Maslach Burnout Inventory*. EE.UU.
- Naranjo, M. L. (2009). Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Revista Educación Universidad de Costa Rica*, San José, Costa Rica.
- OIT. (1986). *Factores Psicosociales en el Trabajo: Reconocimiento y Control*. Ginebra.
- Otero, J. (2015). *Estrés laboral y Burnout en profesores de enseñanza secundaria*, Ediciones Díaz de Santos. ProQuest Ebook Central.
- Pimienta, J., & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la Investigación (3° edición)*. Pearson Educación.
- Sanitas. (2018). *Fases del estrés*.
- Silva, L. (2016). *Más allá del Estrés*. España: Proyecto Educativo.
- Vargas, Z. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Revista Educativa Universidad de Costa Rica*.

ANEXOS

Cuestionario

<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA</p> <p style="text-align: center;">FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS</p> <p style="text-align: center;">ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS</p> <p style="text-align: center;">CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL IMPACTO DE LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL</p>	
---	---

El cuestionario consiente en determinar el impacto de los factores de riesgo psicosociales en el entorno laboral de los oficiales de la Fuerza Pública en la Delegación Cantonal San Carlos Oeste, como parte de la investigación académico, para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Recursos Humanos.

Estimado Colaborador:

Reciba un cordial saludo, con el deseo que todo se encuentre en orden. El presente documento consta de tres partes: llenar los datos personales; posteriormente, se le aplicará el cuestionario de Luis Bocanument, que permite medir el grado de peligrosidad de los factores de riesgo psicosociales, se compone de 5 indicadores con un total de 85 ítems; y por último, el test de Cristina Maslach, consiente en identificar la presencia del Síndrome de Burnout, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo; su función es medir el desgaste profesional en sus tres dimensiones: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal (RP), el test se compone de 22 ítems. La información brindada es de carácter confidencial y anónimo. Agradeciendo por dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad.

I. DATOS PERSONALES

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

EDAD: _____ AÑOS

CARGO U OFICIO: _____

TIEMPO LABORADO: _____ AÑOS

PUESTO: _____

PERSONAL A CARGO: SI () NO ()

ESTADO LABORAL:

_____ En propiedad

_____ Interino

ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PUESTO:

_____ En el manual de puesto

_____ Pendiente por falta de requisitos

_____ En estudio para ser incluido en el manual de puesto

_____ No es tomado en cuenta para el manual de puesto

_____ Otros: _____

ESCOLARIDAD:

_____ Secundaria incompleta

_____ Universidad incompleta

_____ Secundaria completa

_____ Universidad completa

_____ Otros estudios: _____

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

Analice el contenido de cada una de las siguientes proposiciones y luego, marque con una equis (X) la casilla que más se adapte a su manera de pensar o de sentir.

II. VARIABLE: FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL

INDICADOR 1: CONTENIDO DE LA TAREA

#	FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
1	¿Su trabajo implica diversidad de tareas?	1	2	3	4
2	¿Tiene la posibilidad de tomar decisiones relacionadas con la manera de hacer su trabajo?	1	2	3	4
3	¿Las tareas que usted hace son muy difíciles o complejas?	4	3	2	1
4	Sus funciones o tareas son suficientemente claras.	1	2	3	4
5	¿Las tareas que usted realiza están de acuerdo con sus habilidades y destrezas?	1	2	3	4
6	¿Se siente satisfecho (a) con las tareas propias de su trabajo?	1	2	3	4
7	¿El tiempo disponible de trabajo es suficiente para alcanzar a realizar todas sus tareas?	1	2	3	4

INDICADOR 2: RELACIONES HUMANAS

#	FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
8	Puede hablar sin dificultades con sus jefes.	1	2	3	4
9	¿Sus jefes son amables y cordiales al hablar con usted?	1	2	3	4
10	¿Trabaja usted solo?	4	3	2	1

11	Cuando lo supervisan lo hacen de manera positiva.	1	2	3	4
12	Las relaciones con sus compañeros son de cooperación mutua.	1	2	3	4
13	¿En general se entiende bien con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4

INDICADOR 3: ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO DE TRABAJO

#	FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
14	¿La jornada de trabajo es prolongada?	4	3	2	1
15	¿Hay rotación en el turno de trabajo?	4	3	2	1
16	¿Debe trabajar horas extras?	4	3	2	1
17	¿Debe trabajar en turnos nocturnos?	4	3	2	1
18	¿Durante la jornada de trabajo hay al menos dos pausas o descansos reglamentarios?	1	2	3	4
19	¿Durante el turno puede tomar periodos de descanso cortos así no estén reglamentados?	1	2	3	4
20	¿Ha trabajado doble turno?	4	3	2	1
21	¿Ha trabajado en sus días libres?	4	3	2	1
22	¿Debe trabajar un ritmo muy rápido?	4	3	2	1

INDICADOR 4: GESTIÓN DEL PERSONAL

#	FRECUENCIA	CASI SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
23	¿Se hace inducción al personal nuevo?	1	2	3	4
24	¿Se llevan a cabo actividades de reinducción?	1	2	3	4
25	¿Se imparten instrucciones suficientes para realizar adecuadamente la labor o cargo?	1	2	3	4

26	¿Hay oportunidades de capacitación relacionadas con la labor o cargo?	1	2	3	4
27	¿Hay oportunidades de capacitación relacionados con otras áreas o temas de interés personal?	1	2	3	4
28	¿Se realizan actividades educativas relacionadas con salud ocupacional?	1	2	3	4
29	¿Existen manuales de funciones claros y específicos?	1	2	3	4
30	¿Se permite la rotación de labores o cargos?	1	2	3	4
31	¿Hay oportunidades de ascender basadas en los méritos personales?	1	2	3	4
32	¿El salario le permite satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4
33	¿Lo que usted gana está de acuerdo con lo que usted hace?	1	2	3	4
34	¿Hay suficiente estabilidad laboral?	1	2	3	4
35	¿Hay programas de recreación para la familia?	1	2	3	4
36	¿Hay subsidios para vivienda?	1	2	3	4
37	¿Hay un auxilio para la educación de la familia?	1	2	3	4
38	¿Hay servicios de salud para la familia?	1	2	3	4
39	¿Su desempeño en el trabajo es reconocido o valorado?	1	2	3	4
40	¿Es permitida la filiación a alguna organización sindical?	1	2	3	4
41	¿Existe la posibilidad de afiliarse a algún fondo de cooperativa?	1	2	3	4
42	¿Hay muchas dificultades para obtener un préstamo?	4	3	2	1
43	¿Los jefes son muy estrictos en cuanto al cumplimiento del horario?	4	3	2	1
44	¿La supervisión tiene más carácter vigilante que de apoyo y cooperación?	4	3	2	1
45	¿Los jefes tienen la tendencia de buscar faltas para luego aplicar sanciones?	4	3	2	1
46	¿Se ejecuta un programa de Salud Ocupacional?	1	2	3	4

INDICADOR 5: ALTERACIONES FÍSICAS Y PSÍQUICAS ASOCIADAS A SITUACIONES ESTRESANTES DERIVADAS DEL TRABAJO

#	Quando tiene usted problemas en el trabajo:	CASI SIEMPRE	LA MAYORIA DE VECES	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA
47	¿Le duele la cabeza?	4	3	2	1
48	¿Siente mareos?	4	3	2	1
49	¿Sientes ganas de vomitar?	4	3	2	1
50	¿Siente gastritis?	4	3	2	1
51	¿Le da diarrea?	4	3	2	1
52	¿Le da estreñimiento (se pone duro del estómago)?	4	3	2	1
53	¿Le duele la espalda?	4	3	2	1
54	¿Siente cansancio muscular?	4	3	2	1
55	¿Le tiemblan las manos?	4	3	2	1
56	¿Le sudan las manos?	4	3	2	1
57	¿Siente palpitaciones?	4	3	2	1
58	¿Siente rasquiña y picazón en la piel?	4	3	2	1
59	¿Se le brota la piel?	4	3	2	1
60	¿Le da mucho deseo de dormir?	4	3	2	1
61	¿Duerme mal?	4	3	2	1
62	¿Le da mucho apetito?	4	3	2	1
63	¿Se le quieta el apetito?	4	3	2	1
64	¿Se le olvida hacer las cosas?	4	3	2	1
65	¿No puede concentrarse en el trabajo?	4	3	2	1
66	¿Siente inseguridad?	4	3	2	1

67	¿Siente temor, pero no sabe a qué?	4	3	2	1
68	¿Se siente incapaz para solucionar sus problemas?	4	3	2	1
69	¿Se vuelve agresivo?	4	3	2	1
70	¿Se irrita o enoja con facilidad?	4	3	2	1
71	¿Se desespera?	4	3	2	1
72	¿Siente tristeza?	4	3	2	1
73	¿Se siente amenazado por algo?	4	3	2	1
74	¿Se siente frustrado?	4	3	2	1
75	¿Siente deseo de llorar?	4	3	2	1
76	¿Se deprime?	4	3	2	1
77	¿Siente que su creatividad sexual disminuye?	4	3	2	1
78	¿No puede hacer las cosas?	4	3	2	1
79	¿Se ausenta del trabajo?	4	3	2	1
80	¿No se puede estar quieto?	4	3	2	1
81	¿Tiene dificultades para comunicarse con los demás?	4	3	2	1
82	¿Fuma mucho?	4	3	2	1
83	¿Consume bebidas alcohólicas en exceso?	4	3	2	1
84	¿Consume medicamentos para tranquilizarse?	4	3	2	1
85	¿Se accidenta con frecuencia?	4	3	2	1

**INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LOS FACTORES DE RIESGO
PSICOSOCIALES EN EL ENTORNO LABORAL**

TABLA DE PUNTUACIÓN

INDICADOR	GRADO DE PELIGROSIDAD		
	BAJO	MEDIO	ALTO
1			
2			
3			
4			
5			

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ÉNFASIS EN RECURSOS HUMANOS

TEST DE MASLACH PARA IDENTIFICAR EL NIVEL DEL SÍNDROME DEL BURNOUT (SÍNDROME DEL TRABAJADOR QUEMADO)

INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

Marque con una equis (X) la casilla que más se acomode a su manera de pensar o de sentir acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia objetividad.

III. VARIABLE: EL NIVEL DE INTENSIDAD DEL SÍNDROME DE BURNOUT

FRECUENCIA	Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
23) AE Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
24) AE Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado.	0	1	2	3	4	5	6
25) AE Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	0	1	2	3	4	5	6

26) RP Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que relacionarme con el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
27) D Siento que estoy tratando a algunos de mis colaboradores como si fueran objetos impersonales.	0	1	2	3	4	5	6
28) AE Siento que trabajar todo el día con las personas me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
29) RP Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
30) AE Siento que mi trabajo me está desgastando.	0	1	2	3	4	5	6
31) RP Siento que estoy influyendo en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
32) D Siento que mi trato con las personas es más duro.	0	1	2	3	4	5	6
33) D Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
34) RP Me siento muy enérgico en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
35) AE Me siento frustrado por el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
36) AE Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

37) D Siento indiferencia ante el resultado del trabajo de las otras personas.	0	1	2	3	4	5	6
38) AE Siento que trabajar con las personas me cansa.	0	1	2	3	4	5	6
39) RP Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
40) RP Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender.	0	1	2	3	4	5	6
41) RP Creo que consigo muchas cosas valiosas en el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
42) AE Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades.	0	1	2	3	4	5	6
43) RP Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.	0	1	2	3	4	5	6
44) D Me parece que mis compañeros me culpan de algunos de sus problemas.	0	1	2	3	4	5	6

INSTRUMENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL GRADO DE INTENSIDAD DEL SÍNDROME DEL BURNOUT

TABLAS DE PUNTUACIÓN

ASPECTOS EVALUADOS	PREGUNTAS POR EVALUAR	VALOR TOTAL
Agotamiento Emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	
Despersonalización	5-10-11-15-22	
Realización Personal	4-7-9-12-17-18-19-21	

BURNOUT	AGOTAMIENTO EMOCIONAL	DESPERSONALIZACIÓN	REALIZACIÓN PERSONAL
Bajo			
Medio			
Alto			