

Vivencias asociadas al estrés laboral en los policías de Llano Grande.

Experiences associated with work stress in Llano Grande police officers.

Yurley Bonnie Sánchez Pardo ¹

Maritza Gómez Goes²

Melsha Paulina Mendivil Livingston ³

Heidi Smith Pulido Varon⁴

Abstract

Keyword

Police patrol officers in Colombia are exposed through their work to situations that compromise their personal integrity, therefore, they constantly live and experience stressful situations that do not allow them to have an adequate state or emotional regulation. The objective of this qualitative research is to analyze the experiences associated with work stress in the uniformed men of the Llano Grande police substation, using the phenomenological method and information collection techniques such as interviews, body mapping and participant observation, it was possible to identify categories such as emotional self-regulation, moments of introspection, mental exhaustion and fear as an emotional response, among others.

¹ Estudiante de psicología. Universidad Católica Luis Amigó. Correo: yurley.sanchezpa@amigo.edu.co

² Estudiante de psicología. Universidad Católica Luis Amigó. Correo: maritza.gomezgo@amigo.edu.co

³ Estudiante de psicología. Universidad Católica Luis Amigó. Correo: melsha.mendivilli@amigo.edu.co

⁴ Docente Programa de Psicología. Universidad Católica Luis Amigó. Correo: heidi.pulidova@amigo.edu.co

Psychosocial, Police, Work stress , Experiences , Coping strategies

Resumen

Los patrulleros de policía en Colombia, están expuestos por su labor a situaciones que comprometen su integridad personal, por tanto, viven y experimentan de manera constante situaciones estresantes que no les posibilitan un adecuado estado o regulación emocional. El objetivo de esta investigación cualitativa es analizar las vivencias asociadas al estrés laboral en los uniformados de la subestación de policía Llano Grande, acudiendo al método fenomenológico y técnicas de recolección de información como la entrevista, la cartografía corporal y la observación participante. Se lograron identificar categorías como la autorregulación emocional, momentos de introspección, agotamiento mental y el miedo como respuesta emocional, entre otros.

Palabras claves

Psicosocial, policías, estrés laboral, vivencias, estrategias de afrontamiento.

Introducción

La Policía Nacional de Colombia nace en 1891 como un cuerpo armado de orden civil que pertenece al Estado y se establece como una institución por medio de la ley 100 de 1993, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de seguridad y convivencia de la comunidad colombiana, y en general el orden público. A partir de esto, cuenta con un despliegue en todo el territorio colombiano con el fin de verificar el cumplimiento de los deberes y derechos de los ciudadanos, el seguimiento de la norma, brindar seguridad y garantizar la tranquilidad en la sociedad. (Policía nacional, 2023).

Este mantenimiento de la convivencia, control y orden es ejercido y ejecutado desde los más altos cargos, como lo son el presidente del país, el Ministerio de Defensa, seguido de la dirección y subdirección general, hasta llegar a los comisarios, subcomisarios, intendentes, subintendentes, patrulleros y auxiliares. En este trabajo, la mirada se centrará en los patrulleros quienes son el primer punto de contacto entre la policía y la comunidad, y están encargados de custodiar las calles y responder a llamados de emergencia, para manejar situaciones de crisis y resolver conflictos (Benavides et al 2020).

Esta investigación parte de reconocer el estrés como un problema común que se manifiesta entre los agentes de policías patrulleros, debido al alto nivel de riesgo, trabajo bajo presión, la exposición a la violencia y falta de recursos emocionales para ejercer su labor. Además, de acuerdo con Corredor y Marín (2013), los agentes de policía en Colombia experimentan altos niveles de estrés por la naturaleza de su trabajo, la falta de apoyo social, la sobrecarga de trabajo, riesgo constante en su integridad y vida, el lugar de desempeño de funciones, que puede convertirse en estrés crónico o en el síndrome de Burnout.

De acuerdo con Castro, et al, (2012), lo anterior puede derivar secuelas negativas en la salud física y mental, enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño, ansiedad, depresión, deterioro del rendimiento y eficacia en el trabajo, dificultad para concentrarse y tomar decisiones, afectar la imagen pública y confianza de la comunidad, generar desmotivación e insatisfacción con el trabajo y aumentar de rotación de personal.

De ahí, que sea importante centrar la mirada en la subestación de policía, de Llano Grande, ubicada en la vereda Tres Puertas del corregimiento con el mismo nombre, contexto que presenta fenómenos particulares como la inseguridad, hurtos a propiedad privada y vehículos, accidentes de tránsito por alicoramamiento, entre otros. La subestación está cerca del Aeropuerto Internacional

José María Córdova, por lo cual en el sector hay un gran flujo de transeúntes entre nacionales y extranjeros, además, de los habitantes de esa población.

Por otra parte, las actividades propias de la profesión están relacionada a la vivencia de situaciones estresantes, que implican riesgo, discusiones, encuentros agresivos, robos, atentados, constante interacción con personas, amenazas, entre otras, esto, hace que los policías en el cumplimiento de su deber, expongan su vida o integridad física.

En concordancia con lo anterior, las actividades inherentes al rol del policía no solo tienen influencia en la salud física, también se puede ver afectada en su salud mental, lo cual coincide con Platlán (2019), quien indica que “el estrés es un problema que está presente en todas las etapas de la vida de las personas e involucra la relación mente y cuerpo, posición que denota la influencia de las emociones y sentimientos” (p.4).

Del mismo modo, Castro et al. (2012) califican el trabajo policial como de alto riesgo y estrés, ya que al ser funcionarios públicos están sometidos diariamente al control disciplinario y/o penal, uso excesivo de la fuerza, con otros y con ellos mismos, a situaciones violentas, nocivas y exigentes que afectan su desempeño laboral y su vida personal, familiar y social. Además, en este ámbito, suelen usar estrategias como el aislamiento, bloqueo emocional, adicciones, rupturas de sus relaciones, agresividad, sentimientos de superioridad e invencibilidad. También menciona que el estrés en los policías suele estar relacionado a las actividades inherentes del puesto, a la función de la organización, al desarrollo de su carrera, a la atmósfera laboral, a la presión social y a sus habilidades emocionales y cognitivas.

Por lo anterior, se considera necesario analizar las vivencias asociadas al estrés laboral en los uniformados de la subestación de policía de Llano Grande, para lo cual se parte de reconocer las

percepciones de las condiciones laborales, sus respuestas emocionales ante el estrés laboral y las estrategias de afrontamiento, con lo cual pueden tener conocimiento de las situaciones que experimentan y contribuir a su salud física y mental. Asimismo, el interés por este tema implica pensar en la seguridad ciudadana, la imagen y credibilidad de la institución.

Metodología

La presente investigación se enmarca en el enfoque histórico-hermenéutico el cual según Herrera (2010) “defiende la especificidad histórica de lo social, que conlleva la aproximación a la realidad social por medio del conocimiento que ya se encuentra dispuesto en las prácticas sociales” (p. 57). Cresswell (s.f) conceptualiza esta mirada cualitativa como un proceso interrogativo de comprensión basado en distintas tradiciones metodológicas de indagación que exploran un problema social o humano, por esto se construyen un panorama holístico, se analiza discursos, se refiere visiones detalladas de los informantes y se lleva a cabo el estudio en un entorno natural. Así, es fundamental comprender un contexto social e histórico mediante la diversidad que ofrece un grupo de personas, en este caso los policías de la subestación de Llano Grande, cuyas experiencias de vida son una forma de captar la especificidad de este entorno institucional.

Se consideró la fenomenología como método, dado que posibilita enfocarse en las vivencias asociadas al estrés laboral en los uniformados de la subestación de policía de Llano Grande haciendo énfasis en lo vivido y el registro que logran evocar. Por ello, se implementaron en un lapso de dos meses, técnicas como entrevista semiestructurada, la observación participante y cartografía corporal.

El análisis de la información se realizó sobre el material de campo resultado de las entrevistas y cartografía, lo cual permitió consolidar categorías que responden a los objetivos de la investigación al evidenciar factores relevantes y repetitivos en los discursos de los uniformados.

Resultados

Actividad Física y Deportiva

Esta categoría implica la incorporación deliberada de la actividad física y el deporte en la vida de los policías como una medida para reducir y gestionar el estrés laboral. Las estrategias pueden variar desde la realización de ejercicios regulares, como correr, nadar o practicar yoga, hasta la participación en deportes de equipo o individuales, como el fútbol, el baloncesto o el ciclismo. “[...] *En mi caso a veces a mí me funciona hacer mucho ejercicio, siento que libero ciertas sustancias tóxicas por decirlo así que serían la preocupación y sentimientos que me pueden perjudicar mucho en el trabajo [...]*” (Cartografía corporal, párr. 31,30 de agosto 2023) identificando que los uniformados destacan el ejercicio físico como un impacto positivo en el bienestar emocional de la persona, al permitirle liberar tensiones y preocupaciones que, de lo contrario, podrían afectar negativamente su desempeño en el trabajo.

Así mismo, se menciona que “[...] *Personalmente, me gusta el fútbol, y es un momento de una o dos horas en el que te olvidas inclusive de la familia, es impresionante. Pero se te olvida la familia, se te olvida el trabajo [...]*” (Entrevista 2, párr. 7, 17 de agosto 2023) reconociendo que los uniformados resaltan la importancia del fútbol como una actividad que proporciona un escape valioso de las preocupaciones diarias, pero también señala la necesidad de

mantener un equilibrio entre el disfrute del deporte y la atención a las responsabilidades familiares y laborales.

Espacios de Bienestar

Los espacios de bienestar se refieren a la creación y promoción de entornos físicos y psicológicos dentro de la organización policial para fomentar el bienestar y ayudar a los agentes a enfrentar y gestionar el estrés asociado con sus responsabilidades laborales. Los uniformados recurren a estrategias de bienestar centrándose en su familia, la cual desempeña un papel fundamental para su sostén emocional, por ello participan activamente en actividades compartidas, como caminar, acompañar a sus hijos en actividades deportivas y tardes de películas, lo que fortalece los lazos familiares y brinda un respiro del estrés laboral, por esto la interacción flexible y afectuosa con su familia se convierte en un importante recurso para su bienestar emocional:

“[...] Para lidiar después de tanto trabajo, hago cosas para estar bien con mi familia, tengo una esposa y un hijo, una gran familia con los que hablo y me comprenden mucho, entonces, lo que hago con ellos es salir a caminar, acompañar a mi hijo a jugar fútbol, acompañarlo a montar en bicicleta, dependiendo del clima, vemos una película [...]”
(Entrevista 2, párr.3, 17 de agosto 2023).

En consonancia, los uniformados resaltan la importancia de mantener una clara división entre el trabajo y la vida familiar para poder disfrutar plenamente de las actividades en familia sin distracciones o preocupaciones laborales, esto evidencia una preocupación genuina por la tranquilidad y el bienestar tanto en el ámbito laboral como en el familiar: *“[...] Pero para que esas actividades familiares las podamos realizar con total tranquilidad, debo tener tranquilidad*

desde el trabajo. Por eso, trato de no llevar muchas de las responsabilidades a casa [...]”

(Entrevista 2, párr.3, 17 de agosto 2023)

También se destaca la flexibilidad en la planificación de estos momentos familiares, mostrando una voluntad genuina de priorizar la conexión y el tiempo de calidad con sus seres queridos: “[...] *Y lo más importante, si no se puede desconectar cuando llego a casa en esos días laborales, trate de que los dos días que usted tiene de permiso cada 15 o cada 20, o cada vez que le den la oportunidad, dedíquese los a la familia [...]*” (Entrevista 2, Párr. 6 del 17 de agosto 2023).

En cuanto a la Estrategia 4D, la Policía Nacional de los colombianos ha implementado una serie de acciones e instrucciones que en su conjunto denominado La Estrategia 4D “Un estilo de vida saludable”, encaminada a promover la práctica de hábitos sanos en el personal que integra la Institución. El objetivo de la estrategia 4D, es impulsar la cultura del autocuidado de los funcionarios de la Policía Nacional de Colombia, en las dimensiones física, mental, afectiva y espiritual; de igual manera implica seguimiento y control. Sin embargo, su implementación puede no ser constante: “[...] *es una herramienta muy buena, pero en ocasiones se hace y en ocasiones no se hace. [...]*” (Entrevista 1, Párr.9, 17 de agosto 2023), lo que sugiere la importancia de promover y facilitar la aplicación consistente de esta herramienta para el bienestar de los policías

Autorregulación Emocional

Hace referencia a la capacidad de los uniformados para identificar, comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva en situaciones estresantes o emocionalmente desafiantes en el entorno laboral. Desde lo expuesto en esta categoría se logra identificar la

presencia o no de habilidades emocionales y estrategias que ayudan a los policías a mantener su capacidad de respuesta asertiva en situaciones críticas y a prevenir el agotamiento emocional, esto implica aprendizajes relacionados con la conciencia emocional, control de la respiración, practica de meditación y mindfulness, comunicación efectiva, resolución de conflictos:

“[...] Si yo me conozco, yo tengo la capacidad de decir: esto me hace bien, esto no me hace bien. Y también debo tener la capacidad de desprenderme de esas condiciones, por así decirlo. No sé si sean estrategias, valores, fortalezas, incluso situaciones que tienen que ver directamente con la parte física [...]” (Entrevista 1, Párr. 5, 17 de agosto 2023)

La autorregulación emocional y el autoconocimiento les permiten desprenderse de condiciones o situaciones que no son beneficiosas, reconociendo esto como un proceso de aprendizaje, madurez y adquisición de sabiduría. También señala un objetivo claro relacionado con el retiro y la asignación correspondiente, que deriva una actitud proactiva y orientada hacia metas a largo plazo. *“[...] Ya hay responsabilidad, y cada día tenemos que decir que nos vamos a salir de aquí y que toca aguantándolo y luchándolo para ver si un día podemos salir con una asignación de retiro [...]”* (Entrevista 2, párr 8, 17 de agosto 2023).

Según los uniformados:

“[...] A medida que va pasando el tiempo, uno va madurando más en esta situación. Entonces, va uno haciendo actividades que lo desconecten de la labor. También de pronto, ya uno no le pone tanto cuidado a ciertas situaciones que le generaban estrés [...]” (Entrevista 3, Párr 11, 17 de agosto 2023)

Se enfatiza la importancia de realizar actividades que ayuden a desconectarse del trabajo y se menciona que ciertas situaciones que solían generar estrés ahora son manejadas con mayor calma

y confianza, lo cual sugiere un crecimiento personal y una mayor habilidad para gestionar el entorno laboral.

Momentos de Introspección

La categoría "momentos de Introspección" se refiere a los momentos en que los uniformados reflexionan respecto a la forma como se sienten y piensan de su experiencia, como mecanismo para disminuir la carga mental. Algunos uniformados intentan integrar y gestionar adecuadamente tanto los aspectos emocionales como físicos para lograr un desempeño laboral y profesional de alta calidad y reconocen que es importante la búsqueda de equilibrio para un funcionamiento óptimo en todos los niveles de bienestar:

“[...] El autoconocimiento y la gestión efectiva de las necesidades físicas, mentales y emocionales como estrategias clave para mantener un estado de bienestar. Esto implica un enfoque activo hacia el manejo de emociones y pensamientos para prevenir posibles efectos negativos en la percepción de la realidad. [...]” (Cartografía corporal párr 28, 30 de agosto 2023).

Otro participante indica que *“[...] los métodos que yo utilizo son llegar, sentarme, analizar las soluciones, qué estrategias puedo usar para disminuir esa carga y ese estrés laboral que estoy pasando en el momento [...]” (Entrevista 3, párr. 8, 17 de agosto 2023).* Se logra identificar que existe la intención de abordar el estrés laboral desde el autor reconocimiento y la reflexión, pero se evidencia una necesidad de trascender la evitación y llegar a habilidades constantes de validación emocional y gestión de las emociones, que darán paso a soluciones permanentes y a la implementación de hábitos de autorregulación.

Miedo como respuesta emocional

En esta categoría, se observa que las emociones más presentes entre los participantes en situaciones de estrés laboral fueron los sentimientos de miedo y la sorpresa. La primera, es una emoción comúnmente experimentada, se vincula a la presencia del enfado como una desventaja emocional. “[...] *Emociones que más presencia: sensible, sentimientos de miedo y sorpresa. Emociones que menos presencia: impaciencia, celos y envidia [...]*” (cartografía corporal, Párr.14. 30 de agosto). Asimismo, se liga a la incertidumbre, mencionada como sorpresa y estas emociones se ubican como generadoras de estrés ya que la exposición constante a este sentir va elevando los niveles de cortisol.

Frente al estrés también se representó el miedo en cuanto a sus posibles consecuencias de salud o negativas para la vida, esto cuando no se la da un tratamiento o en su caso como lo expresan los uniformados “*causa demasiados problemas en la salud, más que mental pasa a lo físico provocando enfermedades demasiado serias y en lo no mental llega a provocar muchas veces suicidios, violencia y todas esas situaciones. [...]*” (cartografía corporal, Párr.14. 30 de agosto). Los participantes expresan sentir miedo por las posibles consecuencias de la carga mental derivada de su labor, por lo cual es posible afirmar que esta emoción no está siendo validada o no se evidencia una gestión de la misma en las prácticas de los uniformados y solo se permiten manifestarla en los momentos en que los desborda.

El control y las Expresiones de afecto

En esta categoría, se destaca la presencia de un control emocional excesivo entre los participantes, vinculado a las demandas y características de su rol. Se identificaron códigos descriptivos como "controlador" y "obsesivo", lo que sugiere que los uniformados tienden a controlar sus emociones en el entorno laboral. “[...] *Desventajas: es impulsivo posesivo, falta de tiempo personal y mucha responsabilidad [...]*” (cartografía corporal, Párr.14. 30 de agosto)

“[...] *Desventajas: tiene control excesivo, sobre todo lo que es y hace.* (Cartografía corporal, Párr.20. 30 de agosto).

En esta vía se comprende que el amor aparezca en su narrativa como una desventaja emocional “[...] *amor es una desventaja emocional y ausencia. [...] compromete tiempo, recursos, la vida, la estabilidad en esto*” (cartografía corporal, Párr.20. 30 de agosto). Esta afirmación subraya la limitación en la expresión del afecto entre los compañeros, por temor o por miedo a ser juzgados, rechazados o puestos en riesgo, esto plantea cuestiones importantes sobre la dinámica interpersonal en el entorno laboral, y como se refleja en el siguiente párrafo:

“[...] *consideramos que podría ser un choque cultural, ya que la mayoría tenemos mucho tiempo trabajando juntos entonces, nos tenemos mucho aprecio ya que nos conocemos bien, pero por lo menos en mi caso me limito mucho expresarlo por ser juzgado, o que me digan marica, discúlpeme usted la palabra, pero en realidad siente muchas veces la necesidad de decirle a la otra persona que no quiero darle un abrazo sin que el otro lo vea malo o confuso[...]*”(cartografía corporal, Párr.21. 30 de agosto),

El control y las expresiones de afecto puede tener implicaciones importantes para las relaciones interpersonales en el entorno laboral, donde también se puede ver afectado la percepción como lo expresó el líder del grupo policial “[...] *Desventajas: por mucho que se esfuerce en entender y sentir a otros, encontrará gran resistencia y mucha ingratitud [...]*”(cartografía corporal, Párr.24. 30 de agosto). Aquí se denota el esfuerzo del líder por comprender la situación laboral, y evidenciar que es un contexto difícil para los vínculos afectivos.

Agotamiento mental

Los participantes expresaron inquietudes acerca de la posibilidad de enfrentar situaciones peligrosas en su trabajo como policías que deriva constante preocupación por la seguridad personal y familiar, que se vincula al estrés laboral. Así, aunque insisten en no tener miedo a los criminales, experimentan estrés debido a las posibles consecuencias para ellos mismos y sus familias.

“[...] En mi caso considero que la gente opina sobre esta estación que es muy tranquila ya que no estamos como están expuestos a la inseguridad o al peligro pero no me quita la idea de sentir que en un momento pueda asistir a un lugar o estar en un enfrentamiento donde simplemente mi vida pueda terminar, yo no le tengo miedo al bandido o al criminal jamás le he tenido miedo pero sí en lo que pueda pasar después conmigo y que va a pasar con mi familia.[...]”(cartografía corporal, Párr.33. 30 de agosto).

Esta preocupación por la seguridad personal y familiar implica mayor consciencia del riesgo y ayuda a protegerse de posibles amenazas, pero también afectan negativamente en la salud mental y física, contrarrestando el balance emocional y generando estrés, agotamiento y la dificultad para separar lo personal de su vida laboral:

“[...] El estrés puede producir un desequilibrio físico y emocional, porque en realidad, a veces quisiéramos hacer más cosas, pero no suele ser posible [...]”(entrevista 2, párr.2, 17 de agosto), y *“[...] Hay algo que no pusimos o no escribimos, pero considero que también se ve mucho y es la preocupación y muchas veces intentamos dejar toda fuera de la estación por ejemplo la vida personal, pero a muchos se nos dificulta y es casi que imposible poder separarlo uno del otro.[...]”*(cartografía corporal, Párr.36. 30 de agosto),

Se hace hincapié al agotamiento de forma general, en tanto cada día de trabajo se vuelve más acaparador de su experiencia, según lo expresa el uniformado en una entrevista “[...] *La verdad un poco cargada, mucho trabajo, muchos compromisos, también cansancio por decirlo así. Ya tengo varios días de trabajo continuo que lo van agotando a uno [...]*” (entrevista 1, párr.1, 17 de agosto). Lo anterior hace alusión a las jornadas y a los descansos, que, si bien los tienen, no se experimentan como tal ya que mentalmente no se han adoptado estrategias para soltar sus obligaciones y deberes.

Disciplina preventiva

Cabe señalar que, durante el ejercicio de investigación fueron notorios aspectos básicos como la verbalización o la nominación de acciones desde la jerga propia de la policía, los cuales requieren un proceso de comprensión y formación disciplinar, para entender que formarse se refiere a agruparse en un mismo punto o a discreción como un término para referirse a la posición y ubicación de los brazos en un momento de escucha activa. (Observación de participante, agosto 2023)

La disciplina preventiva, hace alusión a la calidad de mando u orientaciones brindadas por los superiores en rango a sus subalternos, con el fin de garantizar un comportamiento pertinente y adecuado frente a la sociedad. Durante el proceso de campo y observación participante, uno de los patrulleros expresa lo que pasa en las formaciones al relatar: “*Una vez en formación el jefe les da las respectivas instrucciones para el servicio y procede a realizarle varias preguntas*” (interacción observación participante, 2023, párr. 2). Lo que podría entenderse como la instrucción inicial en donde el subordinado se limita a escuchar y seguir las órdenes que se deben cumplir para el buen funcionamiento de su trabajo o patrullaje, donde la interpelación

no tiene cabida, uno en el que la postura del cuerpo, rígida y captura las instrucciones del momento.

La disciplina dentro de la subestación no se vive únicamente a través de órdenes que se gestan en medio de la formación, sino también, con el cumplimiento de tareas de organización y limpieza que van en coherencia con el código disciplinar que practican “*Luego de terminar de organizar las instalaciones policiales, salen al servicio, algunos salen a patrullar mientras otros se quedan realizando tareas administrativas*” (interacción observación participante, 2023, párr. 4.).

Este concepto de disciplina se transfiere no sólo a la percepción de los uniformados como receptores de esta, sino también, como emisores en otros contextos en los que su rango e idea de poder es superior, las percepciones de disciplina se erigen en un principio para los uniformados, como aprehensores de esta y posteriormente como garantes de la misma en distintos contextos.

Factores de estrés que causan las condiciones laborales

La carga laboral y las situaciones atípicas que se presentan en el desarrollo y prestación del servicio, fueron denunciadas por los uniformados como posibles factores estresores, que causan e irradian malestar en ellos y sus familias. Dentro de la categoría, aparecen otros factores asociados a la percepción de las jornadas laborales extensas, la disponibilidad inmediata frente a situaciones emergentes y los cambios y ritmos en los contextos laborales.

Se encuentra como los uniformados expresan que el estrés dentro de la organización podría relacionarse de forma más estrecha con la carga laboral y el tipo de trabajo que se requiere realizar, así lo menciona U3 (interacción observación participante, 2023, párr.13) “*la carga de trabajo, la responsabilidad, los horarios extensos, los contextos en los que se trabaja.*”

Porque la verdad pues toca en varios sitios trabajar, entonces todo eso genera el estrés laboral (...)”. El cambio de contexto proporciona incertidumbre, condiciona las rutinas y se convierte en retos que pueden ser complejos de asumir. Las condiciones de seguridad, el conocimiento de la zona y la familiaridad, generan en los uniformados confianza para afrontar las necesidades que se puedan vivenciar dentro del espacio que se acompaña.

Cuando se asume un reto, un compromiso o nos asignan una responsabilidad nueva, es desafiante. Uno tiene los cronogramas de trabajo, sabe que, por tiempo, es decir, 4 o 5 días son muy cargados de trabajo, pero vienen 2 o 3 días en donde la carga laboral disminuye, donde se pueden cambiar, como decía ahorita, los contextos, los servicios, lo denominamos nosotros en la policía. Entonces, también eso hace que reduzca un poquito la carga laboral y obviamente el estrés. (Interacción observación participante, 2023, párr. 11).

Así, las condiciones externas a las funciones típicas de su rol, son dentro de las percepciones de los uniformados, una serie de sucesos y condiciones que se convierten en limitantes en sus condiciones de vida. Vincularse efectivamente con estos cambios, implica estar en un estado de alerta constante y a la expectativa del servicio. Situación contraria a la anterior se evidencia cuando otro uniformado menciona: *“cuando es repetitivo, como decía, la experiencia permite que se asuma con mayor profesionalismo, con mayor madurez, si se puede llamar así, esos trabajos, esos servicios. Y también se toman mejores decisiones, mejores estrategias para responder a eso que se nos asignó”* (interacción observación participante, 2023, párr. 12). De tal forma, comprender la importancia de las rutinas y el del reconocimiento de los contextos y entornos, se convierten en una forma de mitigar situaciones que causan estrés en los uniformados.

Potenciadores de prestigio y reconocimiento

En esta categoría, se identifican percepciones que giran en torno a la institución y su labor como policías, como lo son el prestigio y las posibilidades de crecimiento económicas que son favorecedoras para las familias de los uniformados. Asimismo, la búsqueda de reconocimiento dentro de la institución en clave de crecimiento meritorio y prestigio frente a la comunidad, se convierten en estimulantes que aportan estabilidad, responsabilidad y permanencia en la carrera como servidor público, tales representaciones, se encuentran estrechamente relacionadas con la percepción que se tiene de la misma organización y el sentido de pertenencia que pueden tener frente a ella.

Muy agradecido con la institución porque me ha permitido salir adelante, tener casa, carro, la familia se encuentra en buenas condiciones, mis hijos se encuentran estudiando, mi esposa se encuentra bien y hasta el momento, no me ha faltado nada. (Interacción observación participante, 2023, párr. 9).

El ideal de servicio que se asocia a esta profesión, también se encuentra anclado a las percepciones que tienen los uniformados sobre el impacto de su profesión dentro de la comunidad y cómo esta, contribuyen al cuidado de la ciudadanía desde su rol, un sentido vocacional *“siempre me ha gustado la Policía Nacional, porque me gusta colaborar a la sociedad, a la comunidad, poner mi granito de arena para que todos vivan bien”* (interacción observación participante 2023, párr 10). Percepción que podría decirse, se construye a lo largo de la historia personal de los uniformados y se ve abocada con la elección de su carrera profesional.

Dentro de la investigación se hace notoria la idea que se dé reconocimiento y por parte de la comunidad externa a la institución. *“Pues sí hay unas personas que todavía sienten una empatía por la policía y un respeto, pero no todas, espero que eso en realidad se pueda transformar”* (interacción observación participante, 2023, párr. 13). Entendiéndolos desde cambios sociales y las nuevas rupturas estatales y con el poder que se hacen visibles dentro de la sociedad.

Así, los potenciadores de reconocimiento y prestigio que se convierten en factores de permanencia para los uniformados, pueden verse condicionados a representaciones ya no propias de los mismos patrulleros, sino, a percepciones externas que terminan por impactarlos y los aboca a la reevaluación de su rol en distintos escenarios.

La individualidad de las estrategias de afrontamiento

La vinculación de las estrategias adaptativas parece estar mediadas a las capacidades individuales de los policías. Frente a ello, el uniformado señala:

Entonces, el buen descanso, una buena hidratación, una buena alimentación, obviamente hay oportunidades y particularmente condiciones de salud que tengo una condición que no me permite alimentarme bien. (...) entonces, toda esa necesidad de conocerme y conocer las necesidades de mi cuerpo, de mi mente, de mis emociones, de cómo manejarlas, de cómo influyen mis pensamientos, mis sentimientos. Son muy importantes, saber manejarlos para que no me afecten en el momento en que piense que algo que está pasando por mi cabeza se va a materializar. Y son situaciones adversas, muchas personas (interacción observación participante, 2023, párr. 6.).

Es posible analizar que, según las experiencias individuales, se toman acciones para lograr dar lugar a las diferentes emociones que puede vivir un ser humano, y sobretodo el nivel de intensidad con el que dichas emociones son percibidas y las acciones que desencadenan. El hecho de que un individuo empiece a realizar el proceso de introspección que implica dar lugar a las situaciones de estrés y las emociones que se general, da cuenta del trabajo individual y con convicción que realiza cada ser humano, y por tanto nace de una convicción basada en la propia experiencia y no impuesta o desde una solicitud obligatoria:

Incluso cuando estoy tratando de descansar en las noches, que es el mejor momento para el descanso del cuerpo humano, diría yo, comienzo a soñar con el trabajo, con esos compromisos, con las situaciones que se puedan desprender de eso. Incluso, a veces olvido cosas porque son muchos los compromisos, las tareas; olvido cosas del día. En el momento en que me dispongo a descansar, en las noches, sueño que me faltó algo, y algo literal, me faltó algo por hacer, y eso fue lo que soñé. (Interacción observación participante, 2023, párr 7).

Así pues, la separación de los ambientes laborales y familiares, deben convertirse en una estrategia que favorezca el tránsito y el reconocimiento de las responsabilidades y roles fuera y dentro del trabajo, para que no siga impactando espacios de interacción con la comunidad y sus entornos privados.

Discusión

Al reconocer las percepciones de las condiciones laborales de los policías se logra identificar que la carga laboral y las situaciones atípicas que se presentan en el desarrollo y prestación del servicio son posibles factores estresores y que causan e irradian malestar en ellos y sus familias,

se identifican como condiciones laborales de riesgo todas aquellas que tienen relación con la sobrecarga laboral, la ambigüedad del rol, las altas demandas de trabajo (Cárdenas, 2019, p.16) al punto que son demandas que requieren una carga mental alta, las cuales son referidas constantemente en los discursos de los uniformados.

El estilo de vida de los uniformados cambia en relación con elección de su carrera y les da un grado de incertidumbre e inestabilidad, respecto a los contextos en los que constantemente son trasladados. Los uniformados saben las consecuencias de esas elecciones pero reconocen que cuando hay condiciones de seguridad, el conocimiento de la zona y la familiaridad se puede trabajar con confianza para afrontar las necesidades que se puedan vivenciar dentro del contexto que se acompaña, por lo tanto se puede afirmar que cuando no tienen unas condiciones favorables están limitados a trabajar bajo estrés e intranquilidad.

Se observó que las condiciones de tipo individual con mayor relación con el estrés laboral son las características de personalidad y las estrategias de afrontamiento (Cárdenas, 2019), ya que vincularse efectivamente con estos cambios, implica estar en un estado de alerta constante y a la expectativa del servicio.

Se puede señalar que adoptar estrategias de afrontamiento parece estar mediada a las capacidades individuales de los policías y que son ellos o ellas, a través de su iniciativa, quienes realizan actividades deportivas, hábitos saludables, actividades de ocio. Ahora bien, es importante analizar que, una respuesta de este tipo depende, también en gran medida, del trabajo individual por el que haya pasado el uniformado, ¿Qué pasa entonces si un uniformado no cuenta aún con las estrategias adecuadas para el reconocimiento de sus herramientas físicas y emocionales en función de contrarrestar los ambientes estresantes a los que se ve abocado?

El estrés moviliza a algunos uniformados a cuestionarse sobre su labor, lo cual puede dar lugar a procesos de validación de las emociones y al reconocimiento de que las representaciones que tienen de sí mismos están ligadas a percepciones externas con el fin de mantener el reconocimiento y prestigio y desde estas comprensiones asumir sus procesos interiores como importantes y basados en el fortalecimiento de la autoestima y disminución del estrés. El afrontamiento que reside en revisiones constantes, rumiantes, solitarias y controladas, debe distinguirse del dominio auténtico del individuo sobre el entorno, ya que en esta disposición de manejo emocional se da prioridad a acciones como minimizar, aceptar, ignorar o tolerar la situación que sobrepasa las capacidades (Macías,2013). Por tanto es importante la gestión emocional o la validación de las emociones presentes en la cotidianidad laboral de los policías, atender ese mundo emocional, propiciar la validación y gestión emocional.

Los uniformados tienden a controlar sus emociones en el entorno laboral, lo cual puede llevar a invalidarlas y escalar en los niveles de estrés. La literatura ha demostrado que existe una correlación positiva entre inteligencia emocional y estabilidad emocional (Bermúdez, Teva y Sánchez, 2003). El control emocional excesivo en el trabajo, limita de forma negativa las interacciones sociales y la amabilidad, lo cual tiene un impacto en las dinámicas interpersonales en el entorno laboral tal como es el caso del grupo de patrulleros abordados.

Lo anterior indica poca o nula capacidad de algunos policías para identificar, comprender y gestionar sus emociones de manera efectiva en situaciones estresantes o emocionalmente desafiantes en el entorno laboral, la educación emocional que domina la institución, se centra en equipar a los policías con las herramientas necesarias para mantener el control emocional y enfrentar el estrés laboral (Rodríguez, 2021). Sin embargo, se vuelve indispensable reconocer la importancia de desarrollar habilidades emocionales, fomentar el desarrollo de la inteligencia

emocional e implementar estrategias que aporten a los policías a mantener el equilibrio emocional y la salud mental, la cual no es ajena a los sistemas de significados de los individuos y grupos humanos que integran una sociedad (Fernández y García, 20004).

Conclusiones

Los resultados aquí presentados ofrecen una base sólida para continuar explorando las respuestas emocionales al estrés laboral en este contexto particular y brindan información relevante para la atención y el apoyo a los miembros de la subestación de policía de Llano Grande. Es posible evidenciar que la carga laboral que acompaña a los uniformados no sólo afecta sus condiciones emocionales, sino también, las habilidades de trabajo, y sus relaciones familiares, aunque se reconoce la elección por dicho estilo de vida desde el reconocimiento y prestigio también se evidencia las implicaciones negativas como lo es el nivel de estrés constante que al no atenderse podría desencadenar en afectaciones a la salud mental.

Las estrategias de afrontamiento pueden tener tendencias negativas o positivas según la gestión emocional del individuo. Se evidencia como positivo la práctica deportiva y el esfuerzo por cuidar sus espacios familiares. En contraste, emerge como riesgo el control emocional excesivo que invalida las emociones y se reflejan en ansiedades y preocupaciones constantes por la seguridad personal y familiar.

Referencias

Bermúdez, M. P., Teva Álvarez, I., & Sánchez, A. (2003). Análisis de la relación entre inteligencia emocional, estabilidad emocional bienestar psicológico. *Universitas Psychologica*, 2(1), 27-32.

- Benavides Acosta, C. C., Segura Baracaldo, A. C. & Rojas Landínez, L. J. (2020). Análisis del bienestar psicológico en policías que laboran en la región Caribe de Colombia. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(3), 8-19. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i3.1184>
- Cárdenas Niño, L., Montoya Arenas, D. A., & Aguirre Acevedo, D. C. (2019). Funciones frontales, condiciones laborales y estrés laboral: ¿mediación, moderación o efecto?. *Psicología desde el Caribe*, 36(2), 149-176. <https://doi.org/10.14482/psdc.36.2.155.9>
- Castro Bejarano, Y., R., Orjuela Gómez, M., A., Lozano Ariza, C., A., Avendaño Prieto, B.,L & Vargas Espinosa, N.,M., (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-72. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000100005&lng=en&tlng=es.
- Cresswell, J. (s.f). Investigación cualitativa y diseño investigativo. Recuperado de <http://academia.utp.edu.co/seminario-investigacion-II/files/2017/08/INVESTIGACION-CUALITATIVACreswell.pdf>.
- Corredor, N. y Marín, L.,(2013). Burnout en Miembros de la Policía Nacional de Colombia: un Análisis Crítico. *Revista de Investigaciones de la Escuela de Administración y Mercadotecnia del Quindío. Sinapsis* 5 (5): 63 - 73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4955436>.
- Fernández Liria, A., & García Álvarez, M. J. (2004). Medio laboral y salud mental. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, (90), 131-141.

Macías, M. A., Madariaga Orozco, C., Valle Amarís, M., & Zambrano, J. (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. *Psicología desde el Caribe*, 30(1), 123-145.

Rodríguez, L., (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en trabajadores del área de logística de una institución policial, Lima – 2021. Universidad Cesar Vallejo. Tesis.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84242/Rodríguez_AL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Patlan, J (2019) ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, vol. 35, núm. 1, pp. 156-184, Fundación Universidad del Norte. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/817/81762945010/html/>