



UNAM IZTACALA

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

**Intervención en Crisis en el ámbito jurídico: propuesta de  
Capacitación para agentes del Ministerio Público**

T E S I S I N A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGIA  
P R E S E N T A

**Adriana Hernández de Jesús**

Dictaminadores:

Director: Lic. **Jorge Montoya Avecías**

Mtro. **Isaac Pérez Zamora**

Mtra. **Ángela María Hermosillo García**



Los Reyes Iztacala, Edo de México, 2012



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## AGRADECIMIENTOS

A la vida, por representar una oportunidad.

A mi padre Cutberto, por su extraordinaria fortaleza.

A mi madre María, por su ejemplar templanza.

A mi hermano Gabriel, por su cálida escucha.

A mi hermano Óscar, por su inmensa alegría.

A mi hermana Guadalupe, por su invaluable generosidad.

A mi hermano Jesús, por su buen humor.

A mi hermana Jazmín, por su maravilloso humanismo.

A mi hermano Erick, por su brillante simplicidad al mirar y al hablar.

A Ivonne, Petra, Mónica, Guadalupe y Mayte, por ser y estar conmigo.

A Mario, por su andar liviano.

A Gerardo, por el oportuno momento del encuentro.

“Dedicado a todos aquellos que son capaces de superarse a sí mismos y también,  
a su circunstancia”

A.H.J.

## RECONOCIMIENTOS INSTITUCIONALES

A la Procuraduría General de Justicia del Estado de México, principalmente a la Fiscalía Especializada en Secuestros, por todas las facilidades otorgadas para llevar a cabo el presente trabajo.

A FRECIME, A.C. por su valiosa vinculación institucional, puesto que el apoyo de su Presidente el C. Rogelio Aguilar Rendón resultó medular.

Al Lic. Jorge Montoya AVECÍAS, por su apreciable acompañamiento y asesoramiento técnico.

## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo realizar una revisión teórico-documental sobre la intervención en crisis para generar una propuesta de capacitación a profesionales del ámbito jurídico, específicamente agentes del Ministerio Público, desde un enfoque cognitivo-conductual. La estructura de la capacitación se sustentó en la revisión teórico-documental del surgimiento, desarrollo y ámbitos de aplicación de la Intervención en Crisis, así como en la investigación de las principales funciones del agente del Ministerio Público. El diseño del esquema de la Intervención en Crisis se describió en tres fases: inicial, intermedia y final. Cada una de las fases tuvo un objetivo específico, temáticas base, temáticas complementarias, actividades a desarrollar y tiempo estimado de duración. Se concluyó, que debido a sus funciones, el agente del Ministerio Público se encuentra en constante trato con personas propensas a presentar crisis, e incluso traumas, por lo tanto se sugiere la inclusión de la presente propuesta en su catálogo de opciones de capacitación, ya que les permitiría ampliar las herramientas de trabajo con las que ya cuentan, elevar la calidad de atención en sus actividades cotidianas y derivar a las víctimas del delito, directas o indirectas, con una menor probabilidad de manifestar secuelas psicológicas de tipo traumático. La implementación de la propuesta también podría llevarse a cabo en otras fiscalías, con sus respectivas adecuaciones.

# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. CRISIS Y TRAUMA: FENÓMENOS PRESENTES EN EL ÁMBITO JURÍDICO	
1.1 Crisis	8
1.2 Trauma	10
1.3 Funciones del agente del Ministerio Público	14
1.4 Índice de denuncias a nivel nacional presentadas ante el Ministerio Público de enero a octubre de 2011	15
1.5 Principales centros de atención a víctimas	15
CAPÍTULO II. INTERVENCIÓN EN CRISIS	
2.1 Surgimiento: contexto socio-histórico	20
2.2 Intervención en Crisis	20
2.3 Ámbitos de aplicación	24
CAPÍTULO III. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN INTERVENCIÓN EN CRISIS POR PARTE DE AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO	
3.1 Objetivo general	31
3.2 Consideraciones previas	31
3.3 Justificación	32
3.4 Estructura de la capacitación	34
3.5 Esquema de Intervención en Crisis por parte de los agentes del Ministerio Público	34
3.5.1 Fase inicial	37
3.5.1.1 Fundamentación	37
3.5.2 Fase intermedia	40
3.5.2.1 Fundamentación	40
3.5.3 Fase final	43
3.5.3.1 Fundamentación	44
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES	48
BIBLIOGRAFÍA	58
ANEXOS	

# INTRODUCCIÓN

Muchas personas, aunque sea por un momento en su vida, pueden encontrarse expuestas, e incluso vulnerables, a diversos eventos capaces de provocarles reacciones de crisis. El término crisis se refiere a un estado de gran desorganización emocional, perturbación y colapso de las estrategias previas de enfrentamiento, delimitado en tiempo puesto que la mayoría de las veces se manifiesta por un suceso que lo precipita y por ello, es probable que siga patrones sucesivos de desarrollo por medio de distintas etapas, además de presentar su potencial de resolución hacia niveles de funcionamiento más altos o más bajos (Slaikau, 1996).

Las situaciones de crisis comúnmente son sucesos inesperados y de corta duración. Donde las víctimas de una situación al no estar preparadas para el suceso se ven desbordadas por la intensidad de ésta, motivo por el cual se requiere de una intervención rápida y controlada a través de una metodología de intervención eficaz (Costa y Gracia, 2002). Entre los eventos que pueden desencadenar una crisis se encuentran los ataques físicos, tortura, violaciones, intensas pérdidas personales y catástrofes naturales, entre otros (Benveniste, 2000). Por fortuna desde hace algunas décadas se cuenta con técnicas que permiten coadyuvar a personas en crisis, entre ellas se encuentra la denominada intervención en crisis.

La intervención en crisis es una modalidad de tratamiento diseñada para ayudar a personas que sufren una crisis, independientemente del trastorno psicopatológico que se asocie con ellas (Martínez, 2005). Es una actividad, desarrollada por personas expertas, para entrar en la vida de un individuo, familia o grupo de personas, cuyo objetivo principal se dirige a mitigar el impacto estresor que ha detonado la crisis, donde al movilizar las fuerzas emocionales y físicas necesarias para salir del problema, se contribuye al balance emocional (Alcides, Navarro, Maza y Rivas, 2006). Slaikau (1996) menciona que una de las

características fundamentales de la intervención en crisis, es que atiende de manera inmediata a las personas y que por lo mismo, puede ser administrada por maestros, policías e incluso abogados.

Como tal ha sido utilizada en diversos ámbitos y a través de diversos medios. Uno de los exponentes más representativos en México es el Sistema de Apoyo, Consejo Psicológico e Intervención en Crisis por Teléfono, mejor conocido como SAPTEL, el cual se encuentra conformado en su mayoría por voluntarios previamente evaluados, seleccionados y capacitados, es un espacio no gubernamental que brinda atención en toda la República Mexicana las 24 horas del día, los 365 días del año, de manera gratuita (Gaitán, 1996).

En los desastres es bien conocida y reconocida la intervención en crisis, por ello cuando ocurrió el terremoto de Perú en agosto de 2008, la Agencia Española de Cooperación Internacional envió un operativo sanitario de ayuda humanitaria conformada por 3 médicos, 2 psicólogos, 3 enfermeros y 6 técnicos, mismos que pusieron en marcha el modelo de trabajo multidisciplinar. El tipo de intervenciones que llevaron a cabo fueron acciones breves cuyo objetivo principal fue buscar la recuperación de la estabilidad social e individual de las personas, facilitar el desahogo, orientación, alivio y estabilidad emocional, así como reintegrar a las personas a la vida social, laboral, escolar, familiar y afectivo-emocional a través de intervenciones individuales y de grupos psicoeducativos (Lasterra y Pacheco, 2008).

También ha sido empleada en situaciones de duelo, directamente en sitio, tal es el caso de los dolientes y familiares atendidos después del desastre ocurrido en los atentados del 11-M en Madrid. La intervención se centró en evaluar las condiciones y necesidades de las personas y sus familiares, incluyendo alimentos, condiciones ambientales y atención médica, establecer un orden de prioridades a la hora de realizar las intervenciones y prevenir la fatiga de los integrantes del equipo al establecer descansos por turnos. La atención que proporcionaron fue de

manera grupal e individual, ésta última en caso de ser solicitada por algún integrante de las familias atendidas. El seguimiento se dio cuando se llevo a cabo el homenaje a los caídos en el atentado (Berasategui, Martín y Montes, 2004).

En el ámbito hospitalario también existen protocolos de intervención en crisis para diversos profesionales, uno de ellos es el trabajador social. A partir de los mismos, puede ser identificado como un profesional de referencia para las familias que se encuentran en situación de crisis dentro del servicio de urgencias, donde la relación con las familias se canaliza por medio de tres líneas de actuación que se concretan en informativa, de soporte emocional y rehabilitadora. La fase informativa puede ser circunstancial, médica y administrativa. La fase de soporte emocional se refiere a la canalización y contención de las reacciones del duelo, que justo empiezan en urgencias. La fase rehabilitadora se refiere a brindar información sobre trámites burocráticos, despedirlos y cuando se requiera, colaborar con el equipo de trasplantes del hospital. Todo el proceso puede variar de pocas horas a dos o tres días. Por último la escucha activa del trabajador social sirve para resumir, recoger y devolver la información de la acción (Milián, 2008).

¿Y qué propuestas de intervención en crisis surgen para el ámbito jurídico?

Slaikeu (1996) esboza la propuesta de intervención en crisis en el ámbito jurídico, en el momento en que se dirige a abogados y asistentes jurídicos con algunas de estas interrogantes: ¿cómo pueden los abogados tratar con las emociones de sus clientes?, ¿Qué puede hacer un abogado con un cliente afligido, amargado, que quiere vengarse de un esposo infiel? y ¿cómo proceder con el cliente que habla a su abogado de casa solicitando protección inmediata por un marido abusivo?, entre otras. También agrega que en cada una de esas circunstancias el abogado puede encontrar la vía legal que sería más productiva, y que por las mismas emociones, muchas de las veces irracionales, con frecuencia excesivas y casi siempre frustrantes, la bloquean. Pero ¿qué sucede en el caso de los abogados que atienden denuncias en las agencias del Ministerio Público?

Si bien es cierto que en México no es recurrente la cultura de denuncia, ya sea por escepticismo en el aparato legal, desidia respecto al mismo proceso o incluso por temor a represalias, ¿qué sucede con las personas que si acuden a rendir una declaración? ¿en qué condiciones psicológicas llegan?, ¿de qué modo son tratadas? y ¿cuál es el estado de las personas derivadas a los centros de atención psicológica?

Resulta evidente que el personal de las agencias del Ministerio Público, la mayor parte del tiempo, si no es que todo, se encuentra en contacto directo con todo ese tipo de situaciones, muchas de ellas, capaces de provocar reacciones de crisis en las personas y hasta el momento a pesar de los esfuerzos que realizan en materia legal, existe muy poca información accesible sobre las estrategias o planes de acción que consideren como tal emplear la intervención en crisis, como una herramienta más de trabajo en el quehacer diario de los agentes del Ministerio Público.

Por lo tanto cabe cuestionar ¿qué sucede con el personal a cargo?, ¿cómo responden ante la crisis que llegan a manifestar los denunciantes?, ¿influye en su desempeño laboral? y lo más importante ¿están capacitados para llevar a cabo una intervención en crisis, en caso de ser necesaria, y de ese modo poder lograr un proceso adecuado de investigación en la agencia del Ministerio Público?

Para el agente del Ministerio Público, la investigación es una función esencial en sus actividades y para que pueda ser llevada a cabo con eficiencia, resulta necesario lograr el pleno respeto a los derechos de los acusados y también de las víctimas, lo que a su vez implica poder obtener los elementos necesarios para el ejercicio penal (Fix-Zamudio, 2004). Si bien actualmente existen diversos mecanismos para acelerar el proceso de denuncia, tal es el caso de las modalidades del Ministerio Público Virtual y Express, sólo por mencionar algunas (Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, 2011), finalmente aun son

muchas las personas que tienen que presentar su declaración ante el agente del Ministerio Público y es precisamente durante el proceso de investigación, cuando son propensas a presentar crisis o en función del delito, secuelas psicológicas de tipo traumático.

En ese sentido, el agente del Ministerio Público termina atendiendo diversas problemáticas, principalmente denuncias a través de reveladoras declaraciones, algunas de ellas sumamente dolorosas y otras severamente traumáticas. Por tales motivos, surge la necesidad de plantear propuestas encaminadas a abordar tal fenómeno de una manera propositiva y activa. Necesidad que puede cubrirse desde la perspectiva psicológica, pues además de poseer solidez teórica y empírica, propiamente en materia de intervención en crisis, los psicólogos por nuestra formación tenemos las competencias necesarias para elaborar y estructurar una propuesta de capacitación a otros profesionales, en este caso, del ámbito jurídico.

Entre los beneficios que se pueden obtener de dicha propuesta de capacitación, destaca que el conocimiento sobre el manejo de la intervención en crisis desde una perspectiva cognitivo-conductual, por parte del personal que labora en el Ministerio Público, específicamente agentes adscritos, y que tienen contacto directo con las personas que acuden a rendir declaraciones o denuncias, serían capaces de proveer apoyo y contención en el momento en que se presentara alguna crisis, lo que regularmente llega a suceder durante el mismo proceso de investigación, por lo que es muy probable que el mismo no pierda continuidad como frecuentemente sucede. Además coadyuvaría en que las víctimas derivadas a los diversos centros de atención psicológica con los que ya cuentan las autoridades, presentarían una menor probabilidad de manifestar secuelas psicológicas, o incluso traumáticas, que afecten su comportamiento en su contexto natural.

Del mismo modo, recibir la capacitación en intervención en crisis le permitiría a los agentes del Ministerio Público, aproximarse a elementos que se vinculan con la crisis y su adecuada conducción tal es el caso del estrés, las características del estrés postraumático, los estilos de afrontamiento y las principales competencias para lidiar con las víctimas, desde el marco de la psicología cognitivo conductual. A su vez, tales elementos también podrían ser automonitoreados en ellos mismos, lo cual tendría un impacto favorable en los agentes del Ministerio Público como personas y obviamente también, en el ejercicio diario de sus funciones.

Por lo tanto, el presente trabajo tiene por objetivo revisar de manera documental, los aportes teóricos y empíricos que se han realizado sobre la intervención en crisis para sustentar una propuesta de capacitación, en dicha materia, dirigida a profesionales del ámbito jurídico, específicamente agentes del Ministerio Público, desde un enfoque cognitivo-conductual. Por tales razones, la estructura del trabajo quedo del siguiente modo:

En el capítulo uno se menciona el término trauma y se delimitan las diferencias con el término crisis, así como la descripción de los eventos traumáticos y las principales características del estrés postraumático. Posteriormente se identifican las principales funciones del agente del Ministerio Público y se revisa la incidencia delictiva a nivel nacional comprendida de enero a junio de 2011.

En el capítulo dos se abordan las circunstancias sociales e históricas en las que emerge la intervención en crisis, así como los fundamentos conceptuales sobre los que se define el término crisis. Posteriormente se describen las características de cada una de las de las fases que componen la técnica de intervención en crisis y se mencionan sus principales ámbitos de aplicación.

En el capítulo tres se menciona el objetivo general, las consideraciones previas, la justificación, la estructura de la capacitación, así como el esquema de Intervención en Crisis por parte de los agentes del Ministerio Público en sus fases inicial, intermedia y final.

Por último, en el capítulo cuatro se integran las conclusiones de la revisión teórico-documental que se llevo a cabo en los primeros dos capítulos del presente trabajo, así como de la propuesta de capacitación, incluyendo los beneficios de su incorporación a catálogo de opciones con el que ya cuentan los agentes del Ministerio Público. También se esboza la posibilidad de extender la propuesta, con sus respectivas adecuaciones, a otras agencias.

# CAPÍTULO I

## CRISIS Y TRAUMA: FENÓMENOS PRESENTES EN EL ÁMBITO JURÍDICO

En este capítulo se abordarán los términos Crisis y Trauma, en éste último se retomarán los eventos traumáticos y el estrés postraumático. Posteriormente se identificarán las funciones del agente del Ministerio Público y se revisará el índice de denuncias a nivel nacional ante el Ministerio Público de enero a octubre de 2011. Al final se mencionarán los principales centros de atención a donde son derivadas las víctimas.

### 1.1 Crisis

El término crisis engloba un estado de desequilibrio temporal precipitado por un factor estresante, representado por una situación intensa e inevitable que abruma los mecanismos habituales de resolución abarcando los aspectos biológicos, psicológicos, cognoscitivos, conductuales, interpersonales y sociales.

Cabe destacar que una crisis, puede ser generada a partir de un desastre abrumador concreto hasta un evento simbólico vinculado a un significado emocional, que puede llegar a distorsionar las respuestas a eventos de la realidad, donde el pasado, el presente y el futuro se pueden confundir al predisponerla, precipitarla y perpetuarla (Alcides, Navarro, Maza y Rivas, 2006).

Para Benveniste (2000) una crisis psicológica se presenta cuando un evento traumático desborda excesivamente la capacidad de una persona de manejarse en su modo usual. Asimismo, acota que no es posible predecirlas de manera confiable al basarse en los eventos que las preceden, ya que un evento que precipita una crisis en una persona no necesariamente lo hará en otra. Sin embargo menciona que algunos eventos regularmente precipitan reacciones de

crisis psicológicas, entre estos se incluyen ataques físicos, tortura, violaciones, accidentes, intensas pérdidas personales, catástrofes naturales, terremotos, incendios y diluvios.

Ahearn y Cohen (1989) consideran que una crisis es un periodo crucial o decisivo en la vida de una persona, un punto de viraje que tiene consecuencias físicas y emocionales, específicamente la definen como un periodo limitado de desequilibrio psicológico, desencadenado por un cambio repentino y significativo en la situación vital de la persona, que la mayoría de las veces origina la necesidad de ajustes internos, así como el uso de mecanismos de adaptación externa que rebasan temporalmente la capacidad del individuo. También argumentan que una persona en crisis, puede considerarse como un sistema integral afectado por los cambios dinámicos que ocurren cuando entran en colisión fuerzas de diferentes niveles, donde la intensidad de la energía excede la capacidad del organismo para adaptarse y ajustarse, por lo que se ve abrumado y el sistema entra en desequilibrio.

Cuando se trata de una crisis psicológica, se refiere a desajustes transitorios de la persona que se presentan con la situación y conducen a una gran ansiedad o angustia, ya que los mecanismos de adaptación usados hasta el momento resultan insuficientes, inadecuados y llevan a las personas a una lucha por lograr adaptarse a la nueva situación. Principalmente las crisis se caracterizan por la gravedad que representa el desequilibrio experimentado por el individuo, ya que llegan a describir sentimientos de tensión, remordimiento, impotencia, cólera, ansiedad, depresión y algunas manifestaciones somáticas. Al mismo tiempo, se pueden presentar trastornos de la conducta que regularmente desembocan en conflictos interpersonales ya sea familiares, sociales o incluso laborales. De ese modo es como representan al mismo tiempo una oportunidad para el desarrollo, así como maduración de la persona, y también un peligro potencial, pues llega a sentirse frágil o vulnerable, por lo que la salida positiva o negativa de la crisis está

en función de la manera en que la persona y los que le rodean, manejen la situación que desembocó originalmente en la crisis (Aburto y cols., 1990).

En cuanto a los tipos de crisis se pueden clasificar o dividir en circunstanciales, donde el suceso precipitante tiene poca relación con la edad del individuo o la etapa de desarrollo en la que se encuentre ya que pueden afectar a cualquiera y se caracterizan por ser trastornos repentinos que requieren atención inmediata, debido a que pueden amenazar el bienestar físico y psicológico de la persona (Rodríguez, 2003) y en evolutivas, las cuales se presentan a largo del desarrollo en la vida de las personas (Slaikeu, 1996).

## 1.2 TRAUMA

Ruíz (2006) menciona que a pesar de que el tiempo y la historia han preparado a la humanidad para afrontar con éxito las situaciones más difíciles, las circunstancias de la vida se encargan de demostrar que esos mismos mecanismos de control, así como las capacidades efectivas para hacer frente a los problemas, son capaces de quedar inutilizables por la violencia inesperada y abrumadora de algunos eventos, pues innumerables son las circunstancias que pueden colocar a las personas en estados de suma fragilidad e indefensión, caracterizadas principalmente porque los sistemas de afrontamiento y control resultan precarios ante la dimensión de la situación. Dicho autor remite y define al trauma como una herida emocional grave, un serio daño cognitivo y un profundo estrago moral, originado por situaciones de violencia, amenaza y sufrimientos externos que dejan marcas persistentes a lo largo del tiempo.

Echeburúa (2004) menciona que toda vivencia traumática, es una expresión del daño psicológico padecido por la víctima y que sus síntomas pueden ser comunes en algunos casos, aunque otros pueden variar en función de las diferencias individuales, además del tipo de suceso vivido. Un aspecto nuclear del trauma radica en que la confianza de la persona en sí misma y en los demás se

ve profundamente afectada, pues amenaza tres supuestos básicos de la vida: 1) el mundo es bueno, 2) el mundo tiene significado y 3) el yo tiene un valor. Por lo tanto cuando se presenta una ruptura en el sentimiento de seguridad y control, es de esperarse que se manifieste un desmoronamiento de los postulados básicos necesarios para llevar a cabo una vida cotidiana. En ese sentido, cuanto más grande sea el trauma, mayor será la desestabilización de las estructuras psicológicas bien establecidas, como el sentido de identidad, ya que las personas pueden manifestar confusión sobre los deseos y las metas que tienen respecto a su vida y/o un sentimiento generalizado de no estar al mando de sus acciones (Gaborit, 2006).

Para Lazarus (2000) la esencia del trauma reside en que los significados cruciales se han visto minados, ya que se relacionan con los sentimientos del merecimiento, así como la creencia de ser querido y atendido; es decir los significados que una vez sostuvieron las personas traumatizadas (como la razón misma para vivir), no sólo han sido amenazados o desafiados, como sería el caso de las transacciones estresantes, sino que han sido severamente dañados, e incluso destruidos, por el suceso o evento traumático.

De acuerdo a Villalobos (2009) un evento traumático es considerado como algo especialmente destructivo en la vida de individuos, familias y comunidades afectados, debido a que puede acontecer en cualquier momento y lugar. Su manifestación lleva a cada una de las capacidades ordinarias más allá de lo que sus recursos permiten tolerar y absorber. El rango de eventos traumáticos resulta ser sumamente vasto, pues entre ellos destacan principalmente accidentes aéreos, tornados, huracanes, avalanchas de lodo, inundaciones y terremotos, exposición a elementos tóxicos, asesinatos en serie, ataques violentos, guerra, colapso de puentes y construcciones, tiroteos desde coches en marcha, secuestros, captura de rehenes y bombas terroristas. Es importante destacar que tales eventos, en función del momento y lugar, pueden llegar a considerarse como desastres o catástrofes naturales, accidentes e incluso actos divinos. Sin

embargo, es posible clasificarlos aún más como naturales, los cuales pueden ser anticipados e imprevisibles, inducidos por el ser humano, se refiere a los eventos que son accidentales y los que son provocados por el ser humano, originados por una violencia deliberada.

Siguiendo a la autora, las personas que son afectadas por tales eventos, generalmente presentan una significación fisiológica caracterizada por taquicardia, sudoración, vértigo, temblor extremo, mareo, vómito, desfallecimientos y una significación psicológica determinada por confusión, excitabilidad, nerviosismo, rabia, pesadillas, aplanamiento emocional, incredulidad, sentimientos de culpa, tristeza profunda y miedo. Regularmente las personas afectadas se denominan, dependiendo del tipo de evento al que se enfrenten, como víctimas o damnificados. Es importante considerar que entre más severo es el trauma, mayores son las probabilidades de las personas a reaccionar más negativamente al evento y que la intensidad, naturaleza y duración del trauma determinarán en gran medida si las personas exhiben sintomatología postraumática.

A diferencia de otros trastornos, el estrés postraumático tiene una etiología muy clara, pues sin acontecimiento traumático, es decir aquellas experiencias psicológicas desbordantes, es imposible su aparición. Si bien es cierto que la probabilidad de que una persona desarrolle estrés postraumático está en función de la severidad y naturaleza del acontecimiento, existen parámetros como la intensidad, naturaleza, duración y frecuencia, que permiten determinar la gravedad de la experiencia traumática. Dichos parámetros son importantes porque determinan la valoración que el individuo hace del grado del evento y modelan el tipo de reacción que éste manifieste posteriormente. Asimismo se ha observado que aquellas personas que han vivido periodos más largos de experiencias traumáticas, muestran mayor sintomatología postraumática aun después de varios años (Capafón y Sosa, 2002).

De acuerdo al Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (American Psychological Association, 2004), algunos criterios para determinar el trastorno de estrés postraumático indican que la persona ha estado expuesta a un acontecimiento traumático en el que se han dado muertes, amenazas a su integridad física o a la de los demás y como respuestas se presentan temor, desesperanza u horror intensos. El acontecimiento traumático es re-experimentado constantemente a través de recuerdos, sueños de carácter recurrente, sensación de que el evento está corriendo de nuevo. También cuando la persona manifiesta malestar psicológico y respuestas fisiológicas al ser expuesta a estímulos, ya sea internos o externos, asociados al evento traumático, lo cual a su vez genera respuestas de evitación. Además de la aparición de síntomas, ausentes antes del trauma, como dificultad para conciliar el sueño, irritabilidad o ataques de ira, dificultad para concentrarse, hipervigilancia y respuestas exageradas de sobresalto. La duración de la sintomatología también permite definir si se trata de estrés agudo, crónico o de inicio demorado. Al determinarse en niños deben considerarse más a fondo otras variantes.

Cuando se lleva a cabo la intervención en crisis inmediata en personas que han padecido un suceso traumático, el objetivo es detectar a las personas de riesgo, evitar la aparición o agravación de un trastorno y discriminar a las víctimas necesitadas de las no necesitadas, para poder derivar a las primeras a los dispositivos asistenciales. Si la llevan a cabo personas no profesionales como policías, socorristas o inclusive bomberos, se puede intervenir en directamente en sitio. Donde básicamente, se trata de aliviar el sufrimiento, atender a las necesidades básicas, contribuir al restablecimiento físico, poner en contacto a la víctima con su red de apoyo social, facilitar la continuación de su vida cotidiana y detectar a las personas en riesgo para derivarlas a los centros de Salud Mental (De Corral y Echeburúa, 2007).

### 1.3 FUNCIONES DEL AGENTE DEL MINISTERIO PÚBLICO

El agente del Ministerio Público, es un profesional del ámbito jurídico que se encuentra en constante trato con personas, que por las circunstancias a las que llega a la agencia, tienen alta probabilidad de manifestar crisis e incluso traumas. Entre sus principales funciones destaca la investigación y seguimiento de delitos, motivo por el cual desde que inicié las indagatorias debe cuidar la integración de éstas, fundamentado y motivando cada diligencia que se practique tomando en consideración el hecho delictivo que se investiga. En sus obligaciones se encuentra el observar un trato respetuoso y cordial en todo momento al público usuario. También debe mantener hacia el usuario, superiores y subordinados las debidas reglas del trato, como lo son actitud en el servicio, brindar confianza, establecer de manera respetuosa empatía (con los usuarios), amabilidad, atención, honestidad y respeto (Manual de Funciones del Agente del Ministerio, 2008).

### 1.4 ÍNDICE DE DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL PRESENTADAS ANTE EL MINISTERIO PÚBLICO DE ENERO A OCTUBRE DE 2011

En el informe sobre la incidencia delictiva comprendida en el periodo enero-octubre de 2011 presentado por el Sistema Nacional de Seguridad Pública (2011) sobre el índice de denuncias a nivel nacional, destaca un total de 1,356,245 denuncias, de las cuales 194,584 corresponden a la categoría de robos con violencia. En las subcategorías a casa habitación 10,491, a negocio 23,823, de vehículos 57,564, a transportistas 2,659 y a transeúntes 75,141. En menor grado pero no ello menos significativo, a bancos 568, a casa de cambio 2, a empresa de traslado de valores 3, a camiones de carga 440, a autobuses 353 y a vehículos particulares 231.

En cuanto a la categoría de denuncias por lesiones es de un total de 169,596, de las cuales 127,748 corresponden a dolosas con arma blanca, 5,019 a

dolosas con arma de fuego, 432 a culposas con arma blanca y 49 a culposas con arma de fuego. Sobre privación de la libertad (secuestro) 1,066, delitos sexuales (violación) 12,292, amenazas 50,043 y otros sexuales 13,690.

Los delitos tipificados y retomados del anterior informe tienen en común que son consumados con violencia. También se puede apreciar que algunos delitos impactan el aspecto material, como el robo en sus diversas modalidades y otros, como la violación o el secuestro, transgreden en su totalidad a la persona. Debido a tales características la probabilidad de que las víctimas, y las personas involucradas directa o indirectamente con el evento que origina y desencadena la investigación, hayan manifestado una crisis, e incluso posteriormente alguna secuela traumática, es alta.

Ante tal escenario resulta evidente que todas las personas involucradas en la denuncia, en algún momento estuvieron en contacto con el agente del Ministerio Público, puesto que es el profesional responsable de recopilar la información necesaria para darle continuidad al proceso de investigación y que si bien cuenta con diversas capacitaciones para brindar una adecuada atención, una capacitación específica en el manejo de la técnica de intervención en crisis les permitiría mejorar la calidad de atención en el desempeño de sus funciones, adquirir un mejor conocimiento sobre el manejo de sus competencias técnicas y personales ante situaciones críticas, así como una oportuna canalización de víctimas los centros de atención psicológica con los que ya cuentan.

## 1.5 PRINCIPALES CENTROS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

El Instituto de Atención a Víctimas del Delito es un órgano administrativo desconcentrado de la Procuraduría General de Justicia (pero subordinado a ella), ubicado en el Estado de México, que recibe a las víctimas que son derivadas por los agentes del Ministerio Público, cuando éstos últimos consideran que deben

recibir atención jurídica, psicológica, de trabajo social, e incluso atención médica de urgencia (Procuraduría General de Justicia del Estado de México, 2011).

Por su parte el Distrito Federal cuenta con diferentes unidades de atención a víctimas del delito. Una de ellas es Centro de Apoyo Sociojurídico a Víctimas del Delito Violento, el cual se encarga de proporcionar, a hombres, mujeres y niños, terapia psicológica en crisis, familiar y grupal. En caso de requerirse, también gestiona servicios de asistencia social, salud, servicios funerarios, pasajes, hospedajes y medicamentos. También brinda acompañamiento, asesoría y representación jurídica a la víctima directa e indirecta de delitos como tortura y secuestro. Otras unidades se enfocan en atender a víctimas de violencia intrafamiliar, así como a víctimas directas e indirectas de delitos contra la libertad y la seguridad sexual (Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, 2011).

A modo de conclusión, la mayoría de los autores al definir el término crisis coinciden en que se manifiesta en un tiempo delimitado a partir de un factor estresante (el cual puede ser un evento concreto o simbólico), que se experimenta como un estado de desequilibrio o bien como una situación intensa e inevitable que desborda los mecanismos habituales de resolución de problemas, lo que a su vez repercute en aspectos biológicos, psicológicos, cognoscitivos, conductuales, interpersonales, sociales y hasta de tipo somático. Cabe aclarar que si bien no todas las personas reaccionan del mismo modo ante los eventos o factores que detonan una crisis, existen eventos generales que comúnmente las desencadenan, tal es el caso de los ataques físicos, tortura, violaciones, accidentes, intensas pérdidas personales, incendios, entre otros. Además presenta un carácter ambivalente, ya que por una parte se puede considerar una oportunidad de desarrollo y por otra, un peligro potencial debido a la condición de vulnerabilidad. En ese sentido la resolución de la crisis se encuentra en función de cómo la persona y los que le rodean, manejen la situación (Slaikeu, 1996; Alcides, Navarro, Maza y Rivas, 2006; Benveniste, 2000; Ahearn y Cohen, 1989; Aburto y cols., 1990). Cabe mencionar que los tipos de crisis se dividen en

circunstanciales, puede afectar a cualquiera, y en evolutivas, relacionada con la etapa del individuo o etapa de desarrollo en la que se encuentra.

Por otra parte, el trauma se define como una herida emocional grave, un serio daño cognitivo y un profundo estrago moral, originado a partir de situaciones de violencia, amenazas y sufrimientos externos (Ruíz, 2006). También es posible entenderlo como la expresión del daño psicológico padecido por una víctima en respuesta a una vivencia traumática (Echeburúa, 2004). Debido a que rompe el sentimiento de seguridad y control de la persona, cuanto más grande sea el trauma mayor será la desestabilización de las estructuras psicológicas de las personas (Gaborit, 2006), además de destruir los sentimientos del merecimiento, las creencias de ser querido o la razón misma para vivir (Lazarus, 2000).

Para que un evento se considere traumático, tiene que ser un evento especialmente destructivo en la vida no sólo de una persona, sino también en la vida de familias o comunidades enteras. Entre los eventos traumáticos se encuentran accidentes aéreos, tornados, huracanes, avalanchas de lodo, asesinatos en serie, guerra, entre otros. Y pueden clasificarse en naturales, en su modalidad anticipada e imprevisible, inducidos por el ser humano de modo accidental y aquellos provocados también por el ser humano, pero de manera intencional (Villalobos, 2009).

El estrés postraumático presenta una clara etiología, ya que sin la presencia del evento traumático es imposible su manifestación. Parámetros como intensidad, naturaleza, duración y frecuencia permiten determinar la valoración que la persona hace del evento, así como la modulación de tipo de reacciones posteriores. Además se ha observado que personas expuestas a periodos más prolongados de experiencias traumáticas muestran mayor sintomatología postraumática, inclusive aun después de varios años (Capafón y Sosa, 2002).

Para determinar que una persona presenta estrés postraumático, existen criterios. De acuerdo al Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (2004), tiene que haber estado expuesta a un acontecimiento traumático (muerte, amenaza a la integridad física propia o de los demás) y como respuesta manifestar terror o desesperanza intensos. Reexperimentar el evento traumático de modo recurrente, ya sea a través de sueños o por estar en contacto con elementos asociados al evento. Además de la dificultad para conciliar el sueño y concentrarse, irritabilidad y respuestas exageradas de sobresalto, las cuales no manifestaba previamente al evento. Finalmente a partir de la sintomatología también es posible clasificar el estrés en agudo, crónico o de inicio demorado.

Al efectuarse intervenciones en crisis en personas traumatizadas los esfuerzos se concentran en aliviar el sufrimiento, atender a las necesidades básicas, contribuir al restablecimiento físico, poner en contacto a la víctima con su red de apoyo social, facilitar la continuación de su vida cotidiana y detectar a las personas en riesgo para derivarlas a los centros de atención correspondientes. Asimismo pueden ser proporcionada en sitio por personas no especializadas (De Corral y Echeburúa, 2007).

En el ámbito jurídico uno de los profesionales que debido a sus funciones se encuentra en constante trato con personas no sólo propensas a presentar crisis, sino incluso traumas, es el agente del Ministerio Público. Entre sus funciones destaca la investigación y seguimiento de delitos. En sus obligaciones resalta brindar un trato respetuoso y cordial hacia los usuarios, así como mantener hacia el usuario, superiores y subordinados confianza, amabilidad y honestidad, entre otros (Manual de Funciones del Agente del Ministerio Público, 2008).

Otro aspecto importante a considerar es la incidencia delictiva a nivel nacional reportada a las agencias del Ministerio Público. Tan sólo en el periodo que va de enero a octubre de 2011, de un total de 1,356,245 denuncias, 194,584 pertenecen a la categoría de robos con violencia, con sus diversas subcategorías,

así como por lesiones. De lo anterior se puede extraer que el común denominador en dichos delitos es la violencia con la que son consumados, además de impactar aspectos materiales y en algunos casos llegan a transgredir en su totalidad la integridad de la persona (Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2011).

Por fortuna la Procuraduría General de Justicia, cuenta con diversos centros de atención a las víctimas de diversos delitos, uno de ellos es el Centro de Atención a Víctimas del Delito, tanto en el Estado de México como en el Distrito Federal, en este último es posible encontrar centros de atención especializados de acuerdo al tipo de víctimas que atienden.

## CAPÍTULO II

### INTERVENCIÓN EN CRISIS

En este capítulo se abordarán las circunstancias sociales e históricas en las que emerge la intervención en crisis y se describirán las características de cada una de las fases que la componen. Por último se mencionarán sus principales ámbitos de aplicación.

#### 2.1 SURGIMIENTO: CONTEXTO SOCIO-HISTÓRICO

Slaikeu (1996) menciona que el origen de la moderna intervención en crisis se remonta a los trabajos realizados por Lindemann y sus colaboradores, después de que se incendiara un centro nocturno en el año de 1942. Tales investigaciones permitieron generar teorías sobre el proceso de duelo, pérdida y crisis, ésta última incluida posteriormente en la psicología del desarrollo. Entre las influencias que presenta la teoría de la crisis destaca la Darwinista, que habla sobre la evolución y adaptación al ambiente, y la propuesta por Maslow sobre la realización y el desarrollo personal, así como los datos empíricos que surgieron en esa época sobre el estrés. Del mismo modo en las décadas de los sesenta y setenta, se comenzaron a implementar programas de intervención en crisis en los Estados Unidos, principalmente fomentados por las restricciones económicas y por su valiosa utilidad, aun vigente en nuestros días.

#### 2.2 INTERVENCIÓN EN CRISIS

Fernández y Rodríguez (2007) mencionan que la intervención en crisis, pretende influir en los momentos que exigen cambios más o menos bruscos en el modo de organizar el comportamiento. Consideran que es un procedimiento y un modo de concebir la salud, así como a los trastornos mentales, lo que a su vez implica la posibilidad de intervenir desde una óptica de la salud pública. Cuando se lleva a cabo a partir de la narrativa, el paciente discute con el terapeuta episodios que son puntos de anclaje, los cuales le permiten al terapeuta poner en marcha

estrategias de acompañamiento en la narrativa del paciente para encontrar significados alternativos enfocados a erradicar el malestar. Posteriormente el terapeuta elige técnicas de su preferencia para contener una situación de peligro potencial y así lograr la resignificación de la crisis en la vida del paciente, que al final incluirá un significado en su vida.

Nardone y Watzlawick (1999) mencionan que un protocolo de intervención específica puede subdividirse en una secuencia de cuatro fases. En la fase 1 se lleva a cabo la captura sugestiva, detección de la tipología de persistencia del problema y detección de la tipología de la resistencia al cambio. En la fase 2 el terapeuta utiliza tácticas de comunicación estratégica para crear una atmósfera sugestiva de preparación a la intervención terapéutica, en ese mismo intervalo detecta las soluciones intentadas que mantienen el problema y el carácter específico de su persistencia. En la fase 3 se llevan a cabo redefiniciones del cambio, consolidación de resultados y posteriores experiencias de cambio. Por último en la fase 4 se llevan a cabo redefiniciones del nuevo equilibrio construido, además de la clausura de la terapia encaminada a incentivar la autonomía personal.

Por su parte Bellak (1993) propone la terapia cognoscitiva breve, la cual se caracteriza por ser una aproximación activa, enfocada, directiva y de corta duración, basada en el modelo cognoscitivo de la psicopatología que afirma que cogniciones imperfectas subyacen a las conductas y afectos desadaptativos. Su meta se enfoca en corregir el procesamiento defectuoso de la información para ayudar a las personas a modificar las suposiciones que mantienen las conductas y emociones desadaptadas. Debido a su naturaleza breve, es particularmente adecuada para ayudar a personas que necesitan de psicoterapia breve e intensiva por una diversidad de razones y que no podrían recibir atención de otra manera. En dicha modalidad de intervención se sugiere que la manera en que las personas estructuran sus experiencias, es decir cómo perciben, interpretan y asignan significados a los sucesos, juega un papel importante en la determinación

de sus respuestas emocionales y conductuales a esos sucesos. O mejor dicho, lo que las personas piensan de lo que les pasa afecta cómo se sienten.

Dicho autor también menciona que las creencias relacionadas se asocian dentro de la memoria y forman estructuras cognoscitivas mayores que se denominan esquemas. Una vez que se forman y activan, los esquemas facilitan el procesamiento de la información consistente con el contenido del esquema y obstaculizan el procesamiento de la información inconsistente con el contenido de tal esquema. Del mismo modo, los pensamientos automáticos también juegan un papel importante, dado que son pensamientos e imágenes que suceden de manera espontánea por lo que le parecen válidos y razonables a la persona, además de reflejar las creencias básicas del individuo y asociarse con el afecto. Los lineamientos básicos de la terapia cognoscitiva breve se presentan más adelante.

La fase inicial se caracteriza al resultar familiar a la persona con el modelo cognoscitivo, a la par de que el terapeuta tiene un rol más activo, se genera una lista de problemas a resolver, se desarrollan y someten a prueba la conceptualización del caso para desarrollar un plan de intervención, así como por enseñar a la persona a identificar pensamientos automáticos. También se producen diversas reacciones en la persona a diversas técnicas y hacia el mismo terapeuta. En la fase media, se emplean pensamientos automáticos para ayudar a identificar las creencias básicas de la persona, se ayuda a la persona a dominar sus habilidades cognoscitivas para enfrentarse a situaciones y se explora el desarrollo de las suposiciones subyacentes. En la última fase, se brinda a la persona mayor responsabilidad en el tratamiento, se examinan las creencias y los sentimientos de la persona respecto a la finalización de la intervención y posteriormente se prepara la misma, enfocada en cómo prevenir las recaídas. Finalmente se acuerdan sesiones de refuerzo o incluso llamadas telefónicas.

Slaikeu (1996) menciona que la intervención en crisis puede subdividirse en dos fases, la primera se denomina intervención de primera instancia y la segunda se conoce como terapia para crisis. A pesar de que ambas resultan necesarias para lograr una eventual solución a la crisis, presentan algunas diferencias ya que en la primera es necesario que ésta se brinde de manera inmediata y que sea proporcionada la asistencia física por aquellos que tuvieron el primer contacto con la víctima, tales procedimientos llegan a durar minutos u horas y pueden ser suministrados por un gran número de asistentes comunitarios. En la segunda instancia, todos los esfuerzos se dirigen a coadyuvar a la resolución psicológica de la crisis, por lo que se requiere una mayor inversión de tiempo (semanas o incluso meses), siendo brindada por terapeutas y consejeros capacitados especialmente en evaluación y tratamiento. Los cinco componentes de la intervención de primera instancia se mencionan más adelante:

1. *Realizar el contacto psicológico*: los objetivos de esta fase se focalizan en que la persona se sienta comprendida, aceptada y apoyada, así como en reducir la intensidad del aturdimiento emocional y reactivar las capacidades de resolución de problemas. Lo anterior por medio de invitar a la persona a hablar, a escuchar los hechos y sentimientos, para posteriormente sintetizarlos y reflejarlos, a efectuar declaraciones empáticas, así como a mostrar interés por comunicarse, tocar y abrazar de manera física (con sus debidas excepciones, dado que no en todos los casos es recomendable aplicarlo) y sobre todo, brindar control calmante a la situación intensa.
2. *Examinar las dimensiones del problema*: aquí se refiere al orden jurídico y se trata de identificar las necesidades inmediatas y las posteriores por medio de la indagación sobre el pasado inmediato, es decir averiguar cuál fue el incidente que precipito la crisis, el funcionamiento del CASIC previo y presente a la crisis (fortalezas y debilidades), así como los recursos personales (internos), los recursos sociales (externos) y la mortalidad. Las indagaciones del futuro inmediato se enfocan en las decisiones inminentes

que tienen que ver con la noche, fin de semana, los próximos días o incluso semanas.

3. *Analizar posibles soluciones:* en este apartado se identifican una o más soluciones para las necesidades, inmediatas y posteriores, al cuestionar qué es lo que persona ha intentado hasta ese momento, examinar qué es lo que la persona podría hacer ahora y proponer nuevas alternativas, que a su vez puede llevar a un nuevo comportamiento por parte de la persona dado que implica una nueva redefinición del problema debido a que considera la asistencia externa (de un tercero) y un cambio ambiental.
4. *Asistir en la ejecución de acción directa:* el objetivo principal es ejecutar soluciones inmediatas planteadas para satisfacer las necesidades inmediatas. En este punto hay dos modalidades de comportamiento, la primera se refiere a una actitud facilitadora sólo en caso de que la persona sea capaz de actuar en su propio beneficio y en la segunda, se toma una actitud más directiva sólo si la persona no es capaz de actuar en su propio beneficio.
5. *Seguimiento:* sus principales objetivos se centran en asegurarse la retroalimentación en las tres submetas de los primeros auxilios psicológicos en cuanto al apoyo recibido, es decir reducción de la mortalidad y culminación del enlace con otros recursos, poner en movimiento la siguiente fase donde se abordan soluciones posteriores investigando si efectivamente se cubrieron las necesidades inmediatas con las soluciones inmediatas y la acción concreta que se tomo, así como verificar la realización del enlace para las necesidades inmediatas.

En la terapia para crisis se trabaja con los mismos pasos, sólo que varía el tiempo que se dedica a trabajar en cada fase, así como la profundización a la que

se llega por sesión. La utilidad y aplicación de la intervención en crisis se presenta más adelante en el siguiente apartado.

### 2.3 ÁMBITOS DE APLICACIÓN

La intervención en crisis en el área clínica se puede apreciar en el Hospital General de San José ubicado en Chile, donde se implementó un programa de atención psicológica en el área de urgencias utilizando la intervención en crisis orientada psicoanalíticamente, con un encuadre individual y una pauta más o menos fija de funcionamiento que incluyó un número máximo de ocho intervenciones, una vez a la semana. La intervención misma se centró en identificar la situación desencadenante por medio de aclarar la relación con la biografía del paciente, conflictos conscientes e inconscientes y sus estrategias de manejo. Posteriormente se intentó comprender cognitivamente la cadena de acontecimientos que condujeron a la crisis, sin que la búsqueda de racionalidad representara un impedimento para la esencial expresión de afectos reprimidos como pena y rabia. A partir de la exploración cognitiva y emocional se buscaron nuevas estrategias adaptativas centradas en las capacidades de cada individuo y al concluir la intervención se derivó al paciente a psicoterapia de mayor tiempo o bien, fue dado de alta (Alonso, Álvarez, Castro, Ellwanger, Martínez y Oviedo, 2004).

Respecto a la aplicación de la intervención en crisis en desastres destacan los aportes realizados por Arnaez, Camacho y Rodríguez (2007), pues a lo largo de sus investigaciones han logrado identificar cuatro tipos de reacciones frente a los desastres: 1) Adaptación, donde la mayoría de las personas comienza a sentir sudoración profusa, temblores, debilidad y estados nauseosos; 2) Paralizantes, las personas parecen libres de reacción emocional y no son capaces de ayudarse; 3) Hiperactivas, las personas pueden estallar en ráfagas de actividad sin un propósito definido y 4) Corporales, donde la debilidad, el temblor, el llanto, pueden no

aparecer hasta después de que una persona ha enfrentado y superado efectivamente el peligro inmediato.

Tales autores agregan que la intervención en crisis en desastres se utiliza en contextos como inundaciones, terremotos, incendios forestales, granizadas y sequías prolongadas, entre otros. Del mismo modo se lleva a cabo en tres momentos: Antes, Durante y Después del evento. Cuando se interviene de manera individual, se ayuda a la víctima, o persona afectada, a enfrentarse, entender su nueva realidad, comprender la naturaleza y el significado de sus reacciones, tanto psicológicas como somáticas, favorecer la expresión de emociones, la elaboración del duelo, brindar apoyo emocional para aliviar la aflicción y el sufrimiento, reforzar la autoestima, detectar, tratar y/o remitir a los enfermos. Al intervenir de modo grupal, los esfuerzos se focalizan principalmente en informar y orientar verazmente sobre el impacto psicosocial de la crisis, es decir qué se puede hacer, mejorar o estabilizar las condiciones psíquicas de los integrantes del grupo, aumentar la capacidad de las personas para afrontar y resolver las más variadas situaciones en la etapa posterior al desastre, así como favorecer el retorno a la normalidad.

Por su parte Benveniste (2000), a partir de la información que obtuvo de las inundaciones que devastaron a Venezuela en 1999, menciona que en el primer contacto el consejero de crisis escucha, clarifica, tranquiliza y ofrece opciones sobre aspectos prácticos que atiendan a las necesidades de las personas y los refiere a donde sea necesario. Agrega que las personas en crisis presentan dificultad para concentrarse, pensar claramente, usar un juicio adecuado y jerarquizar prioridades, por lo que es de vital importancia escribir un plan breve y conciso a partir de la información que va refiriendo la misma. Ahora bien, cuando narran su historia es probable que las personas lloren, griten, susurren, se callen, por lo que el consejero tiene que estar atento para hacer contención de acuerdo a lo que expresa cada persona, así como para detectar algún tipo de sintomatología

específica que requiera de mayor atención. Como la intervención en crisis en este tipo de escenarios es muy corta o breve, muchas intervenciones tienen lugar únicamente en una sesión y por ende, es necesario dirigir la sesión como un tratamiento de una sesión.

En víctimas de atentados terroristas la intervención en crisis también ha sido empleada, lo anterior se puede apreciar en el dispositivo de atención psicológica denominado SUMMA 112, el cual fue implementado por psicólogos y psiquiatras especializados, aunque en un principio fue por psicólogos voluntarios, después de los atentados terroristas del 11 de marzo de 2004 en Madrid. Tal dispositivo realizó el primer contacto por vía telefónica, examinó las dimensiones del problema al valorar el estado psicológico y los factores de riesgo en el momento de la petición de ayuda, analizó las posibles soluciones en función de las demandas del paciente y las posibles soluciones que fueran viables, asistió en la ejecución de la acción concreta, ya sea de modo facilitador o directivo, para enfrentar la crisis y el seguimiento lo llevaron a cabo tanto los integrantes de SUMMA como los servicios de salud mental (Hillers y Rey, 2005).

En cuanto a la aplicación de la intervención en crisis a través de la previa capacitación, Lorente (2002) describe las principales características de un programa de formación en intervención en crisis para intérpretes kosovares, previstos para la asistencia a los ciudadanos acogidos durante el conflicto armado en Kosovo y que también, ha sido utilizado para capacitar intérpretes de la Cruz Roja en la atención a refugiados de diversas nacionalidades.

En dicho programa sustenta que los intérpretes deben seleccionarse y evaluarse previamente para detectar el mejor conocimiento de las lenguas, que no hayan sido afectados por la catástrofe, aunque sea como espectador, que no estén vinculados con las víctimas y tampoco padecer ningún trastorno psicológico que pueda agravarse en situaciones de estrés. Cabe aclarar que si los intérpretes no cumplen con todos los requisitos, no necesariamente implica su rechazo,

puesto que pueden apoyar en otras tareas que no impliquen atención directa a las víctimas.

Continuando con el autor, el entrenamiento comienza con una breve exposición de los objetivos tanto del psicólogo como de los intérpretes participantes, en un espacio cómodo y libre de distracciones. En función de la duración del plan de capacitación se determina si el intérprete funge únicamente como tal, ó si está capacitado para fungir directamente como interventor en crisis para-profesional en zona de desastres, este último rol con previa supervisión de un psicólogo emergencista. Respecto a la estructura teórica del entrenamiento, destaca que se basa en describir de modo sencillo las reacciones psicológicas esperadas de las personas en situaciones de desastre, los estilos de afrontamiento y las principales técnicas de relajación para neutralizar dichas reacciones, incluso para el propio traductor.

A modo de conclusión, el surgimiento de la intervención en crisis se remonta a los trabajos realizados por Lindemann y sus colaboradores a partir de un incendio ocurrido en el año de 1942. Más adelante las investigaciones realizadas, a partir de dicho evento, permitieron generar diversas teorías sobre el proceso de duelo, pérdida y crisis. A su vez en la teoría de la crisis se aprecian las influencias de la teoría evolucionista de Darwin, así como la teoría de Maslow. Otro aspecto importante a considerar es que en Estados Unidos, durante los años sesenta y setenta, se implementaron programas de intervención en crisis, incentivados principalmente por las restricciones económicas, así como por sus ventajas en cuanto a los recursos humanos y temporales (Slaikeu, 1996).

La intervención en crisis, desde una perspectiva de la salud pública, tiene como objetivo principal influir en los momentos más o menos bruscos para organizar el comportamiento. A partir de la narrativa, terapeuta y paciente, buscan erradicar el malestar a través de estrategias de acompañamiento y disminuir el

peligro potencial para lograr una resignificación en la vida del paciente (Fernández y Rodríguez, 2007).

Cuando se trata de protocolos de intervención específica, se presenta por medio de fases. En la primera se captura y detecta la tipología de la persistencia del problema y de la resistencia al cambio. En la segunda por medio de técnicas de comunicación, se indagan las soluciones intentadas, así como su persistencia. En la tercera se verifica la consolidación de los resultados y las experiencias del cambio. En la cuarta se elaboran redefiniciones del nuevo equilibrio construido y se finaliza la intervención, dirigida a incentivar la autonomía personal (Nardone y Watzlawick, 1999).

La terapia cognoscitiva breve se caracteriza por ser una aproximación activa, enfocada, directiva y de corta duración, basada en el modelo cognoscitivo de la psicopatología. Su meta es corregir el procesamiento defectuoso de la información para ayudar a las personas a modificar las suposiciones que mantienen las conductas y emociones desadaptadas por medio de fases. En la fase inicial el terapeuta tiene un rol más activo, se realiza una lista de problemas a resolver, las cuales una vez desarrolladas se someten a pruebas. En la fase media se detectan los pensamientos automáticos y se dominan las habilidades cognoscitivas. En la fase final se adquiere mayor responsabilidad en el tratamiento al examinar las creencias y sentimientos de la persona, además de acordar el seguimiento (Bellak, 1993).

La intervención en crisis también se subdivide en intervención de primera instancia y de segunda instancia. Básicamente las diferencias entre ambas radican en la duración y en el personal que las brindan. Se estructura de cinco componentes 1) realizar el contacto psicológico, 2) examinar las dimensiones del problema, 3) analizar las posibles soluciones, 4) Asistir en la ejecución de la acción directa y 5) seguimiento (Slaikeu, 1996).

Debido a los beneficios que representa la intervención en crisis, independientemente de la postura teórica, ha sido utilizada en hospitales (Alonso, Álvarez, Castro, Ellwanger, Martínez y Oviedo, 2004), zona de desastres (Arnaez, Camacho y Rodríguez, 2007; Benveniste, 2000), después de atentados terroristas (Hillers y Rey, 2005), así como en la previa capacitación de para-profesionales (Lorente, 2002).

Por todo lo anterior, en la actualidad resulta de vital importancia tomar en cuenta otros espacios donde las personas pueden manifestar crisis, para que a partir de ello se puedan adecuar e implementar estrategias viables de atención. En ese sentido la intervención en crisis aun tiene mucho que aportar a otros ámbitos, uno de ellos es el jurídico.

# CAPÍTULO III

## PROPUESTA DE CAPACITACIÓN EN INTERVENCIÓN EN CRISIS POR PARTE DE AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO

El objetivo del presente capítulo es generar una propuesta de capacitación para agentes del Ministerio Público en Intervención en Crisis, desde un enfoque cognitivo-conductual. Para lograr lo anterior se describen algunas consideraciones previas sobre la implementación dicha técnica en el ámbito jurídico y se aborda la justificación que subyace a la propuesta. Posteriormente se integra la estructura de capacitación y al final, se agrega el esquema de la intervención en crisis por parte de los agentes del Ministerio Público en sus fases inicial, intermedia y final.

### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Generar una propuesta de capacitación para agentes del Ministerio Público en intervención en crisis, desde un enfoque cognitivo-conductual.

### 3.2 CONSIDERACIONES PREVIAS

Los alcances de la presente propuesta no van más allá de propiciar el desarrollo de las competencias teóricas y técnicas, en los profesionales del ámbito jurídico, para poder llevar a cabo una intervención en las situaciones que lo ameriten y por ende lo permitan, pues queda claro que no necesariamente todas las personas al momento de realizar alguna denuncia, o al llevar a cabo las respectivas entrevistas de la investigación, manifestarán crisis.

### 3.3 JUSTIFICACIÓN

Si bien en el Capítulo 1 del presente trabajo se mencionaron algunas funciones de los agentes del Ministerio Público, para este apartado se considera adecuado integrar elementos que amablemente proporcionó, en una entrevista, un abogado penalista y agente del Ministerio Público, desde hace más de cinco años, adscrito a la fiscalía especializada en secuestros del Estado de México de la zona Oriente, como referentes para complementar y sustentar la propuesta de capacitación en Intervención en Crisis por parte de agentes del Ministerio Público.

Durante la entrevista mencionó que sus actividades diarias comienzan en un horario oficial que va de las 9:00 de la mañana a las 7:00 de la noche, el cual por la carga de trabajo, la cantidad de distritos judiciales que cubren, así como agencias del Ministerio Público que tienen a su cargo, se prolonga. Es decir hay hora de entrada pero no precisamente una hora de salida. Sus actividades van desde atender una denuncia, recabar las entrevistas de las personas que presentan la denuncia, practicar las diligencias que se deriven ya sean ministeriales (acompañadas de peritos en las diferentes ramas y ciencias) o bien acordes a inspecciones, recabar entrevistas en caso de tener que acudir directamente a campo, girar oficios y hacer los acuerdos que recaen sobre cada uno de los oficios.

Sobre el proceso de levantar una denuncia mencionó que, debido a la incidencia delictiva y la complejidad del mismo sistema, en el Estado de México se implemento un nuevo sistema llamado de justicia acusatorio adversarial y oral. Dicho sistema se caracteriza porque se terminan las formalidades de la toma de declaración protocolaria y sólo se llevan a cabo entrevistas donde se tiene que ubicar tiempo, lugar y modo de ejecución de lo que narra la gente. La entrevista es una declaración más simplificada proporcionada por todas las personas que tienen que ver con el hecho delictivo, llámense testigos, agraviados u ofendidos. En el área donde actualmente se encuentra asignado, la primer diligencia que se

práctica se lleva a cabo al momento en que las personas son liberadas (ya sea a través de un pago u operativo, entre otros) y refiere que en éstas muchas personas todavía vienen bajo los efectos de la experiencia ya que algunas llegan a llorar al recordar lo que vivieron, vienen en shock o en estado alterado emocional.

Al indagar sobre cómo ha intervenido en situaciones de crisis, respondió que se tiene que platicar con las personas, comentarles cuáles son los motivos de las diligencias que se van a practicar y a donde lo van a llevar, entablar una adecuada comunicación con las personas para que comprendan que a través de ella se puede lograr el éxito en la investigación, ya que la información que aporten en las entrevistas permitirá sustentar la misma. Agregó que es importante ser sensible y entender que las personas muchas veces vienen con el trauma que les generó ser víctimas de secuestro y al recordarlo, lo vuelven a vivir. Por otra parte las personas que manifiestan crisis, ya sean las mismas víctimas o sus familiares son canalizadas a la Unidad de Atención a Víctimas del Delito, donde principalmente son atendidos por psicólogos.

Durante la entrevista también comentó que antes de ser asignado a la fiscalía, recibió diferentes cursos que van desde la integración de las carpetas, las cuales son medulares en el proceso de investigación ya que en ellas se va compilando toda la información, hasta el trato que se debe de tener con las víctimas del delito. Sin embargo no mencionó ninguna técnica en particular sobre intervención en crisis, a pesar de capacitarse continuamente. Al finalizar añadió que las unidades son de nueva creación y apenas están sentando sus bases, por lo que aún tienen algunas áreas de oportunidad en sus recursos humanos y materiales, así como en el seguimiento y monitoreo que tienen una vez que ingresan a la fiscalía, ya que la única retroalimentación que reciben es si son aptos o no para continuar en su cargo.

Por tal razón surge la necesidad de plantear una propuesta de capacitación dirigida al personal del ámbito jurídico, específicamente agentes del Ministerio

Público, sobre el manejo de la técnica de Intervención en Crisis como una herramienta más de trabajo que les permita mantener, e incluso elevar, la calidad del desempeño en el ejercicio de sus funciones.

### 3.4 ESTRUCTURA DE LA CAPACITACIÓN

Se compone de dos etapas: A (teórica) y B (teórico-práctica). En la primera los contenidos corresponden al Capítulo 1. Trauma y Crisis: fenómenos presentes en el ámbito jurídico y al Capítulo 2. Intervención en Crisis, también se contempla la inclusión de Dinámicas de integración grupal, así como el uso de recursos audio-visuales para la exposición de los contenidos. En la segunda los contenidos giran en torno al diseño del esquema de Intervención en Crisis por parte de agentes del Ministerio Público y también, se consideran recursos audio-visuales para continuar con la exposición de los mismos, así como el uso del role-playing para que los participantes puedan ejercitar lo aprendido en ambas etapas.

### 3.5 ESQUEMA DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR PARTE DE AGENTES DEL MINISTERIO PÚBLICO

El diseño del esquema se basó en los Modelos de Intervención en Crisis postulados por Karl Slaikeu (1996) y por Jorge Montoya (2009). La implementación de tal esquema se compone de tres fases: inicial, intermedia y final, las que a su vez cuentan con objetivos específicos, temáticas base, temáticas complementarias, actividades a desarrollar y duración. Dicho esquema se puede apreciar en la figura 1.

<b>Fase</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Temáticas Base</b>	<b>Temáticas Complementarias (Fundamentación)</b>	<b>Actividades</b>	<b>Duración</b>
Inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Establecer contacto psicológico para averiguar qué fue lo que sucedió y así dimensionar el problema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Reacciones de las personas en Crisis y en Trauma.</li> <li>° Intervención en Crisis.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Algunas competencias del interventor.</li> <li>° Estrés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Atender a la conducta verbal y no verbal de la persona.</li> <li>° Identificar si lo que narra la persona corresponde a una crisis o a un trauma.</li> <li>° Devolver información de lo que se va obteniendo.</li> <li>° En caso de presentarse estrés manejarlo adecuadamente, ya sea en la persona o en el interventor.</li> </ul>	1 sesión
Intermedia	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Indagar cómo se encuentra la persona para evaluar las posibles soluciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° CASIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Estilos de afrontamiento.</li> <li>° Tipos de víctimas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>° Identificar el estilo de afrontamiento utilizado por la persona, los intentos anteriores de solución y los</li> </ul>	1 sesión

				<p>resultados obtenidos (sólo en caso de que aplique).</p> <p>° Identificar si se trata de una víctima primaria, secundaria o terciaria.</p>	
Final	<p>° Asistir en la ejecución de la acción directa para encontrar las rutas viables de solución.</p> <p>° Derivar a las personas a la Unidad de Atención a Víctimas del Delito correspondiente (en caso de ser necesario).</p> <p>° Dar seguimiento.</p>		° Búsqueda de soluciones.	<p>° Acompañar a la persona en la búsqueda de soluciones, acordes a la circunstancia por la que se le entrevista, en caso de ser necesario asumir un rol directivo-informativo.</p> <p>° Llevar un control interno de derivación de víctimas, el cual bien podría incluirse en su reportes de actividades, además de cotejarse con la respectiva</p>	<p>1 sesión</p> <p>*Puede ser bimestral, semestral o anual.</p>

				Unidad de Atención.	
--	--	--	--	---------------------	--

Fig. 1. Esquema de Intervención en Crisis por parte de agentes del Ministerio Público

### 3.5.1 FASE INICIAL

El objetivo de esta fase se dirige a establecer contacto psicológico para averiguar qué fue lo que sucedió y así poder dimensionar el problema. En las temáticas base se encuentran las reacciones de las personas en Crisis y en Trauma, así como la Intervención en Crisis. En las temáticas complementarias se encuentran algunas competencias del interventor y el estrés. Básicamente las actividades a desarrollar tienen que ver con atender a la conducta verbal y no verbal de la persona, identificar si lo que narra la persona corresponde a una crisis o a un trauma. Posteriormente se tiene que devolver la información de lo narrado por la persona. Y en caso de presentarse estrés manejarlo adecuadamente, ya sea que lo manifieste quien refiere la entrevista, o bien el mismo interventor o agente del Ministerio Público.

#### 3.5.1.1 FUNDAMENTACIÓN

Si bien es cierto que los agentes del Ministerio Público cuentan con vasta experiencia en entrevistar a todo aquel que pueda aportar información para el avance de las investigaciones, en el proceso de la capacitación en intervención en crisis, resulta importante familiarizarse con cualidades y conductas características de algunos interventores eficientes. Entre ellas Cormier y Cormier (2000) mencionan la competencia intelectual, la cual se refiere a ser lo bastante curioso para comprobar y conocer que sucede a las personas; el conocimiento de sí mismo, ya que resulta valioso al establecer una interacción interpersonal efectiva puesto que se encuentra influida por sentimientos y actitudes, así como el

sentido de competencia profesional, pues tales sentimientos pueden influir en la conducta observable durante la interacción. Entre las habilidades necesarias para establecer una relación empática, Froján (1998) considera que es importante mantener la atención a la conducta verbal y no verbal tanto de las personas como la propia, además de aprender a controlar la expresión de la cara, la mirada, la postura del cuerpo y el movimiento de las manos. Así como resumir la información de lo que se va obteniendo, puesto que es una forma de avanzar con seguridad.

Puesto que en una intervención breve y estratégica interesa participar del modo más rápido y económico posible, es necesario realizar una exploración y elaboración sostenida de las propias conductas, así como de las actitudes. Lo anterior facilita al máximo la resolución rápida de los problemas. Cuando los interventores se encuentran en entrenamiento, muchas de las habilidades básicas de intervención son supervisadas desde el inicio, el aprendizaje se da en grupo, ya que optimiza las oportunidades del mismo, se acentúa la práctica y el entrenamiento se concentra en las cuestiones que surgen en el trabajo (Cade y Hudson, 1993). Dentro de la terapia breve la evaluación y la intervención van unidas, por lo tanto se producen desde el inicio, donde cada sesión con los consultantes, incluso la primera, puede ser la última por lo que es importante tener un cierre y un efecto terapéutico autónomo (Beyebach, 2006). En ese sentido, cuando se habla de competencias se entiende que el término se refiere a las características subyacentes de un individuo que está causalmente relacionada con un nivel estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en un trabajo o situación (Spencer y Spencer, 1993; en Alles, 2010).

El agente del Ministerio Público, es un profesional del ámbito jurídico que debido a la carga de trabajo y a múltiples factores, se encuentra en contacto con el estrés, ya sea propio o ajeno. Desde el punto de vista psicológico, el estrés es todo aquello que impide en las personas adaptarse o enfrentar con éxito la realidad que les rodea, puede provenir del entorno, ser provocado por el propio organismo o ser generado por la mente. El ambiental suele ser provocado por la

polución del aire, la contaminación acústica o las aglomeraciones de la gente. El corporal puede ser ocasionado por una enfermedad, las heridas de un accidente o un gran esfuerzo físico (Lazarus y Lazarus, 2004). El estrés como respuesta cognitiva, es un proceso cognitivo que ocurre frente a los estímulos externos que generan estrés, donde los estímulos ambientales e internos pasan por una estimación subjetiva de la persona. Se puede agregar que la expresión facial y no verbal tiene un valor adaptativo no sólo para la persona afectada, sino que permite comunicar el peligro a otros miembros de su especie. Lo anterior no necesariamente descarta que la respuesta vaya tomando diversas formas complejas de aparición dadas las experiencias que va teniendo la persona durante su vida (Cruz y Vargas, 2001).

De acuerdo a Buceta, Bueno y Mas (2001) el estrés es una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que en un principio resultan amenazantes, consiste básicamente en la movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas. En ese sentido, se considera que el estrés es una respuesta adaptativa que puede resultar beneficiosa para incrementar y mantener el rendimiento, así como la salud. Pero si se presenta un exceso cualitativo o cuantitativo de estrés, ya sea como consecuencia de la exposición a impactantes o múltiples situaciones estresantes, o como el resultado de agotamiento en el organismo, puede perjudicar seriamente el rendimiento y representar uno de los principales factores de riesgo de enfermedades graves.

Siguiendo a los autores, se asume que el estrés está determinado por la interacción entre situaciones potencialmente estresantes, es decir situaciones que tienen la propiedad de provocar estrés aunque no necesariamente lo provoquen, y características personales relevantes, las cuales en interacción con las situaciones potencialmente estresantes aumentan la probabilidad del estrés. Regularmente son potencialmente estresantes las situaciones que amenazan la seguridad de las personas, atentan contra sus principios, valores y creencias fundamentales,

exigen un sobreesfuerzo físico, implican la toma de decisiones difíciles, plantean problemas o conflictos difíciles de solucionar, conllevan la exposición a algo desagradable o la realización de tareas monótonas, propician la aparición de sentimientos de inutilidad y aquellas que consisten en la agresión de otras personas. Cabe aclarar que la presencia de situaciones potencialmente estresantes no es condición suficiente para que se manifieste el estrés, ya que las variables personales han demostrado ser relevantes en ese contexto, dado que entran en juego patrones de conducta, estilos de afrontamiento, valores, creencias y actitudes, recursos y habilidades de afrontamiento, así como apoyos sociales.

### 3.5.2 FASE INTERMEDIA

El objetivo de esta fase se dirige a indagar cómo se encuentra la persona para evaluar las posibles soluciones. En las temáticas base se encuentra el CASIC y en las temáticas complementarias están los estilos de afrontamiento y tipos de víctimas. Las actividades a desarrollar básicamente consisten en identificar el estilo de afrontamiento utilizado por la persona, los intentos anteriores de solución y los resultados obtenidos (sólo en caso de que aplique), así como identificar si se trata de una víctima primaria, secundaria o terciaria.

#### 3.5.2.1 FUNDAMENTACIÓN

Lazarus y Folkman (1991) definen el afrontamiento como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Lo anterior implica delimitar la diferencia con la conducta adaptativa automatizada, ya que el afrontamiento sólo se limita a aquellas demandas que son evaluadas como excedentes o desbordantes del individuo, es decir a aquellas condiciones de estrés psicológico que requieren la movilización y excluyen a las conductas y pensamientos automatizados que no requieren esfuerzo. El afrontamiento sirve

para manipular o alterar el problema con el entorno causante de perturbación, mejor conocido como afrontamiento dirigido al problema, y regular a la respuesta emocional que aparece como consecuencia, también denominado afrontamiento dirigido a la emoción. El modo de afrontamiento de una persona se encuentra en función de los recursos que dispone, entre ellos se encuentran la salud y la energía física, las creencias existenciales, las creencias generales como el control, los recursos que tienen una propiedad motivacional que puede ayudar al afrontamiento, recursos para la resolución de problemas, las habilidades sociales, el apoyo social y los recursos materiales.

Para Lazarus y Lazarus (2000) el afrontamiento es que lo que hacen y piensan las personas en un intento de regular la tensión y las emociones relacionadas con ellas, ya sea que dichos intentos tengan éxito o no. Como tal el afrontamiento sirve para anticipar lo que puede ocurrir, ayuda a reducir la ansiedad y a elevar la eficacia cuando el acontecimiento tiene lugar. Cabe aclarar que lo que hacen las personas como afrontamiento está en función de la situación a la que se enfrenten, las amenazas que suponen, el tipo de persona y los resultados inmediatos obtenidos del afrontamiento. Para que el afrontamiento resulte exitoso tiene que ser flexible y adaptable a las necesidades de la situación, ya que muchas veces cambian a medida que la acción se va desarrollando.

En ese sentido, dentro del afrontamiento es posible encontrar cuatro estilos: 1) acción directa, enfocada en alterar la interacción individuo-ambiente, 2) inhibición de la acción, en donde el individuo se resiste a actuar debido a que evalúa la situación como riesgosa, 3) búsqueda de información, a partir de la cual se reúnen los elementos que permitirían dar paso a una reevaluación y 4) afrontamiento cognoscitivo, el cual busca atenuar la sensación de malestar cambiando el significado del evento estresante, sin que necesariamente se modifique el ambiente (Payne, 2001; en Cerezo, Hernández y López, 2007).

Aprender técnicas de afrontamiento, cuando las jornadas laborales exigen alto rendimiento físico y psicológico, resulta muy útil ya que proporcionan una mayor capacidad de autocontrol en las situaciones particulares que habitualmente provocan estrés. Dichas técnicas permiten a las personas aprender a relajarse usando la relajación muscular progresiva de modo que en todo momento y lugar en que se experimente estrés se pueda liberar la tensión. El primer paso consiste en elaborar una lista personal de situaciones estresantes, se escriben verticalmente y por orden de menor a mayor ansiedad provocada, posteriormente con un poco de memoria y de imaginación es posible reproducir cada una de esas situaciones y aprender a relajar toda sensación de estrés. El segundo paso consiste en la creación de un arsenal privado de comentarios de afrontamiento de estrés que serán utilizados para vencer aquellas situaciones que le provoquen pensamientos estresantes y/o derrotistas. En ese sentido el desarrollo de técnicas de afrontamiento permite la representación mental de aquellos hechos de la vida real que resultan distorsionantes y a través de ella, es posible aprender a relajarse en las escenas imaginadas y posteriormente en situaciones reales, hasta que los procesos de autorrelajación y los pensamientos de afrontamiento aparecen de forma automática ante cualquier situación estresante (Davis, Mc Kay y Robbins, 2009).

Otro aspecto importante a considerar en las temáticas complementarias, es el correspondiente a la víctima. De acuerdo a Sullivan y Everstine (2000), cuando una persona es víctima de un crimen violento es atacada psicológicamente por la intensa realidad de la fragilidad personal, la aparente casualidad de los acontecimientos de la vida y la infabilidad de la muerte. Muchas personas llegan a este punto sin saberlo ni estar preparada y casi nadie tiene la capacidad para enfrentar un acontecimiento de tal magnitud sin recibir considerable apoyo de los demás.

Rodríguez (2007) comenta que una víctima es el individuo o grupo que padece un daño por acción u omisión, propia o ajena, y por causa fortuita. Es una

persona que padece violencia a través del comportamiento de un individuo que trasgrede las leyes de su sociedad y cultura, es decir por un delincuente. Sufre física, psicológica y socialmente a consecuencia de la agresión causada por la conducta violenta a la que fue sometida y sus consecuencias pueden aparecer inmediatamente al hecho delictivo en el caso de las lesiones físicas, cuando se trata de las consecuencias psicológicas y sociales, su resonancia es posterior a la fecha del delito. Es importante considerar que las consecuencias también están vinculadas a la índole de la violencia sufrida, las características de la personalidad de la víctima, a la reacción de la familia y del medio social (Marchiori, 2000).

Echeburúa (2004) comenta que un suceso traumático afecta directamente a la víctima, pero también a todo su entorno ya que las relaciones sociales de la persona no son las mismas ni lo mismo, puesto que los cambios en los modos de pensar, sentir y actuar tienen una repercusión directa con sus seres queridos. Además clasifica a las víctimas en directas, conformada por todas aquellas personas que padecen daño psicológico cuando se amenaza a su vida o a su integridad psicológica ya sea por medio de una lesión física grave o la percepción del daño como intencionado, y en indirectas, conformada por las personas que están cerca de las víctimas directas, las cuales presentan un efecto de onda debido a que el evento traumático actúa en círculos concéntricos, a la que manifiestan un efecto de contagio por el contacto cercano y prolongado con la víctima.

### 3.5.3 FASE FINAL

Los objetivos de esta fase consisten en asistir en la ejecución de la acción directa para encontrar las rutas viables de solución, derivar a las personas a la Unidad de Atención a Víctimas del Delito correspondiente (en caso de ser necesario) y dar seguimiento. En las temáticas complementarias se encuentra la búsqueda de soluciones alternativas. Las actividades a desarrollar se dirigen a acompañar a la persona en la búsqueda de soluciones, acordes a la circunstancia

por la que se le entrevista, en caso de ser necesario se puede asumir un rol directivo-informativo. La parte del seguimiento básicamente consiste en llevar un control interno de derivación de víctimas, el cual también podría utilizarse como fuente en sus reportes laborales o bien para complementar sus evaluaciones de desempeño laboral, los periodos para emitir los reportes pueden ser bimestrales, semestrales o anuales.

### 3.5.3.1 FUNDAMENTACIÓN

De acuerdo a Feixas y Miró (1993) la búsqueda de soluciones alternativas es un elemento muy importante de la resolución de problemas. Básicamente en ella se anima a la persona a inventar nuevas soluciones suspendiendo el juicio crítico.

A modo de comentarios finales, la generación de la presente propuesta surgió como una opción para complementar el catálogo de capacitaciones con el que ya cuentan en las instancias gubernamentales, si bien con sus respectivas reservas puesto que la implementación de la Intervención en Crisis por parte de los agentes del Ministerio Público únicamente se proporcionaría en los casos, que de acuerdo a las circunstancias, lo ameriten y por ende lo permitan.

En cuanto a la estructura de la capacitación, básicamente se finco en dos etapas que permiten integrar la teoría y la práctica en el ejercicio de la Intervención en Crisis como una técnica profesional más en el repertorio de los agentes del Ministerio Público. Cabe agregar que la duración de la capacitación estaría en función de las actividades de los agentes, en ese sentido el contenido teórico es sumamente flexible.

Por otro lado el esquema de la Intervención en Crisis por parte de los agentes del Ministerio Público, tomó como referencia los modelos de Karl Slaikeu (1996) y Jorge Montoya (2009), principalmente debido a su sistematicidad y

también a su carácter práctico. Se compone de tres fases: inicial, intermedia y final. Cada una con sus objetivos, temáticas base, temáticas complementarias y actividades a desarrollar.

La fase inicial tuvo como objetivo establecer contacto psicológico para averiguar qué fue lo que sucedió. Las temáticas base giraron en torno a las reacciones de las personas en Crisis y en Trauma y también sobre la Intervención en Crisis. Las temáticas complementarias se dirigieron a describir algunas competencias del interventor y el estrés.

Una competencia se refiere a las características subyacentes de un individuo que está causalmente relacionada con un nivel estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en un trabajo o situación (Spencer y Spencer, 1993; en Alles, 2010).

De acuerdo Cormier y Cormier (2000) la competencia intelectual, se refiere a ser lo bastante curioso para comprobar y conocer que sucede a las personas. Mantener la atención a la conducta verbal y no verbal tanto de las personas como la propia, además de aprender a controlar la expresión de la cara, la mirada, la postura del cuerpo y el movimiento de las manos, es una forma de avanzar con seguridad (Froján, 1998). Cade y Hudson (1993) mencionan que el entrenamiento y la supervisión son claves a la hora de aprender nuevas técnicas.

Como tal, el estrés es una variable que se encuentra relacionada, ya sea de modo directo o indirecto, con las funciones del agente del Ministerio Público. De acuerdo Buceta, Bueno y Mas (2001) el estrés es una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que en un principio resultan amenazantes, que consiste en la movilización de recursos fisiológicos y psicológicos para poder afrontar tales demandas, en ese sentido es una respuesta adaptativa.

En cuanto a las actividades a desarrollar, se enfocaron en atender a la conducta verbal y no verbal de la persona, identificar si lo que narra la persona corresponde a una crisis o a un trauma, así como devolver la información de lo narrado por la persona.

El objetivo de la fase intermedia se dirigió en averiguar el estado actual de la persona para poder evaluar las posibles soluciones. Las temáticas base giraron en torno a al CASIC y en las temáticas complementarias a los estilos de afrontamiento, los cuales se definen como aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 1991), y los tipos de víctimas, ya sean individuos o grupos (Rodríguez, 2007), directas o indirectas, primaria, secundaria o terciaria (Echeburúa, 2004). Las actividades a desarrollar consistieron en identificar el estilo de afrontamiento utilizado por la persona, los intentos anteriores de solución y los resultados obtenidos (sólo en caso de que aplicaran), así como en identificar si se trata de una víctima primaria, secundaria o terciaria.

El objetivo de la fase final, consistió en asistir en la ejecución de la acción directa para encontrar las rutas viables de solución, derivar a las personas a la Unidad de Atención a Víctimas del Delito correspondiente (en caso de ser necesario) y dar seguimiento. Las temáticas complementarias se focalizaron en la búsqueda de soluciones alternativas, en ellas se anima a la persona a inventar nuevas soluciones suspendiendo el juicio crítico (Feixas y Miró, 1993). Las actividades a desarrollar se dirigieron en acompañar a la persona en la búsqueda de soluciones, acordes a la circunstancia por la que se le entrevisto, de modo directivo-informativo, únicamente en caso de ser necesario. El seguimiento consistió en llevar un control interno de derivación de víctimas, que podría ser utilizado como fuente en sus reportes laborales o para complementar sus

evaluaciones de desempeño laboral, los periodos para emitir los reportes pueden ser bimestrales, semestrales o anuales.

De modo personal, considero que la intervención es una técnica vigente y que debido a sus características aun tiene mucho que aportar a diversos profesionales y también a variados ámbitos.

En el ámbito jurídico, considero que el agente del Ministerio Público es uno de los profesionales claves para poder atender a las personas en crisis, y si bien también es cierto que es uno de los profesionales del Gobierno que recibe constantemente capacitaciones, aun presenta áreas de oportunidad en el repertorio de técnicas de atención a las víctimas. Si me gustaría aclarar que lo anterior no necesariamente significa que el desempeño de sus funciones sea inadecuado, todo lo contrario, a través de la investigación y la entrevista me dio la impresión de que es un profesional sumamente responsable, empático y dispuesto a aprender nuevos métodos que le permitan mejorar la calidad del desempeño diario en el ejercicio de sus funciones.

Todo lo anterior me brindo valiosos elementos para sustentar la generación de la presente propuesta, cuya razón de ser no vas allá de representar una opción más en su catálogo de capacitaciones, y que debido a su corte modesto en el contenido teórico y práctico bien valdría el esfuerzo considerar, posteriormente, su implementación en otras fiscalías. Eso si, con sus respectivas modificaciones, o adecuaciones, tanto en la estructura de la capacitación como en el mismo diseño del esquema de la intervención en crisis.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES

Una crisis se define como un estado de desequilibrio temporal precipitado por un factor estresante, representado por una situación intensa e inevitable que abruma los mecanismos habituales de resolución abarcando los aspectos biológicos, psicológicos, cognoscitivos, conductuales, interpersonales y sociales.

Puede ser generada a partir de un desastre abrumador concreto hasta un evento simbólico vinculado a un significado emocional (Alcides, Navarro, Maza y Rivas, 2006). Es un periodo crucial o decisivo en la vida de una persona, que tienen consecuencias específicas y emocionales (Ahearn y Cohen, 1989), además puede clasificarse en circunstanciales (Rodríguez, 2003) y en evolutivas (Slaikeu, 1996). Entre los eventos que regularmente desencadenan reacciones de crisis, se encuentran ataques físicos, tortura, violaciones, accidentes, intensas pérdidas personales, catástrofes naturales, terremotos, incendios y diluvios (Benveniste, 2000).

Los mecanismos de control, así como las capacidades efectivas para hacer frente a los problemas pueden quedar inutilizables ante la violencia inesperada de algunos eventos capaces de generar un trauma. A éste último se le ha definido como una herida emocional grave, un serio daño cognitivo y profundo estrago moral (Ruíz, 2006); también como una vivencia traumática en donde la expresión de daño psicológico puede manifestar síntomas comunes, aunque puede variar en función de las diferencias individuales (Echeburúa, 2004). Básicamente la esencia del trauma reside en que los significados cruciales de la vida han sido destruidos (Lazarus, 2000).

Como tal un evento traumático es considerado sumamente destructivo en la vida de las personas, debido a que puede acontecer en cualquier momento y lugar. Entre ellos se encuentran accidentes aéreos, tornados, huracanes,

avalanchas de lodo, inundaciones y terremotos, exposición a elementos tóxicos, asesinatos en serie, ataques violentos, guerra, colapso de puentes y construcciones, tiroteos desde coches en marcha, secuestros, captura de rehenes y bombas terroristas. Es posible clasificarlos como naturales, inducidos por el ser humano y provocados por el ser humano. Entre las reacciones se encuentran las de tipo fisiológico, así como las de carácter psicológico (Villalobos, 2009). Si el evento fue muy severo puede manifestarse secuelas postraumáticas, en ese sentido el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (2004), resulta de suma utilidad al momento de evaluar su manifestación por medio de criterios.

En el ámbito jurídico los agentes del Ministerio Público son unos de los profesionales, que debido a sus actividades diarias, se encuentran en constante trato con personas propensas a manifestar crisis. De acuerdo al Manual de Funciones del agente del Ministerio Público (2008) si bien sus principales actividades recaen en la investigación, también es importante que cuenten con habilidades interpersonales como las debidas reglas del trato hacia los usuarios, superiores e incluso subordinados.

Por otra parte revisar periodos temporales sobre el índice nacional de delincuencia, permite dilucidar las probables reacciones de las personas que acuden a levantar las denuncias ante las agencias del Ministerio Público. Tan sólo del periodo comprendido entre los meses de enero a octubre de 2011, destacan los delitos con violencia debido no sólo a que impactan el aspecto material, sino en algunos casos también la integridad total de la persona (Sistema Nacional de Seguridad Pública, 2011). En la actualidad la Procuraduría General de Justicia, en toda la República cuenta con unidades de atención a las víctimas de diversos delitos, entre ellos se encuentra el Estado de México y el Distrito Federal.

Ahora bien, la intervención en crisis como técnica es una opción que puede ampliar el repertorio de herramientas profesionales de los agentes del Ministerio

Público y su origen se remonta a los trabajos realizados por Lindemann y colaboradores a partir de un incendio ocurrido en 1942. La producción en investigación fue basta, tanto que permitió desarrollar otras teorías como el proceso de duelo. Entre sus influencias se encuentran teorías evolucionistas. Su auge se dio en los años setenta en territorio norteamericano (Slaikeu, 1996).

Como tal la intervención en crisis puede abordarse a partir de diversas perspectivas, desde la óptica de la salud, se pretende influir en los momentos críticos y en ese sentido también poder influir en la organización del comportamiento (Fernández y Rodríguez, 2007). Cuando se lleva a cabo por medio de protocolos en intervención específica, generalmente se da en fases focalizadas en detectar la persistencia del problema, así como de la resistencia al cambio, la indagación de soluciones intentadas, verificación de la consolidación de los resultados y por último, redefinición del nuevo equilibrio dirigido a incentivar la autonomía personal (Nardone y Watzlawick, 1999).

Cuando se habla de terapia cognoscitiva breve, se entiende como una aproximación esencialmente activa, enfocada, directiva y de corta duración. Sus bases subyacen al modelo cognoscitivo de psicopatología y su meta se enfoca en corregir el procesamiento defectuoso de la información. En ella se sustenta que los pensamientos de las personas afectan como se sienten, en este punto entran en juego los esquemas y los pensamientos automáticos. Básicamente se estructura en tres fases: inicial, intermedia y final. En la primera el terapeuta tiene un rol activo y se desarrolla, en conjunto con la persona, un plan de intervención. En la segunda se ayuda a la persona a dominar sus habilidades cognoscitivas para enfrentarse a situaciones. En la última fase, a la persona se le otorga persona mayor responsabilidad en el tratamiento, se le notifica la posibilidad de recaídas y se acuerda el seguimiento (Bellak, 1993).

Para Slaikeu (1996) la intervención en crisis se divide en dos fases: primera instancia (carácter eventual) y segunda instancia (carácter especializado y con mayor duración de tiempo). Los cinco componentes son:

6. Realizar el contacto psicológico.
7. Examinar las dimensiones del problema.
8. Analizar las posibles soluciones.
9. Asistir en la ejecución de la acción directa.
10. Seguimiento.

El primer componente se enfoca en que la persona se sienta aceptada, reducir la intensidad del aturdimiento emocional y reactivar la capacidad de resolución de problemas.

El segundo componente busca identificar las necesidades inmediatas, indagar qué detono la crisis, el funcionamiento previo y actual del CASIC, recursos personales y sociales, así como la mortalidad, todo lo anterior para poder decidir que se hará en términos temporales (noche, fin de semana, próximos días o semanas).

En el tercer componente se identifican soluciones para las necesidades (inmediatas y posteriores) al indagar qué es lo que la persona ha hecho, lo que podría hacer y a partir de allí generar nuevas alternativas de solución.

En el cuarto componente se llevan a cabo las soluciones planteadas para satisfacer las necesidades inmediatas, puede ser de modo directivo o facilitador, lo anterior depende de los recursos personales, e incluso sociales, y el tipo de problemática a resolver.

En el quinto componente se busca asegurar la retroalimentación en las tres submetas: realizar contacto psicológico, examinar las dimensiones del problema y analizar las posibles soluciones.

Variados son los ámbitos de aplicación de la intervención en crisis. Alonso, Álvarez, Castro, Ellwanger, Martínez y Oviedo (2004), implementaron un programa de atención psicológica en el área de urgencias utilizando la intervención en crisis orientada psicoanalíticamente. Principalmente los esfuerzos se dirigieron en identificar la situación desencadenante y en comprender cognitivamente la cadena de acontecimientos que condujeron a la crisis, sin que lo anterior representara un impedimento para la esencial expresión de afectos reprimidos. La exploración cognitiva y emocional permitió la búsqueda de nuevas estrategias adaptativas de cada individuo. Al final se derivó al paciente a psicoterapia de mayor tiempo o fue dado de alta.

En desastres Arnaez, Camacho y Rodríguez (2007), por medio de sus investigaciones han identificado cuatro tipos de reacciones frente a los desastres: 1) Adaptación, 2) Paralizantes, 3) Hiperactivas y 4) Corporales. Además acotan que la intervención en crisis en desastres se utiliza en contextos como inundaciones, terremotos, incendios forestales, granizadas y sequías prolongadas, entre otros. Y que se lleva a cabo en tres momentos: Antes, Durante y Después del evento, tanto a nivel individual como grupal.

Benveniste (2000), a partir de sus investigaciones en desastres, menciona que en el primer contacto el consejero de crisis escucha, clarifica, tranquiliza y ofrece opciones sobre aspectos prácticos que atiendan a las necesidades de las personas y los canaliza a donde sea necesario. Agrega que comúnmente las personas en crisis manifiestan dificultad en la concentración, así como en el uso del juicio para jerarquizar prioridades, por lo tanto es importante redactar un plan breve acorde a la información que refiera la persona. Debido a las características del desastre, la intervención en crisis se lleva a cabo únicamente en una sesión.

En víctimas de atentados terroristas la intervención en crisis también ha sido utilizada. El dispositivo de atención psicológica denominado SUMMA 112, fue implementado por psicólogos y psiquiatras, después de los atentados terroristas del 11 de marzo de 2004 en Madrid. Dicho dispositivo toma como referente los cinco componentes propuestos por Slaikeu (1996), sólo que el primer contacto se realizó por vía telefónica y que el seguimiento lo llevaron a cabo tanto los integrantes de SUMMA como los de servicios de salud mental (Hillers y Rey, 2005).

Por otra parte, Lorente (2002) destaca al describir las características de un programa de formación en intervención en crisis para intérpretes kosovares y que también, ha sido utilizado para capacitar intérpretes de la Cruz Roja en la atención a refugiados de diversos países. El programa sustenta las principales razones por las que los intérpretes deben seleccionarse y evaluarse previamente. El entrenamiento toma en cuenta las características del inmueble, así como las del instructor y en función del plan de trabajo, se determina si el intérprete funge como tal o bien, como interventor en crisis. La estructura teórica del entrenamiento describe de manera sencilla las principales reacciones psicológicas esperadas de las personas en situaciones de desastres, los estilos de afrontamiento, así como técnicas de relajación para neutralizar tales reacciones, tanto en la persona a la que se le brinda la atención como en el mismo interventor. Respecto a la estructura teórica del entrenamiento, destaca que se basa en describir de modo sencillo las reacciones psicológicas esperadas de las personas en situaciones de desastre, los estilos de afrontamiento y las principales técnicas de relajación para neutralizar dichas reacciones, incluso para el propio traductor.

En ese sentido, claro está que la intervención en crisis es una técnica sumamente valiosa, lo anterior se debe principalmente a dos características, por una parte es sistemática (por sus explícitos pasos a seguir) y por otra es muy práctica (ya que puede ser aplicada en cualquier lugar y con previa capacitación, por diversos profesionales e incluso para-profesionales). En ese sentido, la

intervención en crisis aun tiene mucho que aportar otros ámbitos, uno ellos: el jurídico.

La anterior revisión teórico-documental, permitió generar una propuesta de capacitación para agentes del Ministerio Público en intervención en crisis, desde un enfoque cognitivo conductual. Cabe aclarar que los alcances de la misma son limitados, ya que únicamente se pretende propiciar el desarrollo de las competencias teóricas y técnicas necesarias para llevar a cabo la intervención en crisis en las situaciones que lo ameriten y por ende, lo permitan.

Uno de los elementos sustanciales que permitió sustentar la propuesta se encuentra en la entrevista que amablemente proporcionó un agente del Ministerio Público, adscrito a la Fiscalía de Secuestros del Estado de México de la zona Oriente.

Dicho agente, en la entrevista refirió que si bien sus jornadas laborales tienen horarios establecidos, los mismos se llegan a prolongar debido a la carga de trabajo. Sus actividades consisten en dar inicio y seguimiento a la investigación de las denuncias, de acuerdo al nuevo sistema de justicia acusatorio adversarial vigente en el Edo. de México. Una de las peculiaridades de este sistema es que se termina la toma de declaración protocolaria y se da paso a entrevistas, las cuales son una declaración pero más simplificada.

También mencionó que en el área donde está asignado, se ha encontrado con personas en crisis, con las cuales ha establecido una adecuada comunicación desde el principio, para poder explicarles que su cooperación es medular en el proceso de investigación. Acotó que es relevante ser sensible a las personas, ya que algunas llegan traumatizadas, en caso de considerarlo necesario, las derivan a la Unidad de Atención a Víctimas del Delito.

Además comento que antes de ser asignado a la fiscalía, recibió diversos cursos; pero no mencionó ninguna técnica en particular sobre intervención en crisis. Por último añadió que las unidades son de nueva creación, por lo tanto aun presentan algunas áreas de oportunidad tanto en sus recursos humanos, como materiales.

Por lo tanto, la estructura de la propuesta de capacitación se compone de dos etapas: A (teórica) y B (teórico-práctica). Ambas etapas aparte del contenido teórico, contemplan la inclusión de Dinámicas de integración Grupal y recursos audio-visuales, en la segunda es donde se utiliza el role-playing.

El esquema de Intervención en Crisis por parte de agentes del Ministerio Público, se baso en los modelos postulados por Karl Slaikeu (1996) y Jorge Montoya (2009). Su aplicación se lleva a cabo en tres fases: inicial, intermedia y final. Cada una de las fases cuenta con su objetivo, temáticas base, temáticas complementarias, actividades a desarrollar y duración.

El objetivo de la fase inicial se enfocó en establecer el contacto psicológico y averiguar qué fue lo que sucedió. Las temáticas base son trauma y crisis: fenómenos presentes en el ámbito jurídico, así como la intervención en crisis, correspondiente al capítulo uno y dos del presente trabajo. Las temáticas complementarias son algunas competencias del interventor y el estrés. Las actividades a desarrollar se encaminaron a atender a la conducta verbal y no verbal de la persona, así como en identificar si lo que narra la persona corresponde a una crisis o a un trauma. Por último se puntualizo que es necesario llevar a cabo la devolución de la información sobre lo narrado, así como poner especial atención a la posible manifestación de estrés tanto en la persona como en el interventor en crisis.

El objetivo de la fase intermedia, se dirigió a indagar cómo se encuentra la persona para evaluar las posibles soluciones. La temática base se refirió al CASIC

y las temáticas complementarias a los estilos de afrontamiento, así como los tipos de víctimas. Las actividades a desarrollar consistieron en identificar el estilo de afrontamiento utilizado por la persona, los intentos anteriores de solución y los resultados obtenidos (sólo en caso de que aplicar), además de identificar el tipo de víctima que se trata.

El objetivo de la fase final consistió en asistir en la ejecución de la acción directa para encontrar las rutas viables de solución, derivar a las personas a la Unidad de Atención a Víctimas del Delito correspondiente (en caso de ser necesario) y dar seguimiento. En las temáticas complementarias se encontró la búsqueda de soluciones alternativas. Las actividades a desarrollar se dirigieron en acompañar a la persona en la búsqueda de soluciones, acordes a la circunstancia por la que se le entrevista, donde en función de las necesidades se puede asumir un rol directivo-informativo. La parte del seguimiento básicamente consistió en llevar un control interno de derivación de víctimas.

Por último, si bien la propuesta de Capacitación para agentes del Ministerio Público en Intervención en Crisis, tiene sus limitaciones tanto en el contenido teórico como en el sucesivo desarrollo de su aplicación en el ámbito jurídico, es importante mencionar que lo anterior obedece principalmente a su carácter práctico y sistemático. Sin embargo precisamente por dichas características, es muy probable que por el ritmo de trabajo y el perfil profesional del agente del Ministerio Público, sea utilizada.

En México los Sistemas Gubernamentales, en este caso el Sistema de Justicia, hace muchos esfuerzos para elevar la calidad de atención a los ciudadanos, ya sea a través del diseño de nuevos programas o bien, con la apertura de nuevas fiscalías cada vez más especializadas.

En ese sentido, tanto la estructura de la Capacitación como el Esquema de Intervención son lo suficientemente flexibles, sin perder su carácter sistemático y

práctico, para implementarse en otras fiscalías, si bien con sus respectivas adecuaciones y ampliaciones a los contenidos teóricos. Por lo se sugiere su inclusión en el catálogo de opciones de Capacitación con el que ya cuentan las Instituciones Gubernamentales.

## BIBLIOGRAFÍA

Aburto, M.; Aguilar, R.; Battisti, E.; Caldera, T.; García, A.; Gosebruch, G.; Heredia, E.; Kraudy, E.; Auxiliadora, M.; Ricarte, G. y Tamagno, R. (1990). Elementos básicos de salud mental en atención primaria. Nicaragua: Ministerio de Salud. Depto. De Salud. Disponible en red: [http://www.who.int/mental\\_health/Nicaragua\\_elsalvador\\_Guatemala\\_WHO-AIMS\\_Report2.pdf](http://www.who.int/mental_health/Nicaragua_elsalvador_Guatemala_WHO-AIMS_Report2.pdf) Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Ahearn, F. y Cohen, R. (1989). Manual de la atención de salud mental para víctimas de desastres. México: Harla.

Alcides, H.; Maza, J.; Navarro, J. y Rivas, J. (2006). Modelo de Intervención en Crisis para situaciones de Emergencias y Desastres. El Salvador: Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Disponible en red: [dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=2658183...0](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=2658183...0). Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Alles, M. (2010). Elija al mejor. Cómo entrevistar por competencias. México: Granica. Segunda edición.

Alonso, C.; Álvarez, P.; Castro, P.; Ellwanger, J.; Martínez, C. y Oviedo, C. (2004). Efectividad de la técnica de intervención en crisis (IC) en un servicio de urgencia de un hospital general. Terapia Psicológica. Chile: Sociedad Chilena de Psicología Clínica. 22 (2), 177-184. Disponible en red: [dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo/cdc\\_001.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo/cdc_001.pdf). Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

American Psychological Association (2004). Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales México: El Manual Moderno. 4° edición.

- Arnaez, O.; Camacho, C. y Rodríguez, R. (2007). Salud mental y desastres. Intervención en crisis. La Paz: OPS/OMS.
- Bellak, L. (1993). Manual de psicoterapia breve, intensiva y de urgencia. México: Manual Moderno.
- Benveniste, D. (2000). Intervención en Crisis Después de Grandes Desastres. Trópicos: La Revista de la Sociedad Psicoanalítica de Caracas. Año 3, 1, 1-15. Disponible en red: [www.thecjc.org/pdf/benveniste\\_intervencion.pdf](http://www.thecjc.org/pdf/benveniste_intervencion.pdf). Recuperado el: 25 de agosto de 2011.
- Berasategui, B.; Martín, R. y Montes, M. (2004). Intervención en crisis en situación de desastre y duelo agudo: la experiencia del dispositivo en el tanatorio de San Fernando de Henares (Madrid) tras el 11-M. Cuadernos de Crisis. 2 (3), 60-71. Disponible en red: [http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2004/docs/2004/cdc\\_005.pdf](http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2004/docs/2004/cdc_005.pdf) Recuperado el: 25 de agosto de 2011.
- Beyebach, M. (2006). 24 ideas para una psicoterapia breve. España: Herder.
- Buceta, J. Bueno (2001). Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo. Madrid: Dykinson.
- Cade, B. y Hudson, W. (1993). Guía breve de terapia breve. México: Paidós.
- Capafón, J. y Sosa, C. (2002). Estrés postraumático. España: Editorial Síntesis.
- Cerezo, S.; Hernández, E. y López, M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social. (3) 15. Disponible en red: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2007/eim073h.pdf> Recuperado el 25 de agosto de 2011.

- Cormier, S. y Cormier, W. (2000). Estrategias de entrevista para terapeutas. España: Desclée de Brouwer.
- Costa, A. y Gracia, M. (2002). Debriefing y tría psicológica en intervención en crisis: una revisión. *Psiquis*. 23 (5) 30-40 Disponible en: [http://www.researchgate.net/publication/28172117\\_Debriefing\\_y\\_tra\\_psicologica\\_en\\_intervencion\\_en\\_crisis\\_una\\_revisin](http://www.researchgate.net/publication/28172117_Debriefing_y_tra_psicologica_en_intervencion_en_crisis_una_revisin) Recuperado el: 25 de agosto de 2011.
- Cruz, C. y Vargas, L. (2001). Estrés. México: Alfaomega.
- Davis, M.; Robbins, M. y Mckay, M. (2009). Técnicas de autocontrol emocional. España: Ediciones Martínez Roca, S.A.
- De Corral, P. y Echeburúa, E. (2007). Intervención en crisis en víctimas de sucesos traumáticos: ¿Cuándo, Cómo y para Qué? *Psicología Conductual*. España: Universidad del País Vasco. 15 (3) 373-387. Disponible en red: [.ehu.es/echeburua/pdfs/04\\_Echeburua\\_373-387.pdf](http://www.ehu.es/echeburua/pdfs/04_Echeburua_373-387.pdf) Recuperado el: 25 de agosto de 2011.
- Echeburúa, E. (2004). Superar un trauma. España: Ediciones Pirámide.
- Everstine, L. y Sullivan, D. (2000). Personas en crisis. Intervenciones terapéuticas estratégicas. México: PAX.
- Feixas, G. y Miró, M. (1993). Una introducción a los tratamientos psicológicos. Barcelona: Paidós.
- Fernández, A. y Rodríguez, B. (2007). Intervención en crisis. España: Editorial Síntesis.

- Fix-Zamudio, H. (2004). *Función Constitucional del Ministerio Público. Tres ensayos y un epílogo*. México: UNAM, Instituto de Investigaciones Jurídicas.
- Folkman, S. y Lazarus, R. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Ediciones Roca.
- Froján, M. (1998). *Consultoría conductual: terapia psicológica breve*. Madrid: Pirámide.
- Gaborit, M. (2006). Desastres y trauma psicológico. *Pensamiento Psicológico*. 2 (7), 15-39. Disponible en red: [http://portales.puj.edu.co/psicorevista/components/com\\_joomlib/publicaciones/descarga.php?id=34](http://portales.puj.edu.co/psicorevista/components/com_joomlib/publicaciones/descarga.php?id=34). Recuperado el: 25 de agosto de 2011.
- Gaitán, A. (1996). *Manual de procedimientos. Guía de capacitación e historia clínica codificada del Sistema Nacional de Apoyo, Consejo Psicológico e Intervención en Crisis por Teléfono. Derechos y propiedad del Consejo Regional Latinoamericano y del Caribe de Salud Mental, A.C.* México: versión impresa.
- Hillers, R. y Rey, M. (2005). Dispositivo de atención psicológica del SUMMA 112 tras los atentados del 11-M. *Cuadernos de Crisis*. 1 (4), 25-33. Disponible en red: <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2005/num4vol1-2005.pdf> Recuperado el: 25 de agosto de 2011.
- Lasterra, S. y Pacheco, T. (2008). Respuesta psicosocial de emergencia tras el terremoto de Perú. *Cuadernos de Crisis*. 1 (7), 23-39. Disponible en red: <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2008/Num7Vol12008.pdf> Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Lazarus, A. y Lazarus, C. (2004). Mantenerse cuerdo en un mundo de locos. España: Mensajero.

Lazarus, B. y Lazarus, R. (2000). Pasión y razón la comprensión de nuestras emociones. México: Paidós.

Lazarus, R. (2000). Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud. España: Desclée de Brouwer.

Lorente, F. (2002). Programa de entrenamiento urgente para intérpretes. Cuadernos de Crisis. 1 (1), 4-8. Disponible en red: <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2002> Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Manual de Funciones del agente del Ministerio Público. (2008). Versión digital. Disponible en red: <http://www.edomex.gob.mx/legistelfon/doc/pdf/gct/2008/feb123.pdf> Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Marchiori, H. (2000). Criminología de la víctima del delito. México: Porrúa.

Martínez, C. (2005). Intervención en Crisis con Pacientes de Trastornos de Personalidad Limítrofe. Revista Interamericana de Psicología. 39 (1), 151-158. Disponible en red: [redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve](http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve) Recuperado el: 25 de agosto 2011.

Milián, C. (2008). El trabajador (a) social: Un perfil profesional en urgencias: Dos protocolos de intervención en crisis. Cuadernos de Crisis. 1 (7), 7-15. Disponible en red: <http://www.cuadernosdecrisis.com/docs/2008/Num7Vol/2008/Num7Vol12008.pdf>. Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Montoya, J. (2009). Taller en Intervención en Crisis. Guía para el trabajo con adolescentes. Montoya, J.: México.

Nardone, G. y Watzlawick, P. (1999). Terapia breve: filosofía y arte. Barcelona: Herder.

Procuraduría General de Justicia del Estado de México (2011). Disponible en red: <http://portal2.edomex.gob.mx/pgjem/inicio/index.htm?ssSourceNodeId=3761&ssSourceSiteId=pgjem>. Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (2011). Disponible en red: <http://www.pgjdf.gob.mx>. Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Rodríguez, L. (2003). Intervención interdisciplinaria en casos de abuso sexual infantil. *Universitas Psychologicas*. 2 (1), 57-70. Disponible en: [sparta.javeriana.edu.co/psics/rmcc/587/art1.pdf](http://sparta.javeriana.edu.co/psics/rmcc/587/art1.pdf). Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Rodríguez, L. (2007). Víctimología. México: Porrúa.

Ruiz, J. (2006). Trauma y memoria de la guerra civil española. *Hispania Nova*. España: Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en red: <http://hispanianova.rediris.es> Recuperado el: 25 de agosto del 2011.

Sistema Nacional de Seguridad Pública (2011). Incidencia delictiva: delitos del fuero común de mayor impacto. Disponible en red: [http://www.secretariadoejecutivosnsp.gob.mx/es/SecretariadoEjecutivo/Incidencia\\_Delictiva\\_Nacional\\_fuero\\_comun](http://www.secretariadoejecutivosnsp.gob.mx/es/SecretariadoEjecutivo/Incidencia_Delictiva_Nacional_fuero_comun). Recuperado el: 25 de agosto de 2011.

Slaikeu, K. (1996). Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación. México: Manual Moderno.

Sullivan, D. y Everstine, L. (2000). Personas en crisis. México: Editorial Pax.

Villalobos, A. (2009). Intervención en crisis en situaciones de desastre: Intervención de primera y segunda instancia. (Revisión bibliográfica). Revista Médica de Costa Rica y Centroamérica. 66 (587), 5-13. Disponible en red: <http://www.binasss.sa.cr/revista/587/art1.pdf> Recuperado el 25 de agosto de 2011.

**ANEXOS**

## ANEXO 1

Sábado 4 de Julio de 2011

Transcripción de la entrevista.

Por cuestiones de mutuo acuerdo, la identidad del agente del Ministerio Público se mantendrá confidencial.

- Entrevistadora: Antes que nada quiero agradecerte por todas las facilidades otorgadas para poder llevar a cabo esta entrevista y ¿te parece bien si comenzamos por tu cargo?
- Entrevistado: Tengo el cargo de agente del ministerio público adscrito a la fiscalía especializada en secuestros del Estado de México de la zona Oriente y mi trabajo básicamente consiste en la integración de carpetas de investigación relativas a los delitos de secuestro y delincuencia organizada de los distritos judiciales de Texcoco, Otumba, Netzahualcóyotl y Chalco en el Estado de México.
- Entrevistadora: ¿Cuánto tiempo llevas de experiencia como agente del MP?
- Entrevistado: Desde septiembre de 2006 a la fecha (julio de 2011).
- Entrevistadora: ¿Qué escolaridad tienes?
- Entrevistado: Maestría en Derecho hasta el cuarto cuatrimestre.
- Entrevistadora ¿Qué te llevo a elegir la Lic. En Derecho?
- Entrevistado: Pues desde que estaba yo en la preparatoria o secundaria y cuando te empiezan a dar la orientación vocacional para saber qué carrera

o qué destino va a tomar tu vida en cuestión de lo profesional, es como tomo esa decisión de continuar con mis estudios profesionales encaminados a las áreas humanísticas, en esta caso al estudio del derecho.

- Entrevistadora: Finalmente hay muchas ramas en el derecho, ¿por qué te inclinaste en la que actualmente estás?
- Entrevistado: Porque ya una vez que uno se encuentra estudiando profesionalmente la carrera de derecho, como bien lo dices hay diversas ramas del derecho, de las cuales obviamente las más comunes o las que comúnmente se eligen son las de derecho penal y la de derecho civil, entonces ante esa situación y pues por suponer o pensar que tengo aptitudes y capacidades para desempeñar mi trabajo encaminado a la materia penal, es por lo cual yo me decido inclinarme por esa rama del derecho.
- Entrevistadora: ¿Cuáles son estas aptitudes que comentas?
- Entrevistado: Pues obviamente facilidad de palabra, de comprensión, resolver de cierta forma problemas o dificultades de manera inmediata, saber adecuar las diferentes conductas de los delitos en particular y obviamente conocer un poco mas de forma por así decirlo completa el código penal y el código de procedimientos penales.
- Entrevistadora: Estás adscrito al área de secuestros, ¿me podrías describir cómo son tus actividades diarias?
- Entrevistado: Bueno el horario de entrada en esta fiscalía es de las 9:00 de la mañana, un horario oficial es hasta las 7:00 p.m. el cual obviamente por la carga de trabajo y la cantidad de distritos judiciales que cubrimos y por la

propia cantidad de agencias del Ministerio Público que se encuentran por así decirlo bajo la supervisión o vigilancia de fiscalía de secuestro en materia, te vuelvo a repetir, de secuestro y delincuencia organizada, ante esa situación es por lo cual no respetamos ese horario de trabajo. Hay hora de entrada, pero no tenemos precisamente una hora de salida, las actividades van desde atender una denuncia, recabar las entrevistas respectivas a las personas que vienen a presentar la denuncia y practicar obviamente las diligencias que con tal motivo se deriven, ya sean diligencias ministeriales acompañadas de peritos en las diferentes ramas y en las diferentes ciencias o bien, de diligencias que van acordes a inspecciones, recabar entrevistas, por si tienes que ir a algunos lugares a recabar entrevistas o testimonios y obviamente girar oficios respectivos, hacer los acuerdos respectivos que recaen sobre cada uno de los oficios que se giran a las diferentes entidades o bien a la policía ministerial o a los auxiliares directos del Ministerio Público.

- Entrevistadora: Ahora que mencionas esta parte de las entrevistas no sé si sea correcto decir toma de declaración, ¿cómo funciona este proceso?
- Entrevistado: Ya actualmente en el Estado de México se implemento un nuevo sistema de justicia, es un sistema de justicia acusatorio adversarial y oral, por la propia complejidad del sistema y de la cantidad de delitos y de la incidencia delictiva que tenemos en este estado y por lo cual se implementa ese sistema y ya las investigaciones tienen que esclarecer los hechos. Esas carpetas ya propiamente la policía ministerial ya tiene una responsabilidad más de investigación, recolección de indicios, obviamente pues toda su investigación tiene que estar sustentada, por eso ya el nuevo modelo de justicia no permite la realización de declaraciones, sino que ya se acaban las formalidades dentro de esas carpetas, ya son propiamente entrevistas que no son otra cosa más que las referencias de lo que la gente te menciona. Has de cuenta anteriormente eran muy protocolarias o eran muy

formales las declaraciones, ahora las entrevistas pues ya no son tan formales, ya es únicamente hacer mención de lo que te dicen las personas, ubicar tiempo, lugar y modo de ejecución de lo que te esta narrando la gente y de esa forma es como se recaban las entrevistas, pero hace las veces la forma de una declaración, nada más que ya más simplificada.

- Entrevistadora: Si ya son más simplificadas, tú entrevistas nada más a víctimas de secuestros o a ¿quién más entrevistas?
- Entrevistado: A todas las personas que intervienen en los hechos, testigos, agraviados, ofendidos, todas las personas que intervienen directamente en el secuestro.
- Entrevistadora: Comentas que ya es de un modo no tan formal, en este caso ¿en algún momento de tu trayectoria laboral has presenciado a personas con crisis?
- Entrevistado: Si de hecho la Procuraduría General del Estado de México, hay un área de atención a víctimas del delito, está unidad atiende directamente a las personas que se encuentran con crisis traumáticas de haber sido víctimas o de haber resentido el impacto de un secuestro, ya sea que ellos lo hayan resentido o que haya sido alguno de sus familiares la persona que resiente directamente el delito.
- Entrevistadora: y por ejemplo en este caso, ¿Cuándo tú los has entrevistado te han entrado en crisis?
- Entrevistado: Obviamente la primer diligencia que se practica al momento de que las personas son liberadas, sea a través de un pago o a través de un operativo o la forma en cómo a estas personas les sea resarcida su libertad, obviamente la primer entrevista la recaba el Ministerio Público, es

la entrevista de esta persona, obviamente muchas personas todavía vienen bajo los efectos de un trauma de haber sido víctimas, hay gente que llora, obviamente recuerdan lo que vivieron y obviamente aun vienen en shock o en estado alterado emocional.

- Entrevistadora: Y allí ¿cómo lo manejas o cómo lo has manejado?
- Entrevistado: Pues hay que platicar con la gente, comentarle cuales son las diligencias que vas a practicar, el motivo por el cual las vas a practicar y a donde te van a llevar esas prácticas de esas diligencias. Hay que tener buena comunicación o tratar de tener buena comunicación con la gente para que pues ellos entiendan que finalmente es la pauta o lo que te va a dar el éxito en la investigación, los datos que ellos puedan aportarte a través de entrevistas que tú puedas sustentarlo. Entonces hay que ser muy sensible con la gente y saber entender que pues muchas veces, la gente todavía viene con, como bien lo dices, con el trauma o con el impacto de haber sido víctimas del secuestro y pues obviamente vuelven a recordar todo lo que vivieron y pues obviamente lo vuelven a vivir.
- Entrevistadora: Cuando fuiste asignado a esta área, ¿fue por elección propia, participaste en un proceso de selección o cómo fue esto?
- Entrevistado: No, es una convocatoria interna, en la cual la Procuraduría pues hace un desplegado y a través de ese desplegado la Procuraduría manda a las personas que quieran pertenecer a una fiscalía especializada llámese secuestro, homicidio o las diferentes fiscalías que existen y en base a un concurso de selección es como eligen a las personas que van a formar parte de las fiscalías de nueva creación o a las fiscalías especializadas.
- Entrevistadora: Y esta convocatoria ¿implico algún examen de conocimientos teóricos?

- Entrevistado: está formado de exámenes generales hasta exámenes psicológicos psicométricos, toxicológicos, de entorno social, son varios exámenes, es un proceso de selección que implica varios exámenes.
- Entrevistadora: Una vez que estas dentro del área o asignado al área ¿recibes alguna capacitación para las funciones que vas a desempeñar?
- Entrevistado: Si, obviamente una ya una vez que eres designado como Agente del Ministerio Público a una Fiscalía Especializada, tienes que someterte a ciertos cursos y a cierta preparación que te dan en algunas ocasiones, te las da la Procuraduría General de la Republica para la cuestión del secuestro, de hecho formamos parte del Sistema de Seguridad Nacional y pues obviamente tenemos que estar certificados para poder desempeñarnos en esta materia de atención al delito y del secuestro, porque pues no es cualquier delito al que nos estamos enfrentando.
- (Entrevistadora: ¿Recuerdas las temáticas que abordaron en los cursos de capacitación o hacia a donde están encaminados?
- Entrevistado: Son cursos que se toman en diferentes áreas y en diferentes cuestiones y en diferentes materias, por así decirlo tenemos cursos basados de litigación oral, cursos para la persecución del delito del secuestro.
- Entrevistadora: Hay algún aspecto en la parte de los cursos, ¿qué aborde les permita “fortalecerse” psicológicamente?
- Entrevistado: No, no hay un área que te ayude a abordar cuestiones que se puedan generar como un trauma, pues debes de tener vocación y debes de tener aparte aptitud y hasta cierto punto frialdad para que no te mueva el

sentimiento en el momento de sancionar ese delito o bien que pueden intervenir tus sentimientos en alguna decisión de carácter jurídico al momento de determinar una carpeta o ejercer una acción penal, de detener a una persona o algo así, debe uno de hacer a un lado la cuestión de los sentimientos para actuar con estricto apego a las normas.

- Entrevistadora: Y estas actividades ¿qué impacto tienen en tu vida personal?
- Entrevistado: No de hecho, nosotros no mezclamos las cuestiones familiares con las cuestiones laborales, es un trabajo como cualquier otro, finalmente tenemos encargada una actividad en específico, que es la investigación de ese delito, pero pues obviamente no podemos llevar a nuestras casas con nuestras familias las cosas que vemos o escuchamos en esta área, debemos de tener profesionalismo para no llevar más allá de lo que es netamente el trabajo y la obligación que tenemos de perseguir ese delito, que hacer de eso una forma de vida.
- Entrevistadora: Regresando a la parte de las carpetas ¿cuentan con algún registro o alguna base de datos interna o externa?
- Entrevistado: No existe un sistema, únicamente puede tener acceso la persona encargada de la carpeta de investigación, es un sistema automatizado para la integración de las carpetas, este sistema se llama SIPEAC y lo diseña la propia Procuraduría y para poder ingresar al contenido de las carpetas de investigación, se requiere de tener un password es personalizado.
- Entrevistadora: ¿Y llevan algunos indicadores o estadística de los diferentes tipos de casos que llevan?

- Entrevistado: Son informes anuales, referentes a las víctimas del delito, la cantidad de denuncias que se tienen y obviamente la cantidad de los que ingresan a los diversos centros reactivos y de readaptación social por tales motivos, si se tienen registros, se tienen en el estado de Toluca y por tratarse del delito de secuestro, integra datos estadísticos que se ventilan cada vez que existen las reuniones antisequestros de las diferentes entidades federativas.
- Entrevistadora: ¿Estos informes son internos o externos?
- Entrevistado: Son internos, únicamente los datos se integran a las estadísticas que lleva a cabo la Procuraduría y no son de dominio público, son únicamente del dominio de personal adscrito a la procuraduría.
- Entrevistadora: ¿Y comúnmente cómo se lleva a cabo el proceso de atención a un secuestro?
- Entrevistado: Te vuelvo a repetir todo inicia con una denuncia, se hace del conocimiento de la autoridad la comisión de un posible hecho delictivo de secuestro, obviamente empiezan a recabar los diversos datos de las pruebas que puedan ayudarte al esclarecimiento de esos hechos, entrevistas, inspecciones, diligencias, como lo que platicamos, para que las cosas que se están plasmando en esas carpetas son verídicas y una vez que tenemos las suficientes pruebas para hacer una detención, pues ya es como actuamos a través de la propia policía ministerial presentando alguna medida cautelar o ya sea presentando personas detenidas, o realizando una investigación más profesionalizada, para llegar al posible responsable de ese delito.

- Entrevistadora: Voy a retomar el aspecto de la capacitación, ¿durante los cursos de capacitación que tomaste cuando fuiste asignado a esta área hubo algún momento en el que abordarán el cómo tratar con las víctimas?
- Entrevistado: Si, obviamente al momento en el que nos mandan a esta fiscalía, nos dan cursos que van, te vuelvo a repetir, desde la integración de las carpetas hasta el trato que se debe de tener con las víctimas del delito.
- Entrevistadora: ¿En cuanto al trato con las víctimas recuerdas qué aspectos abordaron?
- Entrevistado: mmm, cuando nosotros vamos a esos cursos, obviamente tomamos cursos de oralidad, de psicología, de todas esas cuestiones, tenemos que tener un buen trato hacia la persona, saber tratarla, entrevistarla.
- Entrevistadora: ¿Recuerdas alguna técnica en particular cuando revisaron estos aspectos?
- Entrevistado: No la verdad no, la verdad las desconozco.
- Entrevistadora: Y ya para ir cerrando, mencionaste la unidad de atención a víctimas del delito, ¿Quiénes son los profesionales que están a cargo allí?
- Entrevistado: Hay una directora, no sé si sea la coordinadora, pero son un instituto independiente de la Procuraduría, aunque e brindan toda la asesoría psicológica, son independientes. Hay varios delegados que te cubren por zona, y cada una de las regiones o zonas, tienen diferentes psicólogos designados para las diferentes oficinas, son psicólogos también.

- Entrevistadora: Y ya para ir cerrando, estando aquí asignado en la fiscalía ¿Cuáles son los profesionales con los que tienes trato para llevar a cabo tus actividades?
- Entrevistado: Con los servicios periciales, que son peritos en las diferentes materias, de retrato hablado, de criminalística, de topografía, de psicología, de médico legista, de medicina legal, todas las ramas de la criminalística de campo y obviamente del derecho, especialistas en siniestros, de balística, de química y de todos ellos nos valemos, aquí también interactuamos nosotros con los agentes del Ministerio Público, en esta oficina precisamente con otros seis agentes del MP que hacen las mismas actividades y que desarrollan las mismas función de investigación de este delito.
- Entrevistadora: ¿Y cómo están organizadas estas fiscalías?
- Entrevistado: Estas fiscalías están organizadas con un coordinador regional de zona, primeramente contamos con el procurador, después del procurador, con un fiscal especializado en secuestros, después del fiscal, tres coordinadores para cada una de las zonas, la zona norte, la zona sur y la zona oriente, una oficina está en Tlalnepantla, Toluca y Netzahualcóyotl.
- Entrevistadora: ¿Cuáles ha sido las mayores satisfacciones que has tenido aquí?
- Entrevistado: Cuando liberamos a una víctima. Cada vez que le regresamos su libertad a una persona, ya sea a través de un operativo o a través de un pago, son los momentos que más llenan de orgullo.
- Entrevistadora: ¿Y ha habido momentos desagradables?

- Entrevistado: Si cuando nos matan a las víctimas, a pesar de que se realiza el pago o se realiza el operativo, y el secuestrador priva de la vida al plagiado, pues obviamente son historias de derrota que tenemos en esta fiscalía.
- Entrevistadora: ¿ustedes tienen algún monitoreo o chequeo por parte de sus jefes inmediatos?
- Entrevistado: Nosotros tenemos un coordinador que es el responsable de la oficina, él delega las funciones a cada uno de los agentes del MP.
- Entrevistadora: ¿Pero un monitoreo en cuanto a evaluaciones psicológicas?
- Entrevistado: No, nosotros vamos cada seis meses a la SSF, en donde nos hacen diversos exámenes, físicos, psicológicos, psicométricos, de entorno social y patrimonio, de tiro, de todo tipo de exámenes, obviamente nos evalúan y nos dicen si podemos continuar en el cargo o si tenemos ya alguna pérdida de la confianza, por la misma razón cada seis meses tenemos que acudir a la SSP, porque formamos o integramos al SSN, entonces ante esa situación, obviamente nos están aplicando evaluaciones cada seis meses, evaluaciones psicométricas, cuestionamientos psicológicos.
- Entrevistadora: ¿Y te dan alguna retroalimentación?
- Entrevistado: Únicamente eres apto o no eres apto para estar aquí.
- Entrevistadora: Licenciado no sé si quieras agregar algo más, finalmente desde la psicología o más bien desde este proyecto, lo que se pretende es hacer una vinculación entre el ámbito jurídico y psicológico, no como

entidades distintas, sino desde un punto donde puedan converger ambas disciplinas.

- Entrevistado: Pues realmente no quisiera aportar nada más, en cuanto a lo que tú me comentas de la cuestión psicológica, pues obviamente estas unidades son de nueva creación y apenas están apenas, por así decirlo, formado nuevas estructuras, sentando bien sus bases y bueno pues obviamente hay muchas carencias en esas cuestiones que todavía no se hacen como debieran de ser, a lo mejor la preparación del propio personal ministerial, del propio personal que integramos a los agentes del MP, tenemos obviamente muchas carencias, tenemos muchas carencias en la cuestión de los recursos humanos, los recursos materiales, obviamente no contamos con un monitoreo, como tú bien lo dices, con un monitoreo cada determinado tiempo para saber si de la cuestión psicológica andamos bien, mal, únicamente son 100% determinantes los exámenes que nos realizan en las evaluaciones y nos dicen si tenemos la aptitud para poder continuar con el trabajo y si no la tenemos en ese momento termina la relación laboral con la Procuraduría, de hecho es una causa de baja, no importa si tienes 20 años aquí, si no eres apto, pues obviamente te dan las gracias.
- Entrevistadora: ¿y tú consideras que sería necesario algún tipo de capacitación exclusiva aparte de la que les han brindado?
- Entrevistado: No, de hecho la propia Procuraduría tiene, te vuelvo a repetir, su área de unidad a víctimas del delito y me parece que ellos mismos son los que preparan a sus psicólogos y a todo su personal lo preparan, y constantemente nos están mandando a cursos, pero ya no me corresponde decir a mí si necesitamos o no alguno de esos cursos, ya es directamente el Procurador, el que dispone, pues en este caso la forma en cómo va a preparar a su personal, obviamente nosotros únicamente somos empleados de confianza que dependemos directamente del procurador,

pero nosotros no podemos sugerir, ni siquiera el pensar en la posibilidad de plantear que nos manden a este curso, eso no está dentro de nuestras funciones, ni dentro de nuestras aptitudes, eso ya corresponde ya directamente al Procurador, el es el encargado de decir que cursos se dan y porque motivo, ya dentro de la estructura normativa dentro de la cadena de mando nosotros no podemos siquiera sugerir que se haga un curso para el propio personal.

- Entrevistadora: Por mi parte es todo, te agradezco muchísimo la atención y la paciencia y damos por terminada la entrevista.
- Entrevistado: No, no como crees, lo que sea para el tema.

## ANEXO 2

### Encuesta sobre el cumplimiento de objetivos en la capacitación

La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar elementos que permitan mejorar el contenido teórico y práctico de la capacitación, por lo que es importante ser honestos al responder. Ten por seguro que las respuestas proporcionadas serán manejadas confidencialmente.

Instrucciones: Por favor lee atentamente las preguntas y una vez que elijas sólo una respuesta, márcala con una X.

1. ¿Consideras que la capacitación te será útil en el ejercicio de tus funciones?  
a) Si      b) No      Por qué: \_\_\_\_\_
2. El contenido teórico de la capacitación, te pareció...  
a) Excelente      b) Bueno      c) Regular      d) Malo  
Por qué: \_\_\_\_\_
3. La logística de la capacitación fue..  
a) Excelente      b) Buena      c) Regular      d) Mala  
Por qué: \_\_\_\_\_
4. ¿El instructor resolvió tus dudas?  
a) Si      b) No  
Por qué: \_\_\_\_\_
5. Si tienes comentarios y sugerencias, no dudes en anotarlos.

¡Gracias por tu participación!