



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN
PSICOLÓGICA VÍA TELEFÓNICA DIRIGIDA A PERSONAS
VÍCTIMAS DE EXTORSIÓN**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
VÍCTOR HUGO ZARAGOZA MORALES**

**DIRECTOR DE LA TESIS:
MTRO. JORGE ÁLVAREZ MARTÍNEZ**

COMITÉ DE TESIS:

**DR. FEDERICO GUADALUPE PUENTE SILVA
MTRA. INGRID MARISSA CABRERA ZAMORA
MTRA. LILIA JOYA LAUREANO
LIC. MARÍA EUGENIA GUTIÉRREZ ORDOÑEZ**



Ciudad Universitaria, D.F.

Marzo, 2015.



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

**A MI FAMILIA POR TODA LA PACIENCIA
QUE ME HAN TENIDO DURANTE ESTE PROCESO,
Y POR LA CONFIANZA QUE DEMUESTRAN
EN MI COMO PROFESIONISTA,
EN ESPECIAL A MI MAMÁ,
POR HABER CREIDO EN MÍ.
A MI, PAPÁ POR EL RETO QUE SIEMPRE ME
HA PUESTO
Y A MI HERMANA,
POR TODA SU CONFIANZA,
ASÍ COMO A MIS TIOS POR SER EJEMPLO
EN MÍ VIDA.**

*A MI NOVIA,
SUSANA SÁNCHEZ RAMÍREZ,
POR ANIMARME A CONCLUIR UN CICLO
POR CREER EN MÍ,
Y POR APOYARME EN ESTOS MOMENTOS.*

Decía mi instructor de lucha olímpica:

Hay tres cosas por las cuales no seguimos adelante, dos

de ellas tienen remedio, la tercera no

No puedo, ... lo intento.

No lo sé, ... lo aprendo

La única que no tiene remedio es, no quiero

Porque entonces no lo intento y no lo aprendo

Por eso esta dedicatoria al maestro Gaytán, por hacerme ver

Que no hay imposibles

INDICE

CAPITULO 1. ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CRISIS A VÍCTIMAS DEL DELITO	1
1.1 DEFINICIÓN VÍCTIMA DEL DELITO.....	1
1.1.1 CONCEPTOS BÁSICOS EN ATENCIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DEL DELITO	2
1.2 CRISIS EMOCIONAL Y VÍCTIMIZACIÓN.....	2
1.2.1 REVICTIMIZACIÓN	3
1.3 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS POR TELÉFONO.....	3
1.4 UN MODELO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CRISIS VÍA TELEFONICA EN EXTORSIONES TELEFÓNICAS.....	8
CAPITULO 2.....	11
ASPECTOS LEGALES Y PSICOLOGICOS DE LA EXTORSIÓN EN LA CIUDAD DE MÉXICO	12
2.1 ASPECTOS LEGALES DE LA EXTORSIÓN.....	12
2.1.1 FRAUDE.....	14
2.2 FORMAS COMUNES DE EXTORSIÓN A TRAVÉS DE LAS LINEA TELEFONICAS	15
2.2.1 PARIENTE QUE VIENE DEL EXTRANJERO.....	15
2.2.2 HIJO(A) O FAMILIAR SECUESTRADO.....	16
2.2.3 SUPUESTOS INTEGRANTES DE ORGANIZACIONES CRIMINALES.....	16
2.2.4 GANADOR DE PREMIO (LLAMADA)	17
2.2.5 GANADOR DE PREMIO (MENSAJES DE TEXTO).....	18
2.3 ASPECTOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE EXTORSIÓN.....	19
2.4 PRINCIPALES FUENTES DE VULNERABILIDAD EN LA EXTORSIÓN TELEFONICA ---	22
2.4.1 ROBO DE TELEFONOS CELULARES	23
2.4.2 INGENIERÍA SOCIAL.....	23
2.4.3 REDES SOCIALES	24
CAPITULO 3.	26
PROBLEMAS PSICOLÓGICAS EN LOS OPERADORES TELEFONICOS DEDICADOS A LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DEL DELITO	26

3.1 FENÓMENOS PSICOLÓGICOS EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO	26
3.1.1 CONTRATRANSFERENCIA	27
3.1.2 FATIGA POR COMPANSIÓN	27
3.1.3 CAMBIOS EN EL PERSONAL DE RECIENTE INGRESO	28
3.2 ESTRÉS Y TIPOS DE ESTRÉS	29
3.3 BURNOUT	31
CAPITULO 4.	37
PROPUESTA	37
4.1 CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFONICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO	37
4.2 JUSTIFICACION	38
4.3 OBJETIVO	40
4.3.1 OBJETIVO GENERAL	40
4.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	40
4.4. POBLACIÓN	40
4.5. DURACIÓN	41
4.6. MATERIALES.	41
4.7. ESCENARIO	42
4.8. CRITERIO DE EVALUACIÓN	42
4.9. CARTAS DESCRIPTIVAS	44
-----	46
-----	47
-----	48
-----	49
-----	50

5 CONCLUSIONES	51
ALCANCES	52
LIMITACIONES	53
ANEXOS	60

RESUMEN

El presente trabajo destaca la importancia de implementar un modelo de Intervención a través de primeros auxilios emocionales vía telefónica como medio de apoyo para víctimas del delito de extorsión en el Distrito Federal, se muestra la importancia del conocimiento del área jurídica y psicológica, para brindar una mejor atención a este tipo de población. Además se pone de manifiesto la implementación de las acciones preventivas para evitar la aparición del Síndrome de desgaste emocional o Burnout el cual da como consecuencia graves manifestaciones emocionales y físicas en el personal que brinda la atención telefónica y plantea la estructuración de un programa de capacitación para el personal de un centro de atención que atiende una línea telefónica.

PALABRAS CLAVE: Intervención en Crisis, Primeros Auxilios Emocionales, Víctima del Delito, Extorsión, Síndrome de Burnout.

INTRODUCCIÓN

Aunque no existen cifras precisas, se considera que la extorsión telefónica, es el segundo delito más cometido en el país, sólo después del robo en la calle o transporte, de acuerdo a CNN, (2013). Dicho delito se comete al realizar llamadas telefónicas y/o enviar mensajes de texto de contenido amenazante, en los cuales se solicitan diversas cantidades de dinero, a cambio de no afectar la vida o patrimonio de quienes lo reciben.

El presente trabajo parte de la experiencia que se vivió al haber atendido reportes telefónicos en una línea de emergencia de la Ciudad de México, realizados por población que fue víctima del delito de extorsión.

Se considera que, en el ámbito psicológico, es importante ayudar a dichas personas, para ello es necesario definir que es la condición de “víctima del delito” así como las herramientas, con las cuales cuenta para poder auxiliar a quienes sufren esta condición adecuada atención hacia el usuario, por ello se harán mención especial en el primer capítulo.

Por otra parte existen aspectos jurídicos implicados en el delito de extorsión. La extorsión es un delito, y está, se realiza a través de diferentes modalidades existiendo particularidades en cada una de ellas incluso de acuerdo a las leyes que rigen el ordenamiento del Distrito Federal, distintas sanciones. Además de que existe en ellas un aspecto psicológico implicado, de acuerdo a la forma en que y esta se realiza. También es importante conocer la forma en que los delincuentes obtienen de datos, los cuales ocupan para cometer este delito. Todos estos aspectos deben ser conocidos por los profesionistas que realizan la intervención en este caso, psicólogos y abogados, por lo cual el segundo capítulo engloba estos temas

En el tercer capítulo se aborda las problemáticas que dichos profesionistas son susceptibles de presentar, como los trastornos derivados de escuchar las problemáticas de los usuarios, entre ellas, la fatiga por compasión, la contratransferencia, el estrés en sus diferente tipos además, del síndrome de

desgaste ocupacional o burnout, con la finalidad que ellos dispongan de medidas para su prevención.

El cometido de este documento, es ser una guía que proporcione elementos para la elaboración de programas de capacitación e inducción de los profesionales encargados de la atención a víctimas del delito de extorsión vía telefónica. Y que son principalmente Psicólogos y Abogados dotando a los primeros de elementos básicos del derecho aplicado a dichas situaciones y a los segundos de herramientas básicas que se deben utilizar en una intervención en crisis.

CAPITULO 1.ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CRISIS A VÍCTIMAS DEL DELITO

1.1 DEFINICIÓN VÍCTIMA DEL DELITO

De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU,1985) en la Declaración Sobre los Principios Fundamentales de Justicia Para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, manifiesta en su artículo primero que (tomado de ONU, sitio web, 2014):

“Se entenderá por ‘víctimas’ las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.”

México, al ser uno de los estados miembros de esta organización, ha acatado la resolución a través de diferentes leyes que contemplan la atención para este tipo de víctimas. Para el presente trabajo la más importante es la Ley de Atención y Apoyo a las Víctimas del Delito Para el Distrito Federal, emitida en el año 2003 por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, ALDF(2003), en ésta se faculta a diferentes instituciones para prestar asistencia médica, legal y psicológica a quienes han sido vulnerados en sus derechos.

Derivada de dicho ordenamiento en la práctica, alguna instituciones como la Secretaria de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSPDF), junto con otras asociaciones de la sociedad civil como el Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal (CCSPYPJDF) y México Unido Contra la Delincuencia,han desarrollado diferentes modelos para la asistencia legal y psicológica vía telefónica requeridas en el proceso de denuncia por parte de las víctimas del delito.

Para explicar cómo la atención psicológica se efectúa y ahondar sobre un modelo usado en una institución de este tipo, se definirán algunos de los conceptos básicos que deben conocerlos profesionales encargados de una línea telefónica.

1.1.1 CONCEPTOS BÁSICOS EN ATENCIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DEL DELITO

Es importante aclarar que el proceso de atención psicológica a víctimas del delito puede darse en distintas formas, ya sea de modo presencial o a través de las diferentes tecnologías, como puede ser el uso del teléfono o de una computadora y siempre con el objetivo de atender a la persona que efectúa la denuncia. Por lo anteriormente expuesto es necesario comprender algunos de los componentes del proceso por el que transitan.

1.2 CRISIS EMOCIONAL Y VÍCTIMIZACIÓN

En general, las víctimas del delito en un primer momento se encuentran en un estado de crisis emocional entendida está, como *“un estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la resolución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”* (Slaikeu k, 2012 p.16). Agregado a lo anterior, se debe tomar en cuenta que el suceso que desató la crisis se dio de manera circunstancial, sin que el sujeto esperara que ocurriera, requiriendo una urgencia en la atención, lo cual debe considerarse de suma importancia, evaluándose de modo rápido y seguido de la acción de pasos apropiados.

Es importante hacer notar que las respuestas emocionales varían ante la situación de crisis, haciendo necesaria una percepción diferente de la que se tiene de ellas. Como lo menciona Bloch (1987, en Rubín & Bloch 2001, p. 46 y 47) el victimismo y la indefensión son atributos vinculados, pero en realidad el panorama es más complejo *“...aunque una víctima puede estar indefensa en muchos sentidos, él o ella no siempre es pasiva/o, puede estar enfadada, ser estoica, o encontrarse física y emocionalmente alterada... estar calmada ser decidida o indecisa.”* Ante tal gama de posibilidades, quien atiende a una víctima en cualquier

circunstancia, debe estar preparado a dar la respuesta correcta ante los diferentes estados de ánimo y los posibles cambios en los mismos, en el curso de una intervención.

1.2.1 REVICTIMIZACIÓN

Además de los aspectos antes mencionados, también se toma en cuenta que existen ocasiones en las cuales la víctima del delito ha buscado ayuda de primera mano, acercándose a las autoridades, policías y ministerios públicos con el fin de denunciar. Sin embargo, ya sea por falta de capacitación o negligencia, estas instancias no le brindan la atención o la realizan de forma inadecuada, generando un sentimiento de frustración, indefensión y desconfianza. A este fenómeno se le conoce con el nombre de revictimización o victimización secundaria, la cual es definida de acuerdo a la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, (CDHDF, 2011, p.21) como: *"las diversas formas de estigmatizar, maltratar o vulnerar los derechos de las víctimas durante la atención"*. Por ello el profesional encargado de la atención (en este caso telefónica), al ser en muchas ocasiones el primer contacto, en la denuncia debe contar con los recursos suficientes para escuchar de forma adecuada las necesidades del usuario, de acuerdo a Tappan en CDHDF, (2009) es incluso adecuado canalizarlo a diferentes instancias, así como generar en él la sensación de un acompañamiento emocional durante el proceso.

Continuando con esta premisa, es importante para el personal a cargo de la línea de emergencia conocer en que se sustenta el quehacer de la misma, así como los apoyos metodológicos de los cuales puede hacer uso.

1.3 PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS POR TELÉFONO

Los primeros auxilios emocionales pueden entenderse como *"una ayuda breve e inmediata de apoyo y rescate a la persona para reestablecer su estabilidad emocional y facilitarle las condiciones de un continuo equilibrio personal"* (Álvarez, Cruz y Kleizer, 2013, p.11). Esto después de haber sufrido un proceso de crisis

emocional derivado de cualquier tipo de desastre que lo hubiese vulnerado, éste puede ser brindado en forma presencial o a través de una línea telefónica, manteniéndose en esencia los elementos para brindar la intervención (Slaikeu k, 2012 p.360,361 y 362) Los cuales son:

1. Realización de un contacto psicológico
2. Analizar las dimensiones del problema
3. Sondear posibles soluciones
4. Asistir en la ejecución de pasos concretos y seguimiento para verificar el progreso.

De manera práctica según Fajardo (2014) se puede ilustrar a través de un modelo de atención utilizado en una línea telefónica dedicada a la atención a víctimas del delito, los pasos a seguir (ver tabla 1)

ETAPAS	CARACTERISTICAS	QUE HACER	QUE NO HACER
CAPACIDAD PARA ESTABLECER CONTACTO PSICOLOGICO	EL PRINCIPAL MEDIO PARA LOGARAR EL CONTACTO ES CONTESTAR AL PRIMER TIMBRAZO, USO DE LA VOZ, LO QUE INCLUYE EL QUE SE DICE COMO LA FRASE DE APERTURA "EN QUE PUEDO AYUDARLE" "EN QUE PUEDO SERVIRLE", Y COMO SE DICE, ES DECIR EL TONO Y VELOCIDAD DE LA VOZ.	INVITAR AL USUARIO A HABLAR. ESCUCHA ACTIVA. RESUMIR, PARAFRASEAR, VALIDAR HECHOS Y SENTIMIENTOS. OBJETIVIDAD RESPECTO	NARRAR SU PROPIA HISTORIA. JUZGAR HECHOS Y SENTIMIENTOS SIN TOMAR PARTIDO.
EXAMINAR DIMENSIONES DEL PROBLEMA	YA QUE NO PODEMOS VER EL ESTADO FISICO DE LA PERSONA EL OPERADOR SE APOYARA EN LA DESCRIPCION NARRATIVA HACIENDO PREGUNTAS ABIERTA Y CERRADAS,	EXAMINAR EL PASADO INMEDIATO, EL ESTADO ACTUAL DEL FUNCIONAMIENTO (CASIC) DEL USUARIO EN CRISIS, RIESGO DE MORTALIDAD, FORTALEZAS Y DEBILIDADES, RECURSOS, DECISIONES INMINENTES ETC. TRABAJAR HACIA UN ORDEN JERARQUICO DE LAS NECESIDADES: 1) CONFLICTOS QUE PUEDEN MANEJARSE DE MANERA INMEDIATA Y 2) CONFLICTOS QUE PUEDEN DEJARSE PARA DESPUES	ABSTENERSE DE RESPUESTAS COMO SI/NO. PERMITIR INTERRUPCIONES CONTINUAS. IGNORAR SIGNOS DE PELIGRO.
EXPLORAR LAS POSIBLES SOLUCIONES	QUIENES SE COMUNICAN POR LO GENERAL HAN AGOTADO SUS RECURSOS PERSONALES Y SOCIALES O SIENTEN QUE NO LOS COMPRENDEN O QUE NO DEBERIAN DE ESTAR IMPLICADOS SUS AMIGOS O FAMILIARES EN ESE MOMENTO EN EL PROBLEMA.	EXPLORAR LAS VIAS QUE EL USUARIO HA INTENTADO. ANALIZAR LOS ABSTACULOS QUE SE HA ENCONTRADO. HACER PREGUNTAS DE CÓMO HA ENFRENTADO PROBLEMAS PREVIOS IDENTIFICAR UN RANGO DE POSIBLES SOLUCIONES PARA LAS NECESIDADES INMEDIATAS Y PARA LAS QUE SE DEJARON PARA DESPUES. EN ALGUNAS OCASIONES EL OPERADOR TELEFONICO RECONSIDERARA UNA SOLUCION QUE EL USURIO INTENTO DE MANERA ENDEBLE O QUE RECHAZO DEMASIADO PRONTO.	PERMITIR LA VISIÓN EN TÚNEL. DEJAR OBSTÁCULOS INEXPLORADOS. TOLERAR UNA MEZCLA DE NECESIDADES.
AYUDAR A TOMAR UNA DECISIÓN CORRECTA (ACCIONES CONCRETAS)	EL OPERADOR DEBERA TENER INTERVENCIONES FACILITADORAS Y DIRECTIVAS, PUESTO QUE LA ORIENTACION PSICOLOGICA Y/O JURIDICA CONCEDE LINEAMIENTOS PARA IMPLICAR O NO A OTRAS PARTES (FAMILIA, AMIGOS, OTRAS INSTITUCIONES ETC.) EN LA CRISIS DEL USUARIO. EL OPERADOR SE DEBE APOYAR EN PASOS DESCRIPTIVOS CON UN LENGUAJE CLARO, YA QUE SU UNICA HERRAMIENTA ES SU VOZ, POR EJEMPLO AL DAR INSTRUCCIONES EL OPERADOR PUEDE INDICARLE AL USUARIO: CUANDO LE LLAMEN, AL LEVANTAR EL AURICULAR, TAPE LA BOCINA DE LA PARTE DE ABAJO, Y SI NO ES ALGUN CONOCIDO, ENTONCES CUELGUE, DE LO CONTRARIO PODRÍA TRATARSE DE UNA PROBABLE EXTORSIÓN.	IDENTIFICAR RIESGOS: CUANDO EL USUARIO ESTA EN RIESGO INMINENTE O ESTA INCAPACITADO PARA ACTUAR EN SU PROPIO BENEFICIO ES DETERMINANTE LA ACCION DIRECTIVA PARA ABARCAR OTROS RECURSOS COMUNITARIOS (FAMILIA, AMIGOS, HOSPITALES, SSP, AMBULANCIA, ETC.) AUN CUANDO LA PERSONA ESTE PERTURBADA EMOCIONALMENTE, PERO NO EXISTE PELIGRO PARA SI MISMO O PARA OTROS Y ES CAPAZ DE ACTUAR EN BENEFICO DE SI MISMA, LA ACTITUD DEL OPERADOR ES MAS FACILITADORA.	INTENTA RESOLVER TODO AHORA. TOMAR DECISIONES OBLIGATORIAS. SER TÍMIDO. ABSTENERSE DE TOMAR RESPONSABILIDADES CUANDO SEA NECESARIO.
SEGUIMIENTO	DADO QUE EL APOYO TELEFONICO ES EN EL MOMENTO SE DEBE OBTENER INFORMACION SOCIODEMOGRAFICA (NUMERO TELEFONICO, NOMBRE, SITUACION ETC.) Y ESTABLECER UN PROCEDIMIENTO QUE PERMITA EL SEGUIMIENTO.	ACLARACION DE DUDAS. DEJAR EL CONTACTO ABIERTO COMUNICAR LA SITUACION CON SUPERVISION. (EN CASO DE SER NECESARIO REGRESAR LA LLAMADA).	DEJAR DETALLES AL AIRE O SUPONER QUE EL SUJETO CONTINUARÁ CON LA ACCIÓN SOBRE EL PLAN BAJO SU PROPIA RESPONSABILIDAD. ABANDONAR EL CASO.

Tabla 1. Ruta crítica de intervención Fajardo C.(2013).

Desglosando los conceptos se puede decir que el primer contacto es una de las fases más importantes durante el proceso, *“será útil conseguir cierta información como el nombre de la persona, condición médica, sistema de apoyo social”*. Beneviste (2012, p.12) incluso un número telefónico, donde comunicarse o del cual nos llama, sobre todo en el caso de que se exista algún peligro inmediato. Pero al mismo tiempo se debe tener el tacto suficiente para escuchar en la medida de lo posible los requerimientos y sentimientos del usuario, ya que éste no debe someterse a una evaluación prolongada. El éxito del dialogo entre ambos dependerá de este momento, siendo útil hacerle de su conocimiento a qué lugar se comunica y quien realiza la recepción de la llamada.

En la segunda etapa, es importante evaluar el estado anímico de la persona; en el caso de la atención telefónica, al no tener a la vista, a la persona, es importante tomar en cuenta el tono de voz, ya que éste se puede percibir si se encuentra angustiado, tranquilo e incluso relajado. Explorando posteriormente el modelo CASIC (ver tabla 2).

TABLA 2 Perfil de la personalidad casic

Conductual	Patrones (trabajo, juego, ocio, ejercicio); hábitos (alimenticios, sueño).
Afectivo	Sentimientos sobre las conductas expresadas arriba: ansiedad, cólera, etcétera
Somático	Funcionamiento físico en general.
Interpersonal	Naturaleza de las relaciones con familia amigos, etc.; número de amigos, frecuencia de contacto, etcétera.
Cognoscitivo	Autoimagen, creencias, filosofía de vida, percepción de su pasado, presente y futuro.

Tomado de CDHDF 2011

Una vez determinado el funcionamiento de la persona es importante evaluar la condición, los recursos con los que cuenta al momento de la llamada, uno de los aspectos más importantes de acuerdo a García (2011 citado en CDHDF, 2012,p.25)es *“revisar el pasado inmediato, el presente...de la persona. El objetivo es ayudarla a establecer un orden jerárquico de necesidades, es decir, a detectar los conflictos que necesita manejar de manera inmediata y los que se puede dejar para después”*

Posteriormente es importante explorar las posibles soluciones del conflicto: sin embargo, es común encontrar que las personas han agotado sus recursos, o en ocasiones la desorganización en las ideas las hace ver una sola alternativa por lo cual debe brindársele una gama amplia de posibilidades, incluso es importante reiterarle soluciones vislumbradas anteriormente, las cuales pueden ser explotadas de forma parcial o en ocasiones, llevadas a cabo de forma adecuada.

En el siguiente paso al ayudar a tomar de manera adecuada una decisión a la persona en crisis existe un factor de suma importancia, el cual es que él operador tiene el conocimiento suficiente para poder ayudarlo, entendiendo este no debe de entrar en crisis junto al usuario, tomando en cuenta este se encuentra apoyado, por compañeros o en su caso supervisor en turno, con las mismas capacidades e incluso con mayores recursos. Además debe de valorar, la situación y en ocasiones realizar la canalización a otras instancias, cuando existe un riesgo inmediato, o una necesidad diferente a la que se puede atender en el centro de contacto. Cuando esta situación sucede es importante hacerle ver al usuario la existencia de otro tipo de instancia, en la cual puede recibir la ayuda adecuada para el problema planteado al momento.

La última parte del proceso implica evaluar de manera rápida la intervención y el resultado obtenido con la persona implicada, en este momento se puede reiterar al usuario si comprendió los pasos a seguir, aclarar si existen dudas, si la información vertida fue clara. En el caso de algunas llamadas de extorsión en ocasiones la situación amerita un seguimiento posterior, cuando este se realiza es muy importante determinar si la llamada no pone en riesgo la integridad de la

víctima, acordar la forma en que el operador se presentará, e incluso brindar la información de que número se registrará en caso de que la persona cuente con un identificador de llamada.

1.4 UN MODELO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN CRISIS VÍA TELEFÓNICA EN EXTORSIONES TELEFÓNICAS

Existen particularidades en la atención a víctimas del delito de extorsión las cuales se detallaran en este apartado de un modo más amplio, para poder explicarlas, se plantea uno de los modelos usados en una institución pública, en el cual uno de los aspectos más importantes consiste en comprender que la intervención a este tipo de población abarca una atención jurídica así como psicológica.

Desglosando este modelo, el primer paso consiste en una presentación breve del lugar a donde se llama, o donde ha sido transferida la llamada, así como del operador que atiende, posteriormente se cuestiona a la persona sobre su nombre, lugar del que llama (delegación o municipio), en caso de que este se encuentre cooperativo, se le requiere un número telefónico para comunicarse en caso de que por causas ajenas a los involucrados se interrumpiera la llamada, todos estos datos son importantes, brindando un panorama de quien llama y si es posible para la institución prestarle el apoyo yasea por la misión de la misma o por cuestiones de índole geográfico.

Al momento de iniciar la recepción de la llamada es muy importante tomar en cuenta el estado de alteración con el cual se encuentra la persona, esto mediante el ritmo de la respiración, el flujo en el discurso y la capacidad que tiene para poder escucharnos al recibir a una víctima, en caso de que esta se encuentre alterada, tanto el psicólogo como el profesional del derecho, deberán tener el conocimiento de los primeros auxilios emocionales para poder tranquilizarla, crear un clima de confianza y un sentimiento de acompañamiento, obteniendo de esta forma el máximo de información, para posteriormente con los elementos recabados determinar de qué forma apoyar a la víctima. Cabe recordar que probablemente

sea el primer contacto que tiene después de que sucedió el hecho, que ocasiono la crisis emocional, o el hecho ocurre al momento de la llamada.

Una vez establecido el primer contacto, es importante indagar sobre el problema que tiene el usuario, al momento de hacerlo *“es importante comprender lo que representa si afecta [al usuario] de forma directa o indirecta, si la afectación es a la persona a sus bienes, ubicar cuales son los efectos que está provocando este problema en... el peticionario o sus familiares y cuál es su particular visión”*(Tappan 2004, p. 321). Determinar estos aspectos servirá para valorar el requerimiento de la persona al momento, es este momento en el cual se puede clarificar si la necesidad es de índole psicológica o jurídica (aun cuando se contempla ambas para cualquier de ellas).

Durante el proceso es importante que de la información vertida por el usuario se elabore un informe escrito, el cual se captura al momento de recibir la llamada. En él se intenta dar coherencia en modo tiempo y lugar, a los hechos ocurridos; este documento ayudara a clarificar los elementos objetivos del discurso, aunque también *“es importante prestar atención a los elementos subjetivos del mismo, ya que habrá ocasiones en que algo no nos quede claro, o no coincida con la narrativa, entonces es preciso prestar atención a lo que no se dice o se oculta”* ibídem. La importancia de ello radica en que algunas personas que utilizan el servicio intentan ocultar elementos ya sea por creerlo irrelevante, omisión o por vergüenza. También es frecuente encontrar a delincuentes que intentan hacerse pasar por víctimas, los cuales desean saber el alcance de la institución e incluso, llaman personas con probables trastornos psiquiátricos refiriendo tener este tipo de problemáticas, todos ellos sin una necesidad real de apoyo. El detectarlos hará que el servicio llegue a quienes realmente lo necesitan.

En caso de una necesidad real se dialoga con los usuarios acerca de las posibles soluciones que pueden vislumbrarse en su problema, en ellas es importante que el psicólogo tenga los conocimientos mínimos necesarios sobre cuestiones jurídicas, primeramente porque, como se explicará en el siguiente apartado la extorsión es un delito y en segundo lugar ya que *“ él (psicólogo) puede asistir emocionalmente*

a la víctima pero además tiene que ir detectando algunos elementos que sirvan a la persecución del delito.”(Lima,2003 en CNDH 2003 p.357).Estos elementos consisten en indicios que las autoridades tomarán en cuenta al momento de realizar la denuncia como por ejemplo la forma en que se realizó el delito, el monto, etc. Además de conocer las particularidades de los delitos, acercará al profesional con la terminología y formas en que se lleva cabo un proceso legal ya que como afirma diversos autores (Lima, 1997; CDHDF,2012; Rodríguez, 2013) la víctima del delito se haya temerosa de la terminología legal, desconoce los procedimientos, así como los derechos y obligaciones a los cuales está sujeto; entonces el psicólogo, al comprender los elementos mínimos fungirá como un apoyo de la persona vulnerada, explicando de manera más comprensible y más sensible lo anteriormente mencionado, evitando una inadecuada canalización, además de proteger la integridad psicológica de la persona, al dotarla de herramientas para la resolución adecuada del conflicto que vive.

Es importante mencionar en este punto que en algunas llamadas no existen los elementos constitutivos de un delito; sin embargo, existe la afectación emocional a la persona. Esta como se señaló anteriormente debe ser atendida de forma adecuada, aunada a una explicación del porque no existe un delito y la forma en que puede proceder en este caso, evitando en lo posible que tenga la sensación de no ser escuchada y comprendida.

Después de explicar al afectado las posibles soluciones del conflicto que enfrenta, es importante preguntar si le ha quedado clara la orientación brindada, además de saber si su necesidad ha sido cubierta.La importancia de estos cuestionamientos radica en el hecho de que, en ocasiones, el usuario tiene una expectativa diferente del servicio al que se le ha brindado, por ejemplo llegar a pensar que el problema se solucionara con solo la llamada que hace, cuando es necesario iniciar un proceso legal, o en otro caso continuar con dudas acerca de lo que debe hacer para solucionar su conflicto. En este punto es frecuente que la persona afectada pregunte sobre lo que debe hacer en caso de que al lugar que se le envié no se le dé una respuesta favorable, o cuánto tiempo dura el procedimiento que iniciara,

entonces es importante que el operador debe tener conocimiento de cómo laboran las distintas instancias, el área de quejas de las mismas, así como reiterar debe tener el conocimiento del tiempo y forma de los procedimientos legales.

Considerando que la persona que llama ha sido víctima de un delito, es importante que antes de finalizar la llamada, se le dé una serie de recomendaciones tendientes a salvaguardar la integridad física y emocional de él mismo y su familia, las cuales pueden ir desde no tomar más llamadas procedentes del número del cual se recibió la extorsión, crear una red de comunicación con sus familiares, tener a la mano los números de emergencia de la ciudad, etc. Adicional a lo anterior es importante se le invite a que, ante cualquier nueva llamada, tendiente a la extorsión o amenaza pueda volver a comunicarse a la línea, teniendo en cuenta que será atendido nuevamente de igual forma.

Todo lo anterior es importante se brinde de manera adecuada, y profesional, con el fin de evitar en el futuro mayores afectaciones a las que ya se tuvieron, es importante abundar, sobre los aspectos legales y psicológicos de la extorsión los cuales se describen a continuación.

CAPITULO 2.

ASPECTOS LEGALES Y PSICOLOGICOS DE LA EXTORSIÓN EN LA CIUDAD DE MÉXICO

2.1 ASPECTOS LEGALES DE LA EXTORSIÓN

Para iniciar con los aspectos legales de la extorsión primeramente explicaremos que ésta se encuentra definida como un delito dentro del ámbito legal, entendido como delito a *“una conducta del hombre que consiste en la realización de un acto u omisión, descrito y sancionado por las leyes penales”*. Suprema Corte de Justicia de la Nación, SCJN (2012, p.7), en este sentido la extorsión se encuentra descrita en la leyes federales, y locales, sin embargo nos centraremos mayormente en el artículo 236 del Código Penal del Distrito Federal, ya que éste es el que regula la problemática de la cual abordaremos y a la letra dice (tomado de la página de ALDF):

ARTÍCULO 236. Al que obligue a otro a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo, obteniendo un lucro para sí o para otro causando a alguien un perjuicio patrimonial, se le impondrán de dos a ocho años de prisión y de cien a ochocientos días multa.

Cuando el delito se cometa en contra de persona mayor de sesenta años de edad, las penas se incrementarán en un tercio.

Las penas se aumentarán en dos terceras partes cuando el delito se realice por servidor público o miembro o ex-miembro de alguna corporación de seguridad pública o privada. Se impondrán además al servidor o ex-servidor público, o al miembro o ex-miembro de corporación de seguridad pública o privada, la destitución del empleo, cargo o comisión público, y se le inhabilitará de uno a cinco años para desempeñar cargos o comisión públicos; también se le suspenderá el derecho para ejercer actividades en corporaciones de seguridad privada.

Además de las penas señaladas en el primer párrafo, se impondrá de dos a seis años de prisión, cuando en la comisión del delito:

- I. Intervenga una o más personas armadas, o portando instrumentos peligrosos; o
- II. Se emplee violencia física.

(ADICIONADO G.O. 08 DE ENERO DE 2008)

Asimismo, las penas se incrementarán en una mitad cuando se utilice como medio *comisivo la vía telefónica, el correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación electrónica*.

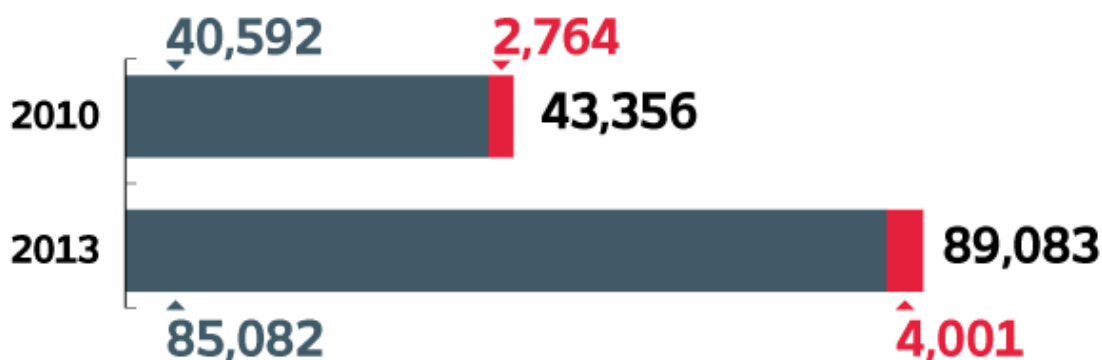
Al respecto, hay que comentar que en la *adición*¹ de enero de 2008 se contemplan nuevas formas de comunicación, como es el caso de correo electrónico o la vía telefónica contemplando nuevas sanciones para quien los emplee con la finalidad de cometer el delito. Es digno mencionar que después de la reforma emitida en 2008 en el periodo de 2010 al año de 2013, se incrementó el número de denuncias derivadas de extorsiones telefónicas, las cuales se duplicaron. Ya que de acuerdo a algunas dependencias federales, pasaron de 43 mil 356 denuncias en 2010, a un incremento de 89 mil 83 en 2013.” (Ver figura 1. El Universal, 2014), siendo el Distrito Federal, uno de los estados con mayor número de reportes, a consecuencia de esto, aumentó el número de víctimas, convirtiéndose en, “*el segundo delito que se reporta con mayor frecuencia en el país, solo por debajo del robo o asalto en la calle o en el transporte público*”, según la encuesta sobre percepción de seguridad presentada ese mes (octubre 2013) por el INEGI (CNN 2013)”.

DELITO AL ALZA

Organizaciones no gubernamentales han mostrado preocupación por el aumento en el delito de extorsión en cualquier modalidad

La Policía Federal recibió 310 mil 691 denuncias por extorsión telefónica en el país, la mayoría tentativas, pues no se consumaron

■ Tentativas ■ Consumadas



¹Adición: Es el procedimiento por el que se agrega un texto a una ley, a un reglamento, a un proyecto de ley o a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Cámara de diputados (2015, pagina electrónica).

Es necesario en este punto aclarar que los delitos se pueden dar en dos grados: consumado y tentativa. El delito se consuma cuando se cumple todos los elementos descritos y sancionados, en la legislación, en cambio, *“la tentativa aparece cuando el sujeto ha realizado todos los actos encaminados para la consumación del delito, y éste no se presenta por causas ajenas a su voluntad.”*(López , 2001 p.166). Por ejemplo, cuando la persona recibe una llamada tendiente a la extorsión y realiza todas las acciones que el delincuente solicita, otorgándole el requerimiento, se consuma el delito de extorsión, en cambio cuando la víctima, realiza todas las acciones, pero el delincuente no obtiene el lucro, esta acción se toma como tentativa.

2.1.1 FRAUDE

Sin embargo, algunas de las formas de extorsión no contienen los elementos descritos en el artículo 236 de dicha legislación, por lo cual es necesario incorporar otro concepto: el de fraude. Éste se encuentra descrito en el código penal para el Distrito Federal (ALDF,2014):

ARTÍCULO 230. Al que por medio del engaño o aprovechando el error en que otro se halle, se haga ilícitamente de alguna cosa u obtenga un lucro indebido en beneficio propio o de un tercero, se le impondrán:

- I. De veinticinco a setenta y cinco días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de cincuenta veces el salario mínimo, o no sea posible determinar su valor;
- II. Prisión de cuatro meses a dos años seis meses y de setenta y cinco a doscientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de cincuenta pero no de quinientas veces el salario mínimo;

(REFORMADA, G.O. 9 DE JUNIO DE 2006)

III. Prisión de dos años seis meses a cuatro años y de doscientos a quinientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de quinientas pero no de cinco mil veces el salario mínimo;

(REFORMADA, G.O. 9 DE JUNIO DE 2006)⁸⁶

IV. Prisión de cuatro a seis años y de quinientos a ochocientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de cinco mil pero no de diez mil veces el salario mínimo; y

(ADICIONADA, G.O. 9 DE JUNIO DE 2006)

V. Prisión de seis a once años y de ochocientos a mil doscientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de diez mil veces el salario mínimo.

(ADICIONADO, G.O. 4 DE JUNIO DE 2004)

Cuando el delito se cometa en contra de dos o más personas, se impondrá además las dos terceras partes de las penas previstas en las fracciones anteriores.

Él porque son importantes estas dos formas de delito deriva del hecho de que existen distintas modalidades de extorsión.

2.2 FORMAS COMUNES DE EXTORSIÓN A TRAVÉS DE LAS LINEA TELEFONICAS

El Consejo Ciudadano de la Ciudad de México (2014), en su página electrónica informa sobre las cinco formas de extorsión más frecuentes en el Distrito Federal en relación al número de intentos realizados. Los cuales se documentan en relación a la experiencia obtenida en una institución pública:

2.2.1 PARIENTE QUE VIENE DEL EXTRANJERO

El ciudadano recibe una llamada en la cual se comunica un supuesto familiar que viene del extranjero o del interior de la República, quien pregunta comúnmente “¿no te acuerdas de mi (primo, tío, etc.)?”, tratando de establecer un vínculo de confianza. Comenta que quiere dar una “sorpresa”, por lo cual a nadie se le debe decir de su llegada en próximos días, además de mencionar que no se le ha visto

por mucho tiempo. En este punto, si la persona con la cual se comunica le menciona algún nombre, él mismo lo retoma para continuar con el engaño, posteriormente en otras llamadas agrega que se encuentra en una aduana en donde fue detenido por llevar exceso de equipaje, o por exceder la cantidad de dinero permitida al viajar. También puede argumentar durante el traslado en algún punto de la carretera tuvo un accidente donde resultó lesionado o muerto un menor de edad, una mujer embarazada, variando en algunos casos en el sentido de haber sido detenido arbitrariamente por alguna autoridad, comenta en todos ellos. Se le deposita una cantidad de dinero, ya sea para la autoridad o familiares de las supuestas víctimas, se le dejara en libertad, monto que retribuirá en dólares en cuanto le sea posible.

2.2.2 HIJO(A) O FAMILIAR SECUESTRADO.

La llamada inicia, en la mayoría de las ocasiones, con la voz de una persona la que se encuentra sumamente alterada, gritando e incluso llorando. Menciona que tiene un problema o la “han subido a una camioneta”, posteriormente un supuesto secuestrador le arrebató el teléfono, indicándole a la persona que recibe la llamada que tienen a uno de sus familiares secuestrado (hijo o hija, generalmente), e inician exigiéndole una cantidad de dinero, joyas, alhajas, entre otros bienes a cambio de no hacerle daño y dejarlo en libertad. Todo esto puede ser con groserías, en ocasiones pueden mencionar incluso el nombre de la supuesta víctima, así como datos genéricos, comúnmente tomados de llamadas previas o de celulares robados o extraviados.

2.2.3 SUPUESTOS INTEGRANTES DE ORGANIZACIONES CRIMINALES

La persona recibe una o varias llamadas en su número telefónico, por medio de las que el sujeto que marca se identifica como integrante de algún grupo delictivo como los Zetas, la Familia michoacana, los Caballeros templarios, la Línea, etc. Menciona ser comandante, ingeniero, licenciado, policía, entre otros títulos. En ocasiones indica que desea saber si encontró el sobre o tarjeta que en días

anteriores le dejo, puede o no mencionar datos de la víctima y cuando lo hace resultan muy precisos, por cuanto hace a su media filiación, domicilio, datos familiares, de su negocio o actividades ordinarias. El argumento que comúnmente utilizan va encaminado a mencionar que llevan tiempo investigándolo pues una persona que les tiene envidia o es enemiga de la víctima “los puso” y fue esa misma persona quien les indicó todos esos datos, en ese momento exigen una fuerte cantidad de dinero, alhajas o pertenencias. Una variante utilizada para aparentar mayor veracidad en la llamada es argumentar que debido a que ya los investigaron se han dado cuenta que en realidad, son “gentes de bien”. Además de saber que no cuentan con una fuerte cantidad de dinero, por lo cual decidieron castigar o “irse” en contra de la persona que les mintió, pero es necesario se les pague los gastos de investigación o la gasolina utilizada en los traslados, requiriendo se le proporcione una cantidad menor en comparación con la variante anterior. En otros argumentos utilizados mencionan que tienen camionetas apostadas afuera del domicilio con gente armada y lista para entrar en caso de una negativa por parte de la víctima para negociar, agregando que están en complicidad con la policía, variando a si se solicita auxilio a la misma, destruirán el domicilio (incendiándolo, o baleándolo) procediendo después a matar a cuando menos uno de los integrantes de la familia de la víctima, todo esto en un lenguaje altisonante.

2.2.4 GANADOR DE PREMIO (LLAMADA)

Esta modalidad puede ser a través de una llamada telefónica indicando que se ha ganado un premio, el cual puede consistir en un automóvil, cierta cantidad de dinero, e incluso un viaje, ya sea por haber usado cierta tarjeta de crédito, argumentando en otras ocasiones estar participando en un programa de televisión o radio, donde incluso fingen estar grabando, las solicitudes pueden ser la de acudir a un domicilio con una identificación oficial y la tarjeta con la cual ganaron, efectuar un depósito de dinero para recibir el monto total, o una recarga de tiempo aire. Para dar mayor veracidad al engaño en algunos casos mencionan el número del sorteo ante la Secretaría de Gobernación, el que pueden tomar fácilmente de

algún diario donde se publiquen resultados de la lotería, melate, etc. En el caso de acudir al domicilio es frecuente ser víctima de un fraude por el cobro de artículos que el titular no adquirió o la clonación de la tarjeta e incluso el robo de identidad.

2.2.5 GANADOR DE PREMIO (MENSAJES DE TEXTO)

En esta modalidad, se recibe en el equipo celular un mensaje de texto indicando que ha ganado un premio, el cual puede consistir en un reproductor de música equipos electrónicos, dinero en efectivo, automóviles, por motivo de realizar una recarga telefónica o ser parte de una compañía de telefonía, el cual procede de un número generalmente foráneo, la solicitud puede ser comunicarse a un número, o depositar cierta cantidad de saldo.

Cabe señalar que existen otras modalidades dentro de la extorsión telefónica, e incluso se pueden dar a través de mensajes vía correo electrónico. De las modalidades anteriormente descritas dos de ellas, son tipificadas, por sus elementos como extorsión tal es el caso de supuestos integrantes de organizaciones criminales, así como familiar secuestrado, ya que en ellas hay la solicitud de dar (dinero o pertenencias) a cambio de no hacer daño, o dejar de hacer algo en este caso no informar a la policía, en tanto las modalidades de ganador de premio (vía mensaje o llamada), o pariente que viene del extranjero se encuadran dentro del delito de fraude, al existir un engaño en el cual la persona que lo recibe, cree que su familiar es quien efectúa la llamada o está siendo premiada por un programa de televisión o compañía telefónica. (Ver tabla 3).

Tabla 3. Formas de fraude o extorsión vía telefónica

MODALIDAD	FORMA DE REALIZAR LA SOLICITUD	TIPO DE DELITO
PARIENTE QUE VIENE DEL EXTRANJERO	HACIENDOSE PASAR POR UN FAMILIAR, EN UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA	FRAUDE
GANADOR DE PREMIO LLAMADA	ENGAÑANDO AL USUARIO, HACIENDOLO CREER PARTICIPA EN UN SORTEO, PROGRAMA DE TELEVISIÓN O RADIO	FRAUDE

GANADOR DE PREMIO MENSAJE	HACIENDO CREER AL AFECTADO PARTICIPA EN UN SORTEO	FRAUDE
SUPUESTOS INTEGRANTES DE ORGANIZACIONES CRIMINALES	AMENZANDO A LA VICTIMA O A SU FAMILIA, CON DAÑO INMINENTE, OFRECIENDO PROTECCIÓN A CAMBIO DE DINERO	EXTORSIÓN
FAMILIAR SECUESTRADO	AMENAZANDO A LA VICTIMA CON REALIZAR DAÑO EN CONTRA DE UN SUPUESTO FAMILIAR, SOLICITANDO DINERO O PERTENENCIAS A CAMBIO DE DEJARLO EN LIBERTAD	EXTORSIÓN

2.3 ASPECTOS PSICOLÓGICOS EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE EXTORSIÓN

Una vez comprendidos los aspectos legales implicados en la extorsión, es importante señalar que éstos se verán involucrados en la atención otorgada a las víctimas del delito, diferenciando el trato e incluso la forma en la cual se brindará la contención emocional, a lo largo de la llamada. En este sentido, además de distinguir los delitos, es importante hacer una diferenciación en la forma en que los afectados los perciben

En el delito de extorsión la principal reacción en las personas es de miedo o temor, entendida tal condición como una *“Emoción desagradable, de intensidad diversa, debida a un peligro [físico o psicológico] actual o futuro. (Que) Se traduce en manifestaciones de defensa, a menos que no asuma caracteres patológicos [fobia]”* (Grijalbo 2000, pg 209), la mayoría de las personas, al recibir las llamadas donde aparentan tener a un familiar secuestrado o ser presuntos integrantes de organizaciones criminales, percibe este temor, cree que su familia o él, se encuentran en peligro, y para no sufrir daño es preferible facilitar la cantidad de dinero o en su caso huir. Esto se debe a que en la mayor parte de los casos, la víctima es receptora de violencia verbal, o emocional definida de acuerdo a Morales (2004, p.32) como: *“una intensa gama de conductas que tienen la característica de provocar un daño psicológico, (compuesta por) insultos, gritos, críticas, amenazas y acusaciones”*. Las cuales no cesan a largo de la llamada, ya que quienes las realizan se valen de este tipo de discurso, para generar mayor credibilidad, además de que existe evidencia empírica de que muchos de ellos se encuentran en penales o estuvieron en ellos donde es muy común la utilización de

este lenguaje. Según Martín (2007, p.16), *“En general el impacto es mayor cuando el hecho es repentino, prolongado, (...), masivo e intencional. Todas estas características aumentan la vulnerabilidad individual, limitan las posibilidades de prepararse o enfrentar los hechos...”*. Todos estos elementos pueden observarse en el transcurso de las llamadas de extorsión, porque nadie espera recibir amenazas hacia su persona, sus bienes o familiares, estas se dan incluso en horas de la madrugada. El segundo de los aspectos puede ser ocasionado debido a la duración de la llamada, ya que al pasar más tiempo con el delincuente en la línea, se brindan mayor cantidad de datos al extorsionador y se escuchan mayor número de amenazas, esto se relaciona directamente con el factor de masividad, ya que en general los delincuentes hacen uso de un discurso agresivo, plagado de groserías, con alusiones en hechos atroces, todo esto de forma intencional, lo cual como se señala limita el funcionamiento en general de las personas que reciben las llamadas y limitan sus recursos para afrontar la situación.

En tanto en la situación del delito de fraude, la persona que ha sido defraudada, manifestará otro tipo de comportamientos frente al delito, es muy frecuente encontrara personas convencidas del hecho de que están por obtener un beneficio, comentaba una operadora de la línea telefónica a este respecto, que en una ocasión un usuario, víctima de la modalidad de ganador de premio, al explicarle había sido defraudado e intentar recabar datos acerca de un supuesto sorteo, le comento: *“ señorita, usted solo quiere saber los datos para quedarse con mi premio, yo sé que el sorteo es de verdad”*. Incluso en estas modalidades las personas en ocasiones facilitan datos personales, con la finalidad de que el supuesto premio llegue a la brevedad.

Menciona Rodríguez (2008) en el fraude: *“la víctima pensaba estafar al victimario, ha calculado obtener ganancias a costillas del otro [que se presenta como presunta víctima: ignorante tonto o torpe] sabe que los beneficios que va a conseguir son desmesurados ...”*(p.320) Este argumento se puede ejemplificar en la modalidad de pariente que viene del extranjero, ya que en ella el defraudado piensa en el supuesto beneficio que espera obtener por ayudar a su familiar,

creyendo este le retribuirá en dólares, la cantidad prestada en pesos, mientras en otras ocasiones espera recibir ostentosos regalos.

En ambos delitos se puede encontrar que una vez finalizada la llamada las personas, sienten paranoia y desconfianza, derivado del hecho de que brindaron datos personales, o los mismos fueron mencionados durante la llamada. Otro de los sentimientos presentados por los usuarios del servicio es de ira o coraje, generalmente cuando descubren el engaño, y en ocasiones lo canalizan durante la llamada hacia el extorsionador, e incluso cuando persiste a los operadores telefónicos en un intento por sacar la frustración.

“Otra respuesta frecuente es la culpa, aunque en muchos casos no tenga una base objetiva. La culpa es un sufrimiento psicológico asociado a pensamientos y emociones de tipo autoacusatorio.”(Martín 2007, p.22). Esta manifestación es más recurrente encontrarla cuando la víctima ha facilitado lo requerido por el criminal, desde datos personales hasta incluso dinero o bienes. Aunque en ocasiones es la familia de la víctima, quien la culpabiliza, por ser quien provocó el delito, manifestándole su desaprobación mediante reclamos. Estos en su mayoría relacionados con el hecho de que la persona (o la misma familia) pudieron haber hecho “algo más” para evitar que se cometiera el delito, creando en este contexto una sensación de falta de apoyo, y comprensión, por lo que en ocasiones no solo es importante explicar a la víctima la forma en que se lleva a cabo el delito, y en algunas intervenciones incluso será importante el trabajo de primera mano con los familiares.

Para explicar estas afectaciones tenemos que tomar en cuenta que la mayoría de las llamadas se reciben a casa habitación, en un lugar doméstico, ya que como argumenta Rosas (2004, p.63) *“El espacio domestico es el percibido como mayormente seguro, y esto va disminuyendo a medida que el lugar sea considerado semi – público, o público”*. Los delincuentes al mencionar en muchos casos datos en relación a este lugar como pueden ser color de la fachada, ubicación, personas que habitan en el domicilio, rutinas de los habitantes, etc. Lo convierten en un espacio público creando la sensación de que este ya no es

seguro, incluso en ocasiones amenazan con divulgar situaciones íntimas, lo cual vulnera de manera más directa a las personas que lo viven.

Todos estos factores tienen que tomarse en cuenta en la atención de primer orden a los usuarios, ya que el fin último de la intervención es ayudar a que la persona genere el proceso de resiliencia entendida como:

La capacidad que tiene una persona para recobrase de la adversidad, fortalecida y dueña de mayores recursos. Producir resiliencia exige una negociación continua con el medio ambiente y aunque se considera como una dimensión personal, debido a que constituye una característica de las y los individuos, se adquiere sólo en los medios ambientes protegidos, lo cual favorece que quien tenga éxito al enfrentar la adversidad quede así fortalecido. Walsh (2005, p.26).

La labor del profesional que atiende la línea telefónica, en el caso de que el delito no llegase a consumarse, será la de dotar de las medidas de protección suficientes para que a través de ellas, la persona afectada, pueda tener los conocimientos mínimos, para prevenir y combatir, en la medida de posible el delito. Esto siempre resguardando su integridad personal, patrimonial y familiar, generando el sentimiento de acompañamiento, del que se habló anteriormente y de esta forma se dé el fenómeno de resiliencia. Además, otro de los recursos con los cuales debe contar el personal es el conocimiento de los factores que vuelven más vulnerable a una persona ante el delito de extorsión, de este modo podrá resolver de forma más precisa las dudas sobre como obtuvieron la información de los usuarios, sin que en la mayoría de los casos estén en cercanía con los afectados.

2.4 PRINCIPALES FUENTES DE VULNERABILIDAD EN LA EXTORSIÓN TELEFONICA

Las formas de operar de la delincuencia son diversas para apropiarse de los datos de las personas y hacerlas víctimas de extorsión, estos bien pueden tomarse de las guías telefónicas, de falsas encuestas e incluso de escuchar pláticas en la calle, entre otras. En el siguiente apartado se analizan algunos de estas prácticas mediante las cuales se vulnera a la población y se cometen los delitos de forma más elaborada.

2.4.1 ROBO DE TELEFONOS CELULARES

Uno de los factores que más vulnera a la ciudadanía es el robo de teléfonos celulares, a este respecto es digna de mencionarse una nota periodística publicada en el periódico el Siglo de Torreón (2008), donde se asevera lo siguiente: “Según la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSP-DF), hasta noviembre de 2008, la mitad de los celulares robados eran vendidos en el mercado negro (...) la otra mitad, presumiblemente se usó para extorsionar por la facilidad de sustraer datos e información personal de celular...”. La información personal a la cual hace referencia son los contactos, videos, fotos, redes sociales y agenda almacenados en los dispositivos móviles, ya que al ser robados estos son fuente de información para los delincuentes. Muchos de ellos establecen, rutinas nombres de los familiares, amigos, pareja, e incluso apariencia física a través de los datos grabados en los teléfonos, sobre todo en los dispositivos de última generación, ya que estos cuentan con sistemas computacionales que permiten un almacenamiento masivo de datos a los que se puede acceder fácilmente si se tiene el conocimiento necesario en el funcionamiento de los mismos. Y a pesar de que se puede inhabilitar el número telefónico mediante el reporte por robo a la compañía telefónica, la mayoría de los equipos continúa en funcionamiento, además de que los datos almacenados son más valiosos que el equipo en sí. Algunas recomendaciones que se pueden emitir a los usuarios para evitar ser víctimas de la delincuencia en caso de robo de celular son:

- Borrar mensajes o datos que no se utilicen al momento.
- Grabar los contactos sin mencionar el parentesco que se tiene con ellos,
- Evitar tener datos personales, como fecha de nacimiento, NIP de cuentas bancarias, domicilio etc.

2.4.2 INGENIERÍA SOCIAL

Otro de los nichos más importantes en la obtención de la información dentro de las extorsiones es la denominada “ingeniería social”, un concepto utilizado extensamente en seguridad informática y donde quienes lo utilizan:

... Manipulan y explotan los sentimientos y emociones de las personas tales como el miedo, la curiosidad, el sexo, la avaricia, la compasión y el deseo de agrandar y de hacer bien su trabajo. De hecho, la ingeniería social no nació en las computadoras, los timadores, estafadores, defraudadores entre otros delincuentes, han tenido éxito durante muchos años(en estas tácticas). Los atacantes de la ingeniería social, usan la fuerza persuasiva y se aprovechan de la inocencia del usuario, haciéndose pasar por un compañero de trabajo, un técnico o un administrador, o alguna otra persona reconocida.(Ramírez, Díaz, Garizurieta,2014 p.7).

Las técnicas que utilizan son diversas, desde una simple llamada telefónica, donde se hacen pasar por familiares, encuestadores, empleados de banco, amigos, autoridades, empleados bancarios, etc.; los cuales simplemente preguntan a la probable víctima datos personales. En otras ocasiones los delincuentes se presentan a los domicilios como empleados de alguna empresa, hurgan la basura en busca de estados de cuenta, o algún documento que les pueda brindar datos sobre la persona. Otro de los métodos más extendidos es escuchar las conversaciones informales, este procedimiento de acuerdo a la experiencia en una línea de emergencia, es muy común en los centros penitenciarios, donde los reclusos escuchan las conversaciones de sus compañeros con intenciones de cometer delitos. En este sentido dos de los grupos que son más susceptibles de brindar datos a personas desconocidas son los adultos mayores y los niños, quienes generalmente pasan mucho tiempo en los domicilios, además de que en estas etapas de la vida es cuando mayor confianza se tiene hacia los desconocidos, además de las limitaciones cognitivas las cuales los hacen más susceptibles a ser engañados.

2.4.3 REDES SOCIALES

Otro de los factores que vulnera a los usuarios haciéndolos víctimas potenciales de la extorsión es el uso inapropiado de redes sociales, según Google (2015) se entiende una red social como: un conjunto de computadoras conectadas mediante internet, en donde usuarios de diferentes partes del mundo intercambian, materiales personales, como fotografías o videos, manteniendo comunicación

mediante este sistema. Entre las más populares se encuentra Facebook, una de las redes con mayor número de usuarios alrededor del mundo, de acuerdo a una nota publicada en el periódico El Financiero(2014). Se estima que *“En México hay 49 millones de usuarios de Internet que tienen un perfil en la red social de Facebook, lo que convierte al país en el quinto mercado más importante para la compañía digital, dijo su director en México, Jorge Ruiz Escamilla “*. A pesar de que esta red social tiene una serie de candados, los cuales permiten compartir información solo con cierto número de personas. Muchos usuarios no los colocan por lo cual sus publicaciones se vuelven de dominio público, accesible para cualquier usuario, sin saber para qué fin pueda utilizarlos. Al respecto campañas como la llevada a cabo por la organización Pantallas Amigas (2014) a través de videos como el denominado *“Geolocalización, celulares y fotografías ¿afectan mi privacidad?”* ilustra cómo se lleva a cabo el proceso para conseguir datos y usarlos en contra de la persona. Una vez entendidos todos estos procesos y procedimientos el personal de la línea tendrá las herramientas necesarias para comprender, como y de qué forma se realizan las extorsiones.

Una vez que el operador tenga conocimiento de las técnicas empleadas en el apoyo a las víctimas del delito, así como de las particularidades y formas en que se llevan a cabo los delitos, deberá saber de los fenómenos que se presentarán en su persona al realizar la atención, dicho conocimiento será con el fin de prevenir daños a la salud física y emocional. Por este motivo se dedicará un apartado en el cual se describirán algunos de los fenómenos que se presentan con mayor frecuencia en los contextos de atención a personas con situación de vulnerabilidad.

CAPITULO 3.

PROBLEMAS PSICOLÓGICOS EN LOS OPERADORES TELEFONICOS DEDICADOS A LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DEL DELITO

3.1 FENÓMENOS PSICOLÓGICOS EN EL PERSONAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO

Los profesionales dedicados a la atención a personas y grupos en vulnerabilidad, en este caso las víctimas del delito, deben estar atento a los propios sentimientos y emociones que se generan al brindar asesoría telefónica, ya que estos pueden influir en gran medida en el trabajo diario.

Durante la atención al público suceden diversos fenómenos de índole emocional que afectan al personal de la línea, estos serán abordados de manera extensa en este capítulo, ya que el saber detectarlos, analizarlos y reconocerlos, repercutirá de manera favorable en la salud física y emocional de los trabajadores, así como en la calidad del servicio. Previendo en lo posible el síndrome de desgaste emocional o burnout, del que también se hará mención.

3.1.1 CONTRATRANSFERENCIA

Uno de los fenómenos que con más frecuencia se presenta es de la contratrtransferencia. De acuerdo a Martín(2007, p.140): *“Se entiende por contratrtransferencia a el impacto que el relato de la víctima tiene sobre los propios problemas o experiencia de la persona que entrevista. Por ejemplo, escuchar sobre una violación sexual o un dolor por la pérdida de un ser querido puede llevar a la persona que escucha a sus propias experiencias de abuso o pérdida”*. En diversas ocasiones, durante la atención telefónica, el operador encontrará llamadas con situaciones de vida parecidas a las de él mismo, conteniendo para su persona una fuerte carga emocional. En ese momento será importante que él determine si puede o no puede proseguir con la llamada. En caso de una negativa será recomendable transfiera la llamada a un compañero o al supervisor en turno, esto con el fin de salvaguardarse, además desalvaguardar al usuario, permitiéndoa este se le brinde la atención adecuada de forma correcta, sin que las emociones nublen el juicio de quien emite las recomendaciones.

3.1.2 FATIGA POR COMPANSIÓN

Otro de los fenómenos que se presenta frecuentemente en los operadores telefónico es el estrés o fatiga por compasión que *“son las conductas y emociones naturales que surgen a partir de conocer un evento traumático experimentado por otra persona significativa, es entonces el estrés resultante de ayudar o desear ayudar a una persona en situación crítica”* (Figley, 1995 en Álvarez 2011, p.29). En estos contextos es muy común encontrar a personas quedurante la llamada

relatan hechos sobre los cuales no se puede incidir, solicitando se les apoye al explicarle las posibles opciones para la resolución de su conflicto no desean tomar ninguna opción. Los operadores, al terminar estas llamadas, regularmente experimentan sentimientos como: enojo, frustración, desesperación, todo esto derivado del deseo de ayudar a la persona que llama. Para prevenir la acumulación de estas problemáticas será importante que el personal de la línea disponga de un espacio, tanto en tiempo como en forma física, donde en la medida de lo posible pueda tomar unos minutos de descanso para recuperar la tranquilidad, cuando sienta que la situación antes mencionada ha excedido su capacidad.

Álvarez (2011) y Martín (2007) coinciden en señalar que otro de los riesgos a los que se enfrentan las personas, que atienden a víctimas de violencia, es la traumatización indirecta, en la cual el personal enfrenta situaciones donde él también es victimizado por el hecho de estar en contacto con la situación de violencia aunque no sea de manera directa. Esto ocasiona en el personal que brinda la atención un trauma de igual manera que lo haría la violencia directa en una víctima. En el caso de la línea telefónica, al ser un número público, se derivan numerosas llamadas. En algunas de ellas existen hechos violentos (muertes, robos, violaciones, etc.), relacionados con las comisiones de delitos. Los usuarios que las realizan desconocen que estas problemáticas son distintas de las atendidas en la línea o no saben cómo tratarlas, frecuentemente llaman con la expectativa de que se les brinde apoyo. Al escucharse estos hechos, como se comentó, se ocasionan una victimización indirecta en el operador, por lo que es importante al concluir la llamada se le brinden los primeros auxilios psicológicos, y posteriormente un seguimiento terapéutico, para evitar mayores afectaciones.

3.1.3 CAMBIOS EN EL PERSONAL DE RECIENTE INGRESO

Además de estos, suceden otros cambios en los operadores de nuevo ingreso, es importante reconocerlos, para no etiquetarlos erróneamente en una patología, la mayoría desaparece al hablarlo con otras personas, como pueden ser compañeros más experimentados o supervisores. En los primeros días de trabajo,

las llamadas alteran a los nuevos integrantes del equipo con suma facilidad, esto se debe a que se les informa que atenderán a víctimas del delito, aunado al hecho de que algunos delitos suceden al momento de recibir la llamada, entonces se crea en ellos una falsa expectativa de que en cada una puede existir un hecho atroz. En varios de ellos incluso se puede observar, una respuesta de sobresalto al escuchar el sonido del teléfono. La mayoría reportan algún síntoma: tener pesadillas, rememoración de los hechos que escuchan dentro de las llamadas, falta de apetito, dificultad para conciliar el sueño y para concentrarse (entre los más comunes). Todos estos síntomas están relacionados con los Trastornos por Estrés Agudo y el Trastorno Por Estrés Postraumático según los criterios diagnósticos del DSM-IV TR (2002). Sin embargo la mayoría de esta sintomatología desaparece entre las dos a cuatro semanas posteriores a su ingreso, siendo importante si esto persiste después de este plazo, entonces el operador y la institución deben evaluar si es viable la persona continúe en el puesto, así como el apoyo psicológico que pueda brindársele para evitar mayores alteraciones.

3.2 ESTRÉS Y TIPOS DE ESTRÉS

Una vez definidos algunos de los cambios que con mayor frecuencia se presentan en los operadores telefónicos, es importante se señale la mayoría de ellos, enfrenta diversos tipos de estrés, por lo cual es necesario diferenciarlos, existe un tipo de estrés conocido como eustrés *“es decir el motivador, el impulsor el dirigido hacia problemas.* (Lima, Juárez, Arías, 2012, p. 35), el cual incluso de forma normal, ayuda a la realización de diferentes tareas, sirve para afrontar los problemas de la vida diaria, y diversas dificultades surgidas del trabajo.

Por otra parte, *“Cuando los recursos personales o emocionales para enfrentar situaciones difíciles se ven sobrepasados en intensidad y en tiempo por las*

demandas del contexto o los desafíos emocionales (en el) trabajo, se empiezan a manifestar signos de fatiga y sobrecarga emocional, en lo que llamamos estrés acumulativo.”(Martín 2007, p. 134), o también conocido como dístrés, cuando esto sucede los recursos con los que cuenta el sujeto para afrontar las cargas de trabajo comienzan a ser insuficientes, pero aun no son sobrepasados, en esta fase es muy común que comience el abuso de sustancias como el alcohol y otras drogas, desorganización en los hábitos alimenticios, la desilusión por el trabajo, así como por el rendimiento en el mismo. Los fenómenos arriba descritos como la contratransferencia, el estrés por compasión, la traumatización indirecta, son fuente de estrés acumulativo en el caso de los operadores telefónicos.

Cuando esto comience a suceder será importante el cambio en el área de trabajo o en los roles desempeñados, la asignación de nuevas labores repercutirá de



manera favorable en el desempeño y satisfacción de la persona que los realiza, ejemplificando en la película *The call (2013)*, la protagonista al no poder continuar con las llamadas, ya que se vio afectada, por una de ellas, comienza a capacitar a los nuevos integrantes del equipo. Otro de los aspectos importantes es el apoyo que se tenga de los integrantes del equipo y de los jefes, para que la persona en cuestión no se sienta abandonado, así como una comunicación la cual no este plagada de formalismos o burocratiza

Imagen tomada de Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos (2007).

3.3 BURNOUT

Una vez que los recursos con los que cuenta la persona para enfrentar el estrés diario y el estrés acumulativo han sido sobrepasados por mucho, entonces se presenta el burnout, al respecto investigaciones, artículos, y diversas tesis entre ellas 239 elaboradas por profesionistas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), de acuerdo a la página electrónica de su Biblioteca Central (B.C, 2015), documentan este fenómeno, sin embargo la aproximación no es nueva, ya que cabe recordar que la primera definición la realizó en 1974 A. Herbert Freudenberg. Sin embargo las implicaciones económicas y sociales, mantienen esta problemática en el centro de atención. Para quienes laboran en la atención a víctimas del delito vía telefónica esta realidad no es ajena, una vez que el operador telefónico empieza a ver afectada su vida en el ámbito laboral, además de que aspectos como sus relaciones interpersonales, familiares y laborales, se ven trastocados, existe entonces la prevalencia del burnout (síndrome de desgaste laboral, trauma vicario). Gil- Monte (2005), lo define de la siguiente manera:

Se trata de una experiencia subjetiva de carácter negativo compuesta por cogniciones, emociones y actitudes negativas hacia el trabajo, hacia las personas con las que se relaciona el individuo en su trabajo, en especial los clientes y hacia el propio rol profesional, como consecuencia de esta respuesta aparecen una serie de disfunciones conductuales, psicológicas y fisiológicas que van a tener repercusiones nocivas para las personas y para la organización. Es un proceso que se desarrolla de forma progresiva, debido a la utilización de técnicas poco funcionales con la que los profesionales intentan auto protegerse del estrés laboral generado, por sus relaciones con los clientes de la organización y, en menor medida por sus relaciones con la organización, (p.44).

La definición en conjunto es amplia, por lo cual es importante analizar cada una de sus partes, para una comprensión adecuada, al ser una experiencia subjetiva, debemos tomar en cuenta que solo el sujeto tiene esta vivencia, por lo tanto las cogniciones así como las emociones, solo el mismo puede evaluarlas o comentarlas, y al hablar de las actitudes negativas, para con ellos mismos, hacia el trabajo, y sus relaciones interpersonales debemos entender esto como un

proceso más extenso, una explicación más amplia la ofrece Maslach & Jackson, en CDHDF(2011), quienes la dividen en tres etapas :

Agotamiento emocional: disminución y pérdida de recursos emocionales. En esta etapa, las personas buscan modificar por sí mismas las sensaciones negativas, sin embargo, suelen fallar en su intento por encontrar respuestas adecuadas.

Despersonalización en la relación profesionista-consultante: se manifiesta a través de cambios en las relaciones con las personas peticionarias. Se caracteriza por el desinterés, la pérdida de empatía e, incluso, la culpabilización. Así, se afecta la calidad de la atención y dedicación a las personas, predominando en la o el trabajador un estado anímico bajo (depresivo) y sentimientos hostiles, desarrollando actitudes negativas, de insensibilidad y cinismo hacia las personas que se deben de atender.

Falta de autorrealización profesional: existe tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa (baja autoestima). En ésta etapa se produce en las personas una sensación cada vez más generalizada de que carece de sentido implementar cambios, pues no se pueden mejorar las cosas. De esta manera se pierde la ilusión y el idealismo respecto al propio trabajo. (p.35)

En estas etapas, primeramente la persona intenta encontrar una respuesta y salida hacia su problemática, en ellas plantea otras formas de abordar su trabajo, la disminución de algunas cargas (tanto personales como laborales), etc. Pero como se señala suele fallar en estas estrategias, posteriormente pierde la empatía, para este momento es muy común encontrar a personal que maltrata a las víctimas, creando en ellas la doble victimización de la cual ya se ha hecho mención anteriormente, finalmente todo ello tiene como consecuencia, la pérdida de sentido del trabajo y con ello una total falta de voluntad para realizarlo, por parte del individuo.

En la definición también se habla de que existen repercusiones nocivas tanto, para el individuo como, para la empresa, éstas de acuerdo a Hernández, Juárez, Hernández, E; y Ramírez (2005) se pueden desglosar de la siguiente manera:

Para el Individuo:

a) Índices emocionales: A través de expresiones relacionadas con distanciamiento emocional, sentimientos de soledad, de alienación de impotencia y ansiedad.

b) Índices actitudinales: A través del desarrollo de actitudes negativas, cínicas, apáticas, hostiles y suspicaces.

c) Índices conductuales: A través de muestras de agresividad, aislamiento, cambios bruscos de humor, enfado frecuente, elevar la voz con frecuencia e irritabilidad.

d) Índices somáticos: Manifestados a través de problemas respiratorios (asma, taquipnea, catarros frecuentes), problemas inmunológicos (infecciones, alergias y alteraciones de la piel), problemas sexuales (falta de apetito y/o excesiva respuesta sexual), problemas musculares (dolor a nivel cervical y lumbar, fatiga o rigidez muscular), problemas digestivos (úlceras gastro-duodenal, gastritis, náuseas, diarrea), alteraciones del sistema nervioso (jaquecas, insomnio, depresión) y alteraciones cardiovasculares (dolor precordial, palpitaciones, hipertensión).

Para la organización:

- a) Deterioro en la calidad del servicio.
- b) Baja satisfacción laboral.
- c) Incremento al índice de ausentismo laboral.
- d) Tendencia al abandono del puesto o de la organización.
- e) Disminución en el interés y esfuerzo para realizar las actividades laborales.
- f) Aumento de los conflictos interpersonales con usuarios, entre compañeros y supervisores.
- g) Disminución de la calidad de vida laboral de los profesionales, p.126

Derivado esto es posible señalar que existen gran cantidad de repercusiones del síndrome de estrés laboral, la mayoría se traduce en daños psicológicos, fisiológicos y económicos que la persona experimentara por un largo periodo, los cuales afectarán a las organizaciones en su conjunto, por este motivo es importante detectar los factores que lo ocasionan con la intención de prevenirlo y controlarlo.

3.4 FORMAS DE PREVENCIÓN DEL BURNOUT

Anteriormente se explicó de manera breve los factores desencadenantes, así como las afectaciones que causa el burnout, derivado de ello es necesario buscar formas de trabajo que ayuden en su prevención, Pines (1997 en Aranda, 2004), plantea un modelo en el cual propone que existen seis formas de apoyo en las distintas organizaciones las cuales que pueden darse a la persona para que esta se sienta apoyada en su trabajo, las cuales son:

- 1) Escuchar al sujeto de forma activa, pero sin darle consejos ni juzgar sus acciones
- 2) Dar apoyo teórico en el sentido de que un compañero experto le confirme al sujeto que está haciendo bien las cosas. Este tipo de apoyo, según el autor, no puede ofrecerlo la pareja, la familia ni los amigos ajenos a la profesión;
- 3) Crear en el profesional necesidades y pensamientos de reto, desafío, creatividad e implicación en el trabajo por parte de aquellos compañeros expertos. Estos compañeros deben ser competentes en su profesión y, además, han de concretar los aspectos de mejora y su nivel.
- 4) Ofrecer apoyo emocional, entendido como apoyo incondicional. Tal tipo de apoyo es necesario para todos los sujetos, y si no es posible obtenerlo en el trabajo, el sujeto debe disponer de él en su hogar,
- 5) Dar apoyo emocional desafiante, es decir, que haga reflexionar al sujeto sobre si realmente ha agotado todas las posibles soluciones y que le haga replantearse las atribuciones hechas acerca de los resultados de la tarea (por ejemplo, culpar al paciente de los fracasos profesionales).
- 6) Participar en la realidad social del sujeto, confirmando o cuestionando las creencias sobre sí mismo, sobre su autoconcepto, autoeficacia y autoestima. Esta función es especialmente importante cuando el sujeto cree que está perdiendo su capacidad para evaluar de forma adecuada su entorno, p.80.

El punto número uno tiene especial importancia al abordar al sujeto y preguntar sobre cómo se siente en el trabajo o como percibe el mismo ya que quien lo realice *“será comprensivo en la medida en que haga sentir a la persona (...) que está siendo escuchada y validada en su narración y sentimientos. El objetivo de este aspecto es fomentar y facilitar la interacción comunicativa.* (Archundia 2012, p.16). Recapitulando uno de los aspectos que compone el burnout, es que esta es una experiencia subjetiva, la cual limita la comunicación del sujeto con el entorno, al facilitar su interacción prevenimos el aislamiento y se genera una expectativa de apoyo. Además es importante evitar juzgar ya que *“una persona comprensiva entiende que las conductas son motivadas por algo y que no sólo se tienen sin razón”* (Archundia 2012, p.16). Por ello es más importante encontrar la razón o las razones que motivan o que realizan algún daño en la persona, de esta forma se le ayudará a encontrar la solución más adecuada a sus problemáticas.

Los puntos número dos y tres son especialmente importantes para el desarrollo personal en el ámbito laboral, aunque se dan de forma espontánea y casual, dentro de los empleados de las diferentes organizaciones, en algunas de ellas

este planteamiento ha sido ampliamente explotado y se le ha concedido gran importancia, lo cual ha implicado, la creación de la figura del consejero, desarrollador o mentor, quien formalmente dentro de una empresa, es el encargado de potenciar las capacidades del personal de reciente ingreso así como asistir en el desarrollo de las mismas al que ya lleva algún tiempo colaborando, a este respecto Bohlander, Esnell, Sherman(2001) exponen que dentro de la práctica de la consejería existen dos funciones principales:

- *Funciones de la carrera*, las funciones de la carrera se refieren a los aspectos de la relación que propician, los avances en la misma incluyen los patrocinios, la exposición y la visibilidad, el entrenamiento, la protección y las asignaciones desafiantes.
- *Funciones psicosociales*. Las funciones psicosociales, refieren a los aspectos que refuerzan el sentido que tienen los empleados sobre su competencia identidad y eficacia profesionales. Incluyen los modelos de roles, la aceptación y la confirmación, la asesoría y la amistad.(p.283).

Estas funciones se encuentran en concordancia con las necesidades planteadas por Pines (1997), por lo cual es recomendable se facilite las relaciones de ayuda y apoyo entre los compañeros expertos y los de reciente ingreso; derivando en una identificación del individuo con su trabajo, sus relaciones interpersonales, planteando un crecimiento profesional, además de un clima laboral favorable. En la práctica es común encontrar a personas que desinteresadamente brindan el apoyo a los compañeros de reciente ingreso, en la experiencia dentro de una línea de emergencia esto es de suma importancia, ya que a pesar de recibirse una capacitación previa, en ocasiones por cuestiones de inexperiencia, se cometen errores, los cuales en un principio se perciben como graves por parte de quien inicia, al ser apoyado por un compañero experto se dimensiona de forma adecuada, e incluso se reciben herramientas, desarrolladas por estos, generando un avance en los modos, formas y adecuada atención hacia los usuarios.

En el apartado número cuatro, se señala el apoyo incondicional como una de las grandes necesidades del sujeto para su adecuado desempeño en las labores y como una necesidad en la prevención del burnout dentro de las organizaciones, esta dimensión puede ser trabajada de distintas formas dentro de ellas, las

formas de incidir pueden ir desde la creación de espacios de comunicación entre los miembros del equipo, actividades informales fuera del entorno de trabajo, discusión y valoración de problemáticas derivadas de las labores diarias, todo esto ayuda en la identificación de la persona con sus pares, creando una red de apoyo con la cual puede contar en las situaciones que él perciba como difíciles o estresantes. Hoy en día es más común brindar una felicitación a un operador telefónico después de llevar a cabo una adecuada intervención, brindarle un regalo o felicitación en un día especial, o un pequeño presente y contrario a lo que se piensa en algunas organizaciones, esto no genera la irresponsabilidad y el deterioro laboral, muy por el contrario facilita el compromiso con la organización y la cohesión con el equipo de trabajo, pues el interesarse en la persona genera en ella el sentimiento de un apoyo incondicional, que puede resumirse en una frase: *“me interesa lo que haces, y valoro que lo hagas”*. Por otra parte aunque la dinámica es muy importante esta es más difícil de incidir, sin embargo es importante detectar cuando en ella haya problemáticas que afecten el desempeño laboral, de ahí la importancia de crear un vínculo de comunicación y apoyo, esto derivará en un acercamiento cuando exista tal situación, o incluso servirá para que el sujeto genere estrategias de comunicación en dicho entorno.

En ocasiones ante el fracaso en alguna situación la persona menosprecia las capacidades que tiene para el desempeño exitoso de sus funciones, la capacidad profesional y personal con la que cuenta, aunado a que algunas organizaciones no fomentan la creación de productos derivados de las problemáticas de trabajo, entendidos tales como manuales de procedimientos, la investigación de nuevos temas, la innovación en el trabajo, etc. El sujeto se percibe como poco capaz, por lo cual es importante la creación de los productos antes mencionados sobre todo en una línea telefónica dedicada a la atención a víctimas del delito donde, esto es de suma importancia, ya que cada día los delincuentes con mayor frecuencia hacen uso de los avances tecnológicos, planteando dilemas nuevos y complejos, al estudiarlos, resolverlos, creando soluciones nuevas, el personal en conjunto

adquiere un sentido diferente de sus capacidades, aprende a lidiar con sus problemáticas, adquiriendo una actitud más propositiva, en el trabajo así como en la vida diaria.

Por último es importante cuando se detecte la aparición de indicadores de burnout será importante evaluar al sujeto, brindándole todo el apoyo posible, tratando de entender en lo posible la realidad que vive además de ser objetivo en las soluciones que puedan plantearse,

CAPITULO 4.

PROPUESTA

4.1 CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Este curso de capacitación se propone con la intención de dotar al personal de la línea de emergencia de la serie de elementos teóricos en el ámbito psicológico y jurídico, que sustentan la atención a víctimas del delito vía telefónica, de los métodos y formas en que se lleva a cabo este delito, así como del conocimiento de los posibles estresores que surgen de dicha actividad, contribuyendo con ello al adecuado desempeño laboral, y en la medida de lo posible a la detección de factores de riesgo, evitando posibles enfermedades y riesgos laborales así como una adecuada atención a los usuarios..

Es importante mencionar que este programa de capacitación se diseña con el fin de que las personas que ingresan a un nuevo ambiente laboral, tengan desde el primer día la serie de herramientas que necesitarán en el quehacer diario, sintiéndose de esta forma más seguras en su desempeño profesional integradas al equipo de trabajo.

4.2 JUSTIFICACION

Al iniciar una actividad laboral, los profesionistas cuentan con las herramientas teóricas suficientes para poder desempeñarla; sin embargo, y a pesar de que muchos llegan a una organización con experiencias laborales anteriores es difícil acoplarse en principio a las dinámicas y tiempos, que cada organización dicta. Dos son los grandes apoyos en el proceso de adaptación al puesto, la capacitación y el contacto con los compañeros que llevan tiempo desempeñándose en el área

La capacitación es un derecho y una obligación, por ley que se encuentra establecida en el *artículo 153 fracciones A al X de la ley federal del trabajo* (Cámara de Diputados, 2014), las empresas principalmente la otorgan con la finalidad de que se conozcan las funciones del puesto, así como la cultura organizacional. Con estos dos puntos el personal de nuevo ingreso, conoce que funciones tiene que desempeñar y la estructura de la organización para la cual las realiza. Estas capacitaciones además deben de contener cierta cantidad de información teórica, para que quienes las reciben puedan contar con los elementos mínimos del fundamento en el cual se basa su trabajo.

Por otra parte, en la medida en que las personas avanzan dentro de las organizaciones ven con otra percepción el desempeño de sus labores y las labores de sus compañeros, entonces es cuando observan e incluso detectan las deficiencias a nivel de conocimientos y práctica, en el nuevo personal, *para algunos se vuelve importante transmitir a los nuevos elementos, los conocimientos adquiridos, durante la práctica diaria, a través de pláticas informales, de consejos*

e incluso de observaciones en el desempeño de sus pares,(Bohlander, Esnell, Sherman, 2001, p. 281), lo cual repercute en beneficio de ambas partes, ya que ellos además se apropian de los conocimientos así como de herramientas, que los nuevos elementos traen consigo lo que resulta en una innovación del trabajo diario.

Al sumar estos dos elementos, se obtiene una mejor adaptación del trabajador a su ambiente laboral, además estos aspectos tienen mayor importancia cuando quienes efectúan el trabajo proceden de distintas profesiones, como sucede en la actividad de atención a víctimas del delito de extorsión vía telefónica, donde coinciden dos tipos de profesionales: psicólogos y abogados, la capacitación impartida en estos lugares de trabajo debe dirigirse principalmente en el sentido de homologar los criterios de ambos profesionales, ya que cada uno de ellos tiene una percepción diferente del problema así como un distinto abordaje teórico. Aunado a lo anterior, es recomendable que dentro de la capacitación que se otorga sea participe el personal que lleva tiempo desempeñándose dentro de la organización, para que este pueda transmitir las herramientas y conocimientos que ha adquirido y desarrollado e incluso de los que se ha apropiado de la profesión complementaria con la cual se encuentra en contacto.

Otro de los puntos importantes es que una de las funciones de la capacitación es *“mejorar las aptitudes del trabajador”*(Grados, E. 2013, p.113), sin embargo, pocas capacitaciones contemplan los aspectos emocionales que supone el trabajo para los profesionales, así como las afectaciones que puedan tener en un futuro derivado de ellas, siendo importante que estas consecuencias se conozcan, con la finalidad de ayudar a que el personal cree estrategias tendientes a disminuir el impacto que tienen en su vida laboral y personal, ya que como se habló en el tercer capítulo quienes desempeñan esta actividad sufren del síndrome de desgaste ocupacional o Burnout.

4.3 OBJETIVO

4.3.1 OBJETIVO GENERAL

- Los participantes contarán con herramientas y aplicarán los conocimientos Jurídicos y Psicológicos adquiridos en el curso para la atención a víctimas del delito de extorsión la capacitación a través de la capacitación comprenderán y asimilarán los conocimientos teóricos, psicológicos y jurídicos necesarios para brindar una adecuada atención a estas víctimas.

4.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- El participante podrá Identificar los elementos que intervienen en un proceso de una intervención psicológica de primer orden vía telefónica.
- El participante podrá reconocer y poner en práctica, los fundamentos teóricos, que intervienen en una extorsión telefónica para una adecuada atención de los usuarios.
- El participante podrá Identificar y diferenciar las modalidades, y delitos que engloba la extorsión telefónica en la atención de las víctimas.
- El participante podrá identificar los estresores más comunes que presenta el personal que brinda atención a víctimas del delito para prevenir afectaciones en su salud

4.4. POBLACIÓN

Curso dirigido a un grupo de mínimo 6 y máximo 12 operadores telefónicos de reciente contratación en centro de atención que cuente con una línea de emergencia dedicada a la atención a víctimas del delito de extorsión, en la Ciudad de México, con grado escolar mínimo de Pasante de las licenciaturas de Psicología

o Derecho, edad en un rango de 23 a 35 años de edad, residentes de la Ciudad de México o su área conurbada. Mismos que hayan sido seleccionados del proceso de convocatoria y aprobación de los exámenes, psicométricos, de conocimientos y de control de confianza de la institución.

4.5. DURACIÓN

Capacitación presencial de 15 horas totales, divididas en 6 sesiones de 150 minutos cada una.

4.6. MATERIALES.

	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Computadora personal	P.C, con entrada para cañon	1
2	Equipo telefónico.	Equipo telefónico, con diadema habilitada para la escucha	12
3	Cintas auto adheribles	Tamaño 5cm x 10 presentación de 100 cintas marca 3m, para dinámica de presentación	12
4	Pizarrón	Pizarrón blanco para plumones de aproximadamente 120 cm de largo por 80	1

		cm de ancho	
5	Plumas	Tinta negra, presentación punto medio	12
6	Lápices	Número 2 o 2 ½	12
7	Plumones	Presentación de diferentes colores, especial para pizarrón.	24
8	Hojas blancas	Hojas de blancas tamaño carta	100
9	Hojas de colores	Hojas de colores tamaño carta	100
10	Formato de evaluación	Formato de evaluación impreso en fotocopias en hoja tamaño carta	12

4.7. ESCENARIO

- ✓ Edificio Sede de línea de Emergencia de la Ciudad de México
- ✓ Aula de capacitación y Call center habilitado para llamadas de práctica de línea de emergencia de la Ciudad de México. Ambos localizados dentro del edificio arriba mencionado.

4.8. CRITERIO DE EVALUACIÓN

Para evaluar el alcance de la capacitación se aplicará a los participantes el formato de evaluación, "Cuestionario de evaluación del personal de Nuevo Ingreso a Línea de Emergencia de la Ciudad de México." consiste en un cuestionario de 10 preguntas en relación a temas jurídicos y psicológicos del tema de extorsión, las cuales se dividen en: cinco de opción múltiple, tres preguntas abiertas y dos

con opción de verdadero o falso, utilizando un diseño pre test – post test, con una aplicación del instrumento en la ´primera sesión de capacitación y una posterior al finalizar el curso, en dicha sesión el participante tendrá un criterio aprobatorio para contestar de forma correcta 8 preguntas..

4.9. CARTAS DESCRIPTIVAS

PROGRAMA DEL CURSO:

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Sesión I: Conceptos básicos sobre la atención y los primeros auxilios psicológicos vía telefónica

Objetivo: Los participantes comprenderán, asimilarán y practicarán los conceptos básicos teóricos en la atención a víctimas del delito vía telefónica.

Tiempo	Actividad.	Procedimiento	Materiales
45 min.	Dinámica de bienvenida y Presentación del programa del curso. establecimiento de reglas del curso Evaluación de los conocimientos previos con Cuestionario de evaluación del personal de Nuevo Ingreso a Línea de Emergencia de la ciudad de México. (ver anexo 4)	Dinámica de conocimiento "naranja, limón". ANEXO 1.	Formato de evaluación para cada participante
30 min.	La atención telefónica y sus componentes Subtemas: 1. Atención en crisis a. Victimización b. Re –victimización c. Modelo de intervención usado en la institución 2. Primeros auxilios psicológicos a) Definición b) Modelo CASIC. c) Primeros auxilios psicológicos vía telefónica.	Breve exposición por parte del facilitador.	Equipo de cómputo, proyector, Presentación elaborada en power point pizarrón
15 min	RECESO		
35 min	Asimilarán y pondrán en práctica los conocimientos Expuestos por el facilitador.	Se divide el grupo en dos segmentos de 6 o 3 personas cada una de manera aleatoria (usuario en crisis y operador telefónico). Cada uno actuara de acuerdo al rol asignado.	
25 min	Sesión de preguntas y respuestas por parte del participante y la asignación de actividad extracurricular.	A los participantes se les conmina a externar sus dudas en torno a los temas de la sesión y a cada uno de ellos se le proporciona copia de los artículos 230 y 236 del código penal del Distrito Federal. Anexo 2	Fotocopias de material de apoyo,

PROGRAMA DEL CURSO:

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SESIÓN II: Aspectos legales implicados en la atención a víctimas de extorsión telefónica.

Objetivo: Los participantes comprenderán y asimilarán conocimientos legales implicados en la atención a víctimas del delito de extorsión telefónica

Tiempo	Actividad	Procedimiento	Materiales
15 min.	Dinámica de bienvenida	Dinámica "Mi profesión y porque la elegí" Los participantes se colocaran la profesión con una cinta auto adherible en un lugar visible para los demás participantes. Exponiendo por qué eligieron su profesión	Cintas auto adheribles, marca textos.
30 min	Revisión del material de los artículos 230 y 236 del código penal del Distrito Federal.	Participación mediante lluvia de ideas y comentarios en tono a la lectura	Pizarrón de trabajo, hojas de colores y plumones
45 min	Aspectos legales de la extorsión telefónica Definición de víctima del delito 1. Definición de delito. I. Fraude II. Extorsión 2. Definición de extorsión telefónica 3. Modos de extorsión telefónica a. Pariente que viene del extranjero b. Ganador de premio c. Supuestos integrantes de organizaciones criminales d. Familiar secuestrado	Exposición del tema por parte del facilitador	Presentación formato power point
15 min	RECESO		
45 min	Participación grupal y escucha activa	Escucha y comentarios por parte de los participantes de una llamada telefónica real de extorsión telefónica Consultar redes sociales, y traer a clase material impreso, de noticias relacionada al delito de extorsión	PC, con reproductor de Audio bocinas de sonido

PROGRAMA DEL CURSO:

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

Sesión III: Aspectos psicológicos implicados en la atención a víctimas de extorsión telefónica.

Objetivo: Los participantes comprenderán y asimilarán conocimientos psicológicos implicados en la atención a víctimas del delito de extorsión telefónica

Tiempo	Actividad	Procedimiento	Materiales
20 min.	Dinámica de bienvenida	Respiración diafragmática con imaginación guiada	Manejo de voz del facilitador, reproductor de música, pista de relajación
25 min	Seminario sobre el material de apoyo:	Comentar y exponer los diversos materiales recolectados por los alumnos.	Materiales de apoyo recolectados por los participantes
45 min.	Aspectos psicológicos de la extorsión telefónica I. El miedo II. La culpa Principales fuentes de vulnerabilidad en la extorsión telefónica a) Robo de celulares b) Redes sociales c) Reingeniería social	Exposición del tema por parte del facilitador	Presentación formato power point
15 min	RECESO		
45 min	Participación grupal y escucha activa	Escucha de una llamada donde se atiende a víctima del delito de extorsión donde esta platica sobre las afectaciones que tuvo tras la misma.	Equipo de sonido y pc.

PROGRAMA DEL CURSO:

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

SesiónIV: fenómenos psicológicos implicados en los operadores que brindan atención a víctimas del delito.

Objetivo: Los participantes identificarán, y se sensibilizarán en torno de los fenómenos psicológicos que suceden a los profesionales que brindan atención a víctimas del delito.

Tiempo	Actividad	Procedimiento	Materiales
20 min.	Dinámica de sensibilización	Lectura en voz alta por parte de los participantes del cuento “ La chachatatutu y el fénix”, (1980) en el Duelo del búfalo y el tigre, .Ediciones en lenguas extranjeras China, y posteriormente se efectúa como discusión guiada del mismo (ver anexo 3). Se pide a los asistentes se coloquen en parejas quedando distribuidos en psicólogo y abogado quienes analizaran el material anteriormente proporcionado, buscando elementos de revictimización, miedo, culpa e impartición de justicia en la lectura.	Material fotocopiado.
25 min.	Fenómenos psicológicos implicados en la atención a víctimas del delito. a. Contratransferencia b. Estrés por compasión c. Adaptación al trabajo	Exposición del tema por parte del facilitador	Presentación formato power point
45 min.	El estrés y tipos de estrés i. Estrés diario ii. Estrés acumulativo		
15 min	RECESO		
45min	Recorrido por las instalaciones de la sede, presentación y platica con el personal laboral.	Recorrido por las instalaciones, explicación de las áreas y platica con personal de experiencia	

PROGRAMA DEL CURSO:

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO.

Sesión V: El Burnout en los operadores telefónicos, factores de riesgo y prevención.

Objetivo General: Los participantes identificarán, el síndrome de burnout, las generalidades del mismo, conocerán los factores de riesgo y prevención

Tiempo	Actividad	Procedimiento	Materiales
25 min.	Acercamiento a la atención telefónica a víctimas del delito de la mano de personal experto	Se trasladara a los participantes a centro de contacto habilitado para pruebas, donde escucharan como se brindan la atención telefónica, el personal con experiencia	Equipo telefónico, con diadema habilitada para la escucha
5 min	Traslado al aula habilitada para la capacitación		
15 min.	Comentarios acerca de la actividad antes planteada	A cada uno de los participantes se les pide comenten a título personal, que aprendieron de dicha actividad.	
45 min.	¿Qué es el bornout? 1. Diferencia entre burnout y estrés 2. Factores de riesgo en el bornout 3. Factores de prevención en el bornout Se indica a los participantes la continuación de la sesión en centro de contacto de pruebas.	Exposición del tema por parte del facilitador y recomendación de lectura Gorostieta; F. (2013). La utilización del modelo de intervención en crisis para la prevención del burnout en el personal de primer contacto con usuarios telefónicos y presenciales de la Defensoría de Oficio en Materia Familiar del Gobierno del Distrito Federal. Tesina de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.	Presentación formato power point
15 min	RECESO		
45min	Acercamiento al equipo de trabajo	Personal del área de sistemas explicara los participantes las funciones del equipo, y su adecuado manejo.	Teléfono con diadema y equipo de computo .

PROGRAMA DEL CURSO:

CURSO DE CAPACITACIÓN PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL DELITO DE EXTORSIÓN VÍA TELEFÓNICA, A OPERADORES DE RECIENTE INGRESO Y QUE BRINDEN ATENCIÓN EN UNA LINEA DE EMERGENCIA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SesiónVI. Recapitulación de los temas abordados a lo largo de las sesiones anteriores

Objetivo: Los participantes recordarán, asimilarn, y pondrán en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la capacitación.

Tiempo	Actividad	Procedimiento	Materiales
20 min.	Breve recapitulación de los temas vistos en sesiones anteriores	Desglosar los temas a través de lluvia de ideas	Pizarrón hoja de colores
45 min.	Acercamiento a la atención telefónica a víctimas del delito de la mano de personal experto	Se trasladara a los participantes a centro de contacto habilitado para pruebas, donde atenderán una llamada de extorsión de la mano de un compañero experimentado	Equipo telefónico, con diadema habilitada para la escucha
25 min.	Comentarios acerca de la actividad anterior y evaluación con formato	A cada uno de los participantes se les pide evalúen su desempeño y verifiquen que aspectos son susceptibles de mejora. y evaluación con Cuestionario de evaluación del personal de Nuevo Ingreso a Línea de Emergencia de la ciudad de México. (ver anexo 4)	
15 min	RECESO		
30 min	Evaluación de la llamada por parte de los compañeros expertos , e integración del equipo de trabajo	El personal con experiencia evaluará los aspectos positivos que pudo observar durante la llamada de prueba los que son susceptibles de mejora en el personal de reciente ingreso, además compartirá de manera breve algunas de sus experiencias, tanto negativas como positivas en el trabajo diario y que de qué forma las ha asimilado	Pizarrón marcadores
20 min	Cierre de la actividad	Agradecimiento a los participantes y entrega de resultados de la evaluación Cuestionario de evaluación del personal de Nuevo Ingreso a Línea de Emergencia de la ciudad de México. (ver anexo 4)	

5 CONCLUSIONES

Como se mencionó a lo largo de los diferentes capítulos el trabajo, este se estructuró en base a una experiencia en un centro de atención telefónica a víctimas del delito de la ciudad de México, donde se pudieron observar distintos puntos de mejora en el proceso de atención, así como una falta de capacitación del personal en específico, en el tema de atención a víctimas del delito de extorsión. Lo cual implica abordar temas de índole jurídica y psicológica, además de ver la carga emocional a la que es sujeta la a la persona que brinda dicha atención.

Lo cual lleva a las siguientes conclusiones:

1. El personal de la línea de emergencia requiere de diferentes propuestas de capacitación en los niveles, jurídico, psicológico
2. Así mismo se descubre como hallazgo la necesidad de enseñanza y también de capacitación el área tecnológica, ya que como se mencionó, los modos de extorsión, varían y ocupan distintas tecnologías.
3. El mismo personal que atiende la línea, es quien debe de diseñarlos, ya que el trabajo se enriquece con las experiencias de los colaboradores.
4. Se destaca la importancia para administrar y canalizar las cargas emocionales que viven día con día el personal, por lo que se debe contar con un espacio, para desahogarlos, así como un especialista que les de soporte socioemocional.
5. El fenómeno de la extorsión seguirá presentándose a lo largo de varios años, por lo cual es importante que se capacite a futuras generaciones de profesionistas en la atención y comprensión de las afectaciones socioemocionales.

Después de estas conclusiones, se puede evaluar los puntos que se pueden alcanzar y la limitación que se presentan en el trabajo.

ALCANCES

Uno de los alcances del presente trabajo es proponer un “Curso de Capacitación para la Atención a Víctimas del Delito de Extorsión Vía Telefónica, dirigido a Operadores de reciente ingreso y que brinden atención en una Línea de Emergencia de la Ciudad de México”, ya que éste, es necesario para quienes colaboran en los centros de atención telefónica, porque proporciona conocimiento, herramientas y una técnica específica en el tratamiento de la situación.

Además que, derivado de la experiencia de trabajar en estos centros de contacto, no existe la capacitación formal y específica en el rubro de extorsión telefónica.

De ahí la necesidad del operador de indagar por cuenta propia como conducirse con el fin de realizar el trabajo diario, además de que en pocas ocasiones se hace mención de los riesgos a su salud y de las problemáticas emocionales surgidas de esta labor, por estarazón se investiga, documentan y sistematizan la mayor cantidad de conocimientos necesarios en el escenario laboral, los cuales se propone impartir en un programa de capacitación, con la visión de facilitar la profesionalización del personal encargado de este proceso, para que los de reciente ingreso brinden la atención telefónica a víctimas del delito de manera eficaz.

Como se mencionó a lo largo del capitulo, el fenómeno de extorsión abarca diversas problemáticas, para quien es víctima de este delito en su esfera social, emocional y jurídica. el documentar estos temas, servirá para que el psicólogo y en muchos casos el abogado, brinden una adecuada atención a las personas, prevengan el delito y sus afectaciones, con esto se cumple en cierta medida la encomienda de devolver a la sociedad en general, el bienestar al que todo ser humano tiene derecho.

LIMITACIONES

Una de las mayores limitaciones del presente trabajo, es el hecho que al no haberse instituido el programa no se puede plantear un seguimiento posterior, ya que desconocemos los resultados del programa de capacitación y del rendimiento de los propios participantes después de haber recibido la misma

Por otro lado, a través del contacto con los profesionistas encargados de esta labor, se encontró una marcada resistencia por parte de ellos, para aprender y utilizar los conocimientos de las disciplinas que les complementen.

Otra limitación se presenta en estos actores, debido a una resistencia profesional para abarcar otros campos y disciplinas ya que a lo largo de su formación tienen pocas oportunidades de entrar en contacto, con ambientes y cultura diferente de áreas distintas a su formación. En contraposición de la realidad, ya que en esta, se trabaja en equipos interdisciplinarios, siendo benéfico el desarrollo de programas donde esto pudiera ser posible, dotando a los educandos de más elementos y por tanto una mayor visión del quehacer interdisciplinario ante estas situaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez; J. (2012.) Manual de Intervención en Crisis en Casos de Desastres. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Álvarez J; Cruz; C y Kleizer G. (2007). Curso-taller mecanismos y herramientas psicológicas para enfrentar una situación de crisis, manual del participante. (Disponible en la Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología, en el cubículo de la brigada de intervención en crisis).
- American Psychiatric Association (2009). Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5ª. Ed.). Washintong, DC, EE.UU.:autor
- American Psychological Association (2002) Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association (2ªed. Adaptada para el español por la editorial el manual moderno). México: El manual moderno.
- ALDF(2014). Asamblea Legislativa del Distrito Federal : Ley de atención y apoyo a las víctimas del delito para el Distrito Federal. México. ALDF.
- ALDF (2014) Código penal para el distrito Federal.Disponible en <http://www.aldf.gob.mx/archivo-3cc2ba51c58e00b59fed07bc5ec3b1e9.pdf>consultada el 17 de julio de 2014
- Aranda; B. Pando; M Pérez; R. (2004). Apoyo social y síndrome de quemarse en el trabajo o burnout: una revisión. Psicología y Salud, enero-junio, 79-87.
- Archundia B. (2012) Técnicas para la realización de entrevistas, CDHDF, México
- Benveniste, D. (2000) Intervención en Crisis Después de Grandes Desastres. Trópicos: LaRevista del Sociedad Psicoanalítica de Caracas. Año VIII, Vol. I, Traducción de Adriana Prengler.[Versión electrónica] 2012
- Betancourt E (2007). Introducción al derecho penal (13ª edición), Porrúa México

- Betancourt M. Valadez S. Compilador(2005). Atmósferas creativas. Juega piensa y crea [2ªedición]. Manual moderno. México
- Bohlander G. Snell S. Sherman; A(2001)Administración de recursos humanos (12ª edición). Thomson learning. Bogotá Colombia.
- Cortés C.(2013)Propuesta pedagógica de un curso de capacitación de formación de instructores para el Servicio Postal Mexicano. Tesis de licenciatura Universidad Nacional Autónoma de México.
- Cámara de diputados.(2014) Ley federal del trabajo, disponible en <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/125.pdf>, consultada del 12 de octubre de 2014
- Cámara de diputados. (2015). Terminología legislativa disponible en http://www.diputados.gob.mx/sedia/biblio/doclegis/cuaderno_terminolegis.pdf, consultada el 16 de febrero de 2015.
- Consejo Ciudadano de Seguridad Pública y Procuración de Justicia del Distrito Federal. CCSPYPJDF (2014), página electrónica <http://www.consejociudadanodf.org.mx/>. Página consultada el día 11 de septiembre de 2014
- CDHDF, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2009). Curso de temas especializados de protección y promoción de los derechos humanos, cuadernos de capacitación, cuaderno número 9. México Porrúa. Disponible en la biblioteca de CDHDF.
- CDHDF (2011).Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal: Herramientas para la contención emocional en situaciones de violación a derechos humanos.México CDHDF.
- CDHDF (2012).Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.Recursos para generarla redignificación de víctimas de violaciones a los derechos humanos, México CDHDF.

CNN internacional. (2013, 11 de octubre). La extorsión, uno de los delitos de alto impacto que más aumenta en México disponible en <http://mexico.cnn.com/nacional/2013/10/11/la-extorsion-uno-de-los-delitos-de-alto-impacto-que-mas-aumenta-en-mexico> recuperado el 5 de junio de 2014

Diccionario Enciclopédico Grijalbo (2000) Editorial Carvajal S.A. Colombia

Díaz B; Hernández R.(2000)Estrategiaspara un aprendizajesignificativoen docentes. Una interpretación constructivista. McGraw Hill.México.

El universal (2008, 13 de febrero).Bloqueo de celulares robados, un invento mexicano, Disponible en <http://www.elsiglodetorreon.com.mx/noticia/331150.bloqueo-de-celulares-robados-un-invento-mexicano.html> consultada 13 de junio de 2014.

Evo noticias (productor) (2014) Llamadas de extorsión del cartel de los ZETAS. Disponible en, <http://www.youtube.com/watch?v=LgS1IX73eF8>. Consultada el día 15 de julio de 2014

Fajardo. C. (comunicación personal); 13 de septiembre de 2012.

Gallo B. (productor) &Brad Anderson (guionista) (2013). The call.[cinta cinematografica] E.E.U.U TriStar Pictures

Gago H (1980). Elaboración de cartas descriptivas, guía para preparar el programa de un curso. [3ªedición]. Trillas México.

Geopbytes Mx (2013). El secreto de hackers y adivinos! Disponible en <http://www.youtube.com/watch?v=k046eLzdU1o>. [video] Bélgica Consultado el 01 de octubre de 2014.

Gil Monte, R.(2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en lasociedad del bienestar, Editorial Pirámide, Madrid España.

- Grados E. (2003). Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal.(3ª ed.) Editorial Manual Moderno. México Distrito Federal.
- Grados E. (2007). Capacitación y desarrollo de personal.. Editorial Trillas México
- González C. (2005). Los auxiliares didácticos en la capacitación. Publicaciones administrativas, contables, jurídicas. México
- Gorostieta; F. (2013). La utilización del modelo de intervención en crisis para la prevención del burnout en el personal de primer contacto con usuarios telefónicos y presenciales de la Defensoría de Oficio en Materia Familiar del Gobierno del Distrito Federal. Tesina de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gusgri (productor) (2014),Así se le contesta a una estafa "TELCEL" 100 mil Pesos. Disponible en <http://www.youtube.com/watch?v= 02IaC1RrBl>. Consultada el 28 de septiembre de 2014.
- Hernández, C; Juárez, A; Hernández, E; Ramírez J. (2005). Burnout y Síntomas Somáticos Cardiovasculares en Enfermeras de una Institución de Salud en el Distrito Federal. Revista de Enfermería. IMSS; Vol. 13 No. (3) pp. 125-131.
- La chachatatatu y el fénix (cuento tibetano), (1980). En, El duelo del búfalo y el tigre (cuentos populares chinos)[p.p. 12 a 16] . Ediciones en lenguas extranjeras. Beijing China.
- Lima; A. Juárez; G.Arias; G. (2012). Un estudio exploratorio sobre los estresores laborales de los conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México. En, agotamiento profesional y estrés hallazgos desde México y otros países latinoamericanos”, pp (431-452) Miguel Ángel Porrúa. México
- Lima M. (1997). Modelo de atención a víctimas del delito. México, Porrúa

Lima M. (2003), Modelos de atención a víctimas del delito. En primeras y segundas jornadas nacionales sobre víctimas del delito y derechos humanos. (pp.347-374) México, CNDH .Disponible en la biblioteca de CDHDF

Lovecraft A.(2014).Llamada de extorsión. Supuesto secuestro express de mi hijo. disponible en <http://www.youtube.com/watch?v=mgiFZyF49c4>, consultada el 23 de agosto de 2014.

NOTIMEX . (2011, 9 de julio).Piden vigilancia especial en reclusorios para evitar extorsiones. Disponible en <http://eleconomista.com.mx/sociedad/2011/07/09/piden-vigilancia-especial-reclusorios-evitar-extorsiones>, recuperado el 13 de agosto de 2014.

Martín B. (2007) Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos. Heoga España .

Morales H. C. (2004). Reportaje: “La lengua de la violencia” (exposición de la violencia verbal en tres mujeres mediante historias de vida). Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

ONU (2014) Organización de las Naciones Unidas: Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Disponible en <http://www2.ohchr.org/spanish/law/delitos.htm>, consultada 23 de agosto de 2014

OteroS. (2014, 7 de septiembre). Extorsiones telefónicas se han duplicado desde 2010. El Universal. Disponible en <http://www.redpolitica.mx/nacion/extorsiones-telefonicas-se-han-duplicado-desde-2010> consultada 3 de agosto de 2014

Pantallas amigas (productor, 2014)Geolocalización, celulares y fotografías ¿afectan mi privacidad? [video]. Disponible en <http://www.youtube.com/watch?v=G1kEUPQjJfo>. Consultado 28 de agosto de 2014.

Ramírez, J. Díaz M, Garizurieta M.(2014). Ingeniería Social, una amenaza informática [artículo] recuperado de <http://es.scribd.com/doc/19394749/Ingenieria-social-una-amenaza-informatica>,

Rodríguez M. L.(2008), Victimología. Estudio de la víctima, México, Porrúa.

Rosas, T. N. (2004). El trastorno de estrés postraumático: Una revisión bibliográfica. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México.

Rubin B. Bloch C Ellin 2000 intervención en crisis y respuesta al trauma, publicaciones digitales, Editora Desdec de Brownwer España Bilbao

Sánchez O. (2014, 20 de marzo). México tiene 49 millones de usuarios de Facebook, Disponible en <http://eleconomista.com.mx/tecnociencia/2014/03/20/mexico-tiene-49-millones-usuarios-facebook>

Slaikeu, Karl A. (2012), Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación, México, El Manual Moderno.

Suprema Corte de Justicia de la Nación, SCJN (2012). Manual del justiciable, Materia Penal. (11ª reimpresión), México, SCJN.

Tappan M. (2004).Manual de entrevista, documento interno, CDHDF, México

Turvey B. (2004). Forensic victimology examining violent crime victims in investigative in legal contexts. (2ª ed.) . Elseiver Book. USA.

Universidad Nacional Autónoma de México, UNAM, (2015), Biblioteca Central. Recuperado de <http://bc.unam.mx/index-alterno.html>, consultado el día 23 de febrero de 2015.

Verbos que se pueden utilizar para expresar aprendizaje (2014). Recuperado de https://alojamientos.uva.es/guia_docente/uploads/2013/475/46185/1/Documento11.pdf, consultado el día 01 de octubre de 2014

Walsh, F. (2005). Resiliencia familiar. Estrategias para su fortalecimiento, Argentina, Buenos Aires, Amorrortu

ANEXOS

ANEXO 1 tomado de Betancoourt M. Valadez. S comp. (2005) atmosferas creativas. Juega, piensa y crea [2ª edición]. Manual Moderno México

Naranja y limón

20 minutos

Todos los miembros del grupo deberán estar sentados en un círculo. No debe quedar un ningún lugar desocupado. El jugador que está en el centro debe señalar con rapidez a una persona diciéndole “naranja”, en ese caso el señalado decir el nombre del compañero de la derecha. Si el que está en el centro señala a alguien y dice “limón”, entonces deberá decir el nombre del jugador de la izquierda. Cuando falle el nombre del compañero o se demore en contestar, deberá pararse al centro y el otro ocupa su lugar en el círculo. También el que queda en el centro tiene la facultad de hacer que todos cambien del lugar diciendo mandarina.

ANEXO 2 tomado de ALDF (2014) Código penal para el Distrito Federal.
Disponible en <http://www.aldf.gob.mx/archivo-3cc2ba51c58e00b59fed07bc5ec3b1e9.pdf>

ARTÍCULO 236. Al que obligue a otro a dar, hacer, dejar de hacer o tolerar algo, obteniendo un lucro para sí o para otro causando a alguien un perjuicio patrimonial, se le impondrán de dos a ocho años de prisión y de cien a ochocientos días multa.

Cuando el delito se cometa en contra de persona mayor de sesenta años de edad, las penas se incrementarán en un tercio.

Las penas se aumentarán en dos terceras partes cuando el delito se realice por servidor público o miembro o ex-miembro de alguna corporación de seguridad pública o privada. Se impondrán además al servidor o ex-servidor público, o al miembro o ex-miembro de corporación de seguridad pública o privada, la destitución del empleo, cargo o comisión público, y se le inhabilitará de uno a cinco años para desempeñar cargos o comisión públicos; también se le suspenderá el derecho para ejercer actividades en corporaciones de seguridad privada.

Además de las penas señaladas en el primer párrafo, se impondrá de dos a seis años de prisión, cuando en la comisión del delito:

- I. Intervenga una o más personas armadas, o portando instrumentos peligrosos; o
- II. Se emplee violencia física.

(ADICIONADO G.O. 08 DE ENERO DE 2008)

Asimismo, las penas se incrementarán en una mitad cuando se utilice como medio *comisivo la vía telefónica, el correo electrónico o cualquier otro medio de comunicación electrónica.*

ARTÍCULO 230. Al que por medio del engaño o aprovechando el error en que otro se halle, se haga ilícitamente de alguna cosa u obtenga un lucro indebido en beneficio propio o de un tercero, se le impondrán:

- I. De veinticinco a setenta y cinco días multa, cuando el valor de lo defraudado no exceda de cincuenta veces el salario mínimo, o no sea posible determinar su valor;
- II. Prisión de cuatro meses a dos años seis meses y de setenta y cinco a doscientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de cincuenta pero no de quinientas veces el salario mínimo;

(REFORMADA, G.O. 9 DE JUNIO DE 2006)

III. Prisión de dos años seis meses a cuatro años y de doscientos a quinientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de quinientas pero no de cinco mil veces el salario mínimo;

(REFORMADA, G.O. 9 DE JUNIO DE 2006)⁸⁶

IV. Prisión de cuatro a seis años y de quinientos a ochocientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de cinco mil pero no de diez mil veces el salario mínimo; y

(ADICIONADA, G.O. 9 DE JUNIO DE 2006)

V. Prisión de seis a once años y de ochocientos a mil doscientos días multa, cuando el valor de lo defraudado exceda de diez mil veces el salario mínimo.

(ADICIONADO, G.O. 4 DE JUNIO DE 2004)

Cuando el delito se cometa en contra de dos o más personas, se impondrá además las dos terceras partes de las penas previstas en las fracciones anteriores.

ANEXO 3 CUENTO:“ La chachatatutu y el fénix”, (1980) en el Duelo del búfalo y el tigre (p.p,12 a la 16) .Ediciones en lenguas extranjeras China.

LA CHACHATATUTU* Y EL FÉNIX

(Cuento tibetano)

La chachatatutu es el ave más pequeña y menos bonita de todas. Por el contrario, el fénix es el más bello y delicado de todos los pájaros.

Había una vez una chachatatutu que puso tres huevos en una mata de hierba. Pero cada día, cuando ella salía un jerbo que tenía su madriguera cerca de allí, acudía sin hacer ruido a sorber los huevos. De los tres huevos de nido, dos habían ido a parar al estómago del jerbo. La pobre chachatatutu, presa de la más viva desesperación, fue volando a buscar al fénix para reclamarle justicia contra el jerbo.

-¡Oh fénix!- dijo muy tristemente -. ¡Oh, rey de las aves, cuán desgraciada soy! un maldito jerbo ha devorado dos huevos de los tres que he puesto. Con esto se me ha desvanecido toda esperanza de tener dos encantadores pajaritos y vengo a pedir os venganza y alivio para mis desdichas. El fénix, no dignándose molestarse por una pequeña chachatatutu no más grande que una pulga le dijo agriamente.

-¿No ves lo ocupado que estoy todo el día? ¿Cómo te atreves a importunarme por una fruslería? Después de todo, la madre tiene que velar por los hijos. Sí tú no eres capaz de cuidarlos, ¿crees que alguien lo hará por ti? Cada uno tiene el deber de proteger a sus hijos.

La chachatatutu, indignada por la dureza del fénix, exclamo en un momento de despecho:

-Me he presentado ante vos porque sois el rey de las aves. Pero vos me despreciáis y tomáis mi desgracia por una pequeñez. Puede que os equivoquéis. ¡A veces una

* En legua tibetana. Se trata de un pajarito gris que hace su nido en la hierba.

insignificancia mal resulta puede acarrear un gran desastre! ¡no me lo echéis jamás en cara!

El fénix ni se molestó siquiera en escucharla y distraídamente se limitó a murmurar entre dientes:

-¡Hem ...hem... en efecto!

La chachatatutu tuvo miedo de que el fénix no la hubiese oído bien y le dijo:

¿Por qué hacéis “hem... hem...? Si algún día una pequeñez ocasiona un verdadero desastre, no culpéis a nadie más que a vos mismo.

El fénix no le hizo caso y continuó refunfuñando con impaciencia “Hem ...hem... en efecto”. La chachatatutu llena de tristeza, tuvo que volver a su nido. Luego, presa de indignación tomó una brizna de hierba, hizo con ella una flecha se subió a una rama y se puso al acecho, esperando el regreso del jerbo asesino.

Al cabo de poco tiempo, hizo su aparición el jerbo completamente confiado y dispuesto a sorberse el último huevo.

La chachatatutu, ciega de rabia, le lanzó la flecha, clavándosela en un ojo. Atormentado por un profundísimo dolor, el jerbo empezó a aullar y a dar vueltas, hasta que, cegado, acabó por meterse en las narices de un león que estaba echando una siesta a orillas del mar. El león se despertó sobresaltado, sin saber que se le metía por la nariz y dio un salto con tanta violencia que cayó de cabeza al mar.

Pero en el agua se encontraba nadando perezosamente un dragón, que al ver al león precipitarse repentinamente contra él, se lanzó prestamente al espacio por miedo de ser devorado. Al atravesar el aire tropezó casualmente con el nido del fénix, rompiendo el huevo que allí se encontraba.

El fénix ciego de furor, apostrofó al dragón.

-Tú eres el dragón y yo el fénix . Tú vives en el agua y yo vivo en la tierra. ¿Acaso no sabes que el fénix sólo pone un huevo al año y tiene solo un descendiente? ¿Tan

necesario era volar como loco fuera de tu reino acuático, para derribar mi nido y romper mi huevo?

-¡Oh fénix ! no es a mí a quien tienes que reprender respondió el dragón -. Mientras yo me bañaba tranquilamente, un león se tiro al agua para devorarme. Como es natural, tuve que ponerme a salvo al instante volando hacia el cielo. Si he destruido tu nido y he roto el huevo ha sido por accidente. Si tienes algo que alegar dirígete al león que me ha asaltado estando en mi casa.

El fénix se fue a buscar al león.

-¡Oh sapientísimo fenix! -dijo el león - , no eches maldiciones contra mí. Yo dormía apaciblemente en la playa cuando de repente un jerbo se metió por mis narices. Empujado por el dolor me tiré al mar. En realidad es el jerbo el que merece tus reproches.

-¡Oh noble fenix!- dijo tristemente el jerbo-, yo no tengo la menor culpa, es a la chachatatutu a quien hay que imputársela. Yo me paseaba por la hierba y me hirió en el ojo con una flecha; entonces, para resguardarme de sus ataques me metí en el primer refugio que encontré: las narices del león. Toda la culpa es de la chachatatutu y es a elle a quien hay que censurar.

-¡Oh fénix-dijo-, no podéis negar que estebáis prevenido! Recordad que me despreciasteis , no dignándonos siquiera escuchar lo que decía, por ser de cuerpo endeble y de alas cortas, porque no tengo mucha fuerza y menos belleza. ¡vos tomasteis mis penas por una mezquindad que no valía ni siquiera un gramo de sesamo! ¡Respondisteis que las madres deben velar por su propio nido y que no os fastidiara más! ¿Y vuestra desdicha no puede ser también un gramo de sésamo? ¿Por qué no vigiláis vuestro nido y vais por los alrededores buscando querella a todo el mundo? Cuando el jerbo sorbe mis huevos, eso no es nada. Pero si el dragón barre y rompe nuestro nido, ah, entonces es un desastre. ¿Esa es vuestra justicia? Yo tengo que poner mis tres huevos en la hierba y cada día buscar mi sustento. Vos solo ponéis un huevo y, además en la copa de un árbol. A vos os es más fácil vigilar vuestros nidos que a nosotras, las pobres chachatatutus, los nuestros. ¿Acaso no os advertí que si algún día ocurría un desastrepор cualquier futilidad sólo a vos mismo tendrías que reprocharnos?

El fénix, confundido, estaba fuera de sus casillas y sin responderle nada emprendió el vuelo.

Anexo 4 Cuestionario de evaluación del personal de Nuevo Ingreso a Línea de Emergencia de la ciudad de México.

Nombre _____

Profesión _____

Lea con atención y conteste las siguientes preguntas.

1. ¿La extorsión es un delito sancionado y penado en el código penal del Distrito Federal?

A) Verdadero b) falso

2. Explique de manera breve que entiende usted por el delito de fraude.

3. La re victimización ocurre cuando :

I. Una mujer es maltratada por su esposo.

II. Cuando una víctima del delito es maltratada por un profesional que debe brindarle apoyo y atención después de haber sido víctima de un delito.

III. Una persona recibe malos tratos de un extorsionador.

4. Cuando Pedro se identifica con un usuario que le comparte que su padre murió hace algún tiempo y desde entonces se ha sentido muy solo, ya que ambos vivieron la misma situación , ¿Qué fenómeno se presenta en él?

a) Transferencia b) Resiliencia c) contratransferencia

5. Indique en que modalidades se comete el delito de extorsión y en cuales el delito de fraude.

Pariente que viene del extranjero _____

Ganador de premio llamada _____

Ganador de premio mensaje _____

Supuestos integrantes de organizaciones criminales _____

Anexo 4 hoja 2 Cuestionario de evaluación del personal de Nuevo Ingreso a Línea de Emergencia de la ciudad de México.

Nombre _____

Profesión _____

Lea con atención y conteste las siguientes preguntas.

6. ¿El fraude es un delito sancionado y penado en el código penal del Distrito Federal en el artículo 236?

B) Verdadero b) falso

7. Explique de manera breve que es la resiliencia.

8. La re victimización ocurre cuando :

IV. Una mujer es maltratada por su esposo.

V. Cuando una víctima del delito es maltratada por un profesional que debe brindarle apoyo y atención después de haber sido víctima de un delito.

VI. Una persona recibe malos tratos de un extorsionador.

9. Cuando Luisa comienza a sentir que su rendimiento en el trabajo no es el mismo, que se lleva mal con sus compañeros y que su trabajo es menospreciado ¿qué fenómeno se presenta en ella? Y ¿Cuál podría ser la forma en que se podría ayudarle?

10. Indique en la modalidad "Pariente que viene del extranjero" que delito se comete

Fraude _____ Extorsión _____ Consumada _____