



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**PROGRAMA ÚNICO DE ESPECIALIZACIONES EN CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES**

**Estrategias de calidad de vida que el Policía de Investigación de la Fiscalía  
General de Justicia de la Ciudad de México utiliza ante el Síndrome de  
Burnout**

**TESINA**

QUE PARA OBTAR EL GRADO DE:

**ESPECIALISTA EN SEGURIDAD PÚBLICA**

PRESENTA:

**LIC. HERMINIA MORALES NAVA**

TUTORA:

**Dra. Esmeralda García Ladrón de Guevara**

**Centro de Relaciones Internacionales**

**Facultad de Ciencias Políticas y Sociales**

**Ciudad de México, Octubre 2021**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	03
<b>CAPÍTULO 1. El Policía de Investigación</b>	
1.1 Funciones y atribuciones de la Policía de Investigación.....	14
1.2 Área de Seguridad Técnica y Escoltas de la Policía de Investigación.....	16
1.2.1 Escenario real de trabajo, el día a día en la vida laboral del Policía de Investigación.....	18
<b>CAPÍTULO 2. Síndrome de Burnout</b>	
2.1 Construcción del ser.....	24
2.2 Respuesta del cuerpo humano frente al estrés.....	27
2.2.1 Estrés laboral.....	30
2.3 Marco Referencial de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el Síndrome de Burnout.....	32
2.4 Políticas Organizacionales en la Salud del Trabajador.....	36
2.4.1 Norma Oficial Mexicana Nom-035-Stps-2018. Identificación y análisis.....	38
<b>CAPÍTULO 3. Estrategias de calidad de vida en el Agente de Policía de Investigación</b>	
3.1 ¿Cómo entender una estrategia? .....	41
3.2 Definición de Calidad de vida.....	45
3.3 Calidad de vida laboral .....	46
Resultados .....	48
<b>CONCLUSIONES</b> .....	68
<b>Bibliografía</b> .....	75

# **Estrategias de calidad de vida que el Policía de Investigación de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México utiliza ante el Síndrome de Burnout**

## **Introducción**

El principal problema de los mercados de trabajo en el mundo, es el empleo de mala calidad. Millones de personas se ven obligadas a aceptar condiciones de trabajo deficientes, solo porque la situación financiera es necesaria para sobrevivir. Lamentablemente, el tener empleo no siempre garantiza condiciones de una vida digna. La evolución en la reducción del desempleo a nivel mundial no va acompañada de mejoras de la calidad del trabajo, según indica la Organización Internacional del Trabajo en su informe Perspectivas sociales y del empleo en el mundo del 2019.

Para ubicar la dimensión del empleo como problema social, es preciso recurrir a cifras de la Organización Mundial de la Salud (OMS). Donde México se posiciona cómo el país, con el primer lugar en estrés laboral, en un 75%, por encima de dos economías más grandes del planeta; China con 73% y Estados Unidos con 59%. Según estos datos, trabajadores han sufrido estrés físico y mental a niveles medios o altos relacionados con una carga de trabajo excesiva.

El estrés en el trabajo es considerado uno de los factores psicosociales más importantes que tiene un efecto negativo en la salud. Se ha encontrado, de acuerdo a la percepción de los mismos trabajadores, como el determinante de “mala salud”, y como uno de los principales desencadenantes del Síndrome de Burnout.

Partiendo desde la perspectiva de la psicología social, el Síndrome de Burnout no se identifica como un estrés psicológico, sino como respuesta a fuentes de estrés crónico en ámbitos laborales. Los expertos en la rama de psicología, estiman que el Burnout afecta al 10% de los trabajadores y, en sus formas más graves, a entre el 2% y el 5% a nivel mundial. Los encargados en primer plano para evitar estas cifras son las instituciones que deben velar porque sus empleados reciban

educación y desarrollen las habilidades necesarias para desempeñarse en sus empleos.

Actualmente la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha procedido al reconocimiento oficial del Síndrome de Burnout como enfermedad tras la revisión de la Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas de Salud (CIE-11), aprobada el año pasado.

Es importante resaltar que los empleos de buena calidad proporcionarán los medios para vivir, lo que a su vez ayuda al país a tener mayor estabilidad económica y social, así también benefician el crecimiento económico mundial.

Por lo anterior, surge la inquietud de explorar el ambiente policial de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México; Conocer las condiciones laborales del Policía de Investigación para concientizar las necesidades que como seres humanos requieren al contar con una profesión de alta responsabilidad, sobre todo por los altos niveles de estrés a los que están expuestos, debido a situaciones violentas, nocivas y exigentes a nivel físico y psicológico.

El interés nace por conocer la percepción del policía más allá del diagnóstico y dar explicación a la manera en que alcanzan sus objetivos laborales, familiares y personales. Obtener respuestas a preguntas sobre ¿Cómo previenen y afrontan las condiciones adversas en el ambiente laboral? ¿De qué manera logran cumplir con sus jornadas laborales? ¿Cuáles son las habilidades que poseen? ¿Crean estrategias? ¿Cómo viven las estrategias en su labor policial? ¿Cómo las expresan? ¿Qué incompetencia demuestran? ¿Pueden continuar aún más del tiempo establecido en una labor asignada? Para tratar de entender todos estos procesos fisiológicos y cognitivos que hacen los policías ante las situaciones estresantes; se necesita principalmente entender cómo es que se van desarrollando factores que influyen en su aparición y dar explicación a esta afectación con la pregunta central de esta investigación; ¿Cuáles son las estrategias de calidad de vida que el Policía de Investigación de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México utiliza ante el Síndrome de Burnout? Con el objetivo de profundizar en el tema y describir

cuáles son las estrategias de calidad de vida que el Policía de Investigación de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México utiliza ante el Síndrome de Burnout.

Para lograr esta aproximación se realizó entrevista a un grupo de 40 personas<sup>1</sup> en los meses de octubre a noviembre del año 2020.

El tipo de estudio es un estudio explicativo de carácter descriptivo, el cual buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes de las estrategias de calidad de vida ante el Síndrome de Burnout (Hernández et al., 2006).

Se empleó un muestreo de tipo no probabilístico intencional debido a que, los participantes fueron elegidos a criterio del investigador de acuerdo a las características propias de la investigación, por lo cual el procedimiento no se realizó en base a fórmulas de probabilidad (Hernández, et al., 2014). Se trata de un estudio de campo llevado a cabo en una situación real (Hernández et al., 2006); Dentro de las instalaciones de Jefatura General de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México en el área de Seguridad Técnica y Escoltas de la Policía de Investigación. Ubicada en Calle Dr. Lavista 139, Colonia Doctores Alcaldía Cuauhtémoc. C.P. 06720. Ciudad de México.

La Muestra se obtuvo mediante la aplicación de entrevistas semiestructuradas (Anexo 1). La guía de preguntas fue de tipo organizativo. Se estableció un esquema para hacer preguntas abiertas o cerradas, además del cuestionamiento que surgió al momento; llevando un control de las mismas de manera cronológica, asentando las anotaciones que resultaron importantes.

Durante la entrevista se dió un trato cordial, respetuoso y con especial atención al entrevistado, se buscó incidir en su confianza para obtener mayor información que

---

<sup>1</sup> Criterios de inclusión: \*Se considerará una muestra significativa de 40 Policías de Investigación (sin importar sexo). Ser Policía de Investigación de la Fiscalía General de Justicia de CDMX, pertenecer adscrito al Área de Seguridad Técnica y Escoltas.\*Pertener al rango de Agente (Indicativo 78) (Son quienes reciben órdenes y rinden a 3 mandos superiores (jefes de grupo, comandantes y comandantes en jefe).

\*Tener mínimo dos años laborando en la Fiscalía General de Justicia de la CDMX.

\*Rango de edad de 25 a 65 años.

fue útil para la investigación. En la entrevista el integrante de la Policía de Investigación, tenía conocimiento general del Síndrome de Burnout. Por lo tanto, fue un estudio exploratorio para identificar estrategias que el Policía de Investigación despliega ante el Síndrome de Burnout, utilizando como editor de datos para ello el programa estadístico IBM- SPSS statistics 20.

El presente trabajo pretende aportar información que pueda ser de utilidad para la Fiscalía General de Justicia u otras instituciones de Seguridad Ciudadana, con la finalidad de conocer las estrategias de calidad de vida que utilizan policías ante este riesgo laboral, por esta razón en el capítulo 1, se aborda la imagen del Policía de Investigación del área de Seguridad Técnica y Escoltas de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, el “Deber Ser” con el “Ser” del día a día. Así como sus funciones y atribuciones incluidas en la reforma al nuevo sistema de justicia penal.

En el capítulo 2, se describe, la respuesta del cuerpo humano ante el estrés, estrés laboral y en qué momento se convierte en Síndrome de Burnout. Describiendo diferencias y similitudes para su detección oportuna. Lo que deriva el gran problema del empleo en el mundo; las malas condiciones del trabajo, así también se mencionan las políticas organizacionales de la salud de acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo. Concluyendo en el capítulo 3, los resultados obtenidos de las entrevistas analizadas desde las estrategias que utilizan para alcanzar metas laborales, familiares y personales.

**CAPITULO 1**  
**El Policía de Investigación**

## **CAPÍTULO 1**

### **El Policía de Investigación**

Para comprender la actual Policía de Investigación con que se trabaja hoy en México, habrá que retomar la modificación al Artículo 21 Constitucional, en diciembre de 1994. Ésta reforma supone una concepción de la Seguridad Pública, como una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, coordinados a través del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP); cuyos fines son salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y el patrimonio de las personas, así como contribuir a la generación y preservación del orden público y la paz social. De conformidad con lo previsto en la Constitución, la investigación de los delitos ahora corresponde al Ministerio Público y a las Policías, las cuales actuarán bajo la conducción y mando de aquél en el ejercicio de esta función (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos,2004).

Habrá que resaltar que el 9 de enero de 2020 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México se publicó la Declaratoria de entrada en vigor de la autonomía constitucional de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México. Ahora, cuenta entre otras, con la atribución de expedir reglas para la administración eficiente de los recursos materiales y humanos de la institución; así como establecer un Servicio Profesional de Carrera, con reglas para la selección, ingreso, formación, promoción y permanencia de las personas servidoras públicas, para lo cual seguirá las pautas establecidas en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Resaltando que la actuación de la Policía de Investigación se desarrollará con respeto a los Derechos Humanos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los instrumentos jurídicos internacionales que México ha suscrito. (Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia,2011).

Una de las principales tareas fue eliminar el antiguo esquema de la Policía Judicial, es así que el 9 de septiembre de 2009 se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, a través de la cual se transforma la Policía Judicial por el nuevo modelo de Policía de Investigación.

El día 20 de Junio de 2011, en la publicación del Diario Oficial de la Federación nuevamente de la Ley Orgánica anteriormente descrita, expone en su Artículo 39; los requisitos para ingresar y permanecer como Agente de la Policía de Investigación. El proceso de reclutamiento y selección inicia con un curso de formación inicial, quienes, de concluirlo satisfactoriamente, tienen la posibilidad de ingresar a la Fiscalía como Agente de la Policía de Investigación. Serán adscritos por la Fiscal, el Jefe General o por otros servidores públicos en quienes delegue esta función, a las diversas unidades administrativas de la fiscalía, tomando en consideración su categoría y especialidad.

Una vez llegando a este escalón, los aspirantes dejan de ser un ciudadano común, y se convierten en servidores públicos. Ahora miran distinto, su propio comportamiento cambia ya formando parte de una institución, y se debe entender desde una perspectiva distinta a la propia, todo lo que implica, ahora cuentan no solo con derechos, también con obligaciones adquiriendo una gran responsabilidad para alcanzar el dominio de sí mismo y no permitir desequilibrarse en decisiones ni acciones. Es entonces el momento preciso para preguntarse ¿Qué pasa cuando forman parte de un conjunto de individuos y dejan de ser uno solo? Durkheim considera que cuando los individuos empiezan a convivir o vivir colectivamente en forma grupal generan un producto muy superior a la conciencia individual.

En este punto, la sociedad es quién produce un sistema de ideas, normas, valores, creencias que van a constituir una especie de conciencia colectiva que genera conflicto con la conciencia individual; A su entender, Durkheim considera que los fenómenos sociales son fenómenos externos respecto de los individuos, es decir que los hechos de la vida individual y los de la vida colectiva son en cierto punto heterogéneos, donde la materia de la vida social no se puede explicar por factores

puramente psicológicos (estados de la conciencia individual), estos escenarios sociales, están dotados de un poder imperativo y coercitivo en virtud del cual se le imponen al individuo, de modo que consisten en formas de actuar, de pensar y de sentir, exteriores al individuo, y que están dotados de un poder de coacción. (Durkheim, 2003). Partiendo de este punto y observando el desempeño de la función policial, la conciencia colectiva toca un tema central. La conciencia colectiva disminuye cuando el trabajo se divide, como bien menciona Durkheim, el espíritu de conjunto y el sentimiento de la solidaridad común, se ve reflejado en las prácticas de hermandad policial (Durkheim, 1983). Por ejemplo, los policías suelen tener altos niveles de compañerismo y pertenencia a la institución. Esto hace sentir a cada individuo que no se basta por sí solo y que forma parte de un todo del cual depende, éste sentir hace la diferencia entre cumplir o no las exigencias de su labor policial.

A pesar que las condiciones no suelen ser favorables o satisfactorias, el policía trabaja para proteger, pero, existe la pregunta ¿Quién lo protege a él? No existe un manual a seguir, no hay tiempo suficiente para pensar, solo de actuar conforme la situación se crea conveniente. En esta labor cada ser humano actúa de acuerdo a cómo interpreta su entorno.

Ahora bien, la manera de pensar y sentir explicándolo desde el enfoque de la teoría sociológica; el Interaccionismo Simbólico, da respuesta a la pregunta anterior; el ser humano es un creador de símbolos y significados que permite comunicar ideas. El significado que le da, nace de esa interacción con el mundo exterior y por lo tanto también, por el propio contacto con la institución (Blumer, 1981). La sociedad está en constante cambio, el tiempo y las circunstancias ya no son las mismas que hace unos siglos, ya lo mencionaba Norbert Elías, conforme al cambio de las civilizaciones también se van reduciendo los niveles de agresión a niveles de paz (Elías, 1990), estas transformaciones de la conducta humana van modificando las esferas de la vida social.

En esta modificación de vida social, se debe regular y mantener el orden. Todas las sociedades están regidas por normas para garantizar la buena convivencia entre sus individuos, y para no vulnerar libertades y derechos. Estas normas son las encargadas de regular el comportamiento humano, sin embargo, las desigualdades en su aplicación muchas ocasiones producen que sean deficientes (Calderón, 2012). Es aquí donde, se deja abierto un abismo, y se va llenando poco a poco desafortunadamente de conceptos de ineficiencia, deshonestidad e impunidad instalados en la percepción que ya tiene la ciudadanía en general sobre el desempeño de servidores públicos principalmente de los policías (Martínez,2015). Por ejemplo, los datos obtenidos de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2019, ENVIPE del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) muestra un índice de desconfianza en la autoridad del 16.1%. Y como resultado, los ciudadanos califican el trato que da el personal de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, en 47.3% Bueno y un 19.7% como un trato muy malo por parte de la institución.

Estos diversos campos de reflexión, dimensionan las enormes dificultades que tiene la sociedad, y concuerdan en que la educación y los valores han fallado en la formación de los trabajadores, por lo tanto, fallan también en sus empleos.

En este sentido uno de los argumentos para implementar la reforma al sistema de justicia penal, fue superar dicha percepción, sobre la base de una mejor gestión de los casos, mayor transparencia e incrementar la confianza en las personas a través de un mejor trato.

Ante la complejidad de los problemas políticos que se deben sobrellevar para que una reforma policial sea exitosa, Samuel Walker al preguntarse ¿Podrán alguna vez en realidad cambiar las instituciones policiales?, ¿Tienen remedio? (Salgado, 2010). Él mismo procede a responder con una serie de elementos operativos necesarios para lograr un cambio de percepción al mirar el ámbito policial:

- a) Un cambio organizacional
- b) Control de actividades
- c) Combinación de mecanismos internos y externos
- d) Rendición de cuentas.

Describe que son necesarios los puntos anteriores a su parecer como normas, que deben incluirse para que las decisiones sean plenamente motivadas y justificadas con toda la información puesta a disposición del público. De este modo cree garantizar que exista seguridad y protección para la sociedad con mecanismos que permitan reaccionar a las revelaciones de malas acciones e irregularidades.

Garland en su indagación genealógica propone analizar todo el conjunto de nuestras respuestas sociales. *“Pues solo observando el campo como un todo podemos tener la esperanza de descubrir las estrategias, racionalidades y culturas que le dan su estructura y organización”* (Garland,2017, p.11).

Se comprende entonces, la interacción de los individuos con su entorno es constante, de igual manera se van modificando creencias, pensamientos y comportamientos. En este juego de equilibrio, la sensación de seguridad resulta ser un elemento importante para entender el uso del espacio público, además de un indicador muy importante de la calidad de vida de las personas. Por lo tanto, la percepción de seguridad es un aspecto de la política pública porque afecta positiva o negativamente la calidad de vida, el comportamiento de los policías y la competitividad de la organización institucional del gobierno.

Sin demasiadas dudas, cabe mencionar que la percepción de seguridad o inseguridad es lo que demuestra en el ciudadano su realidad. (Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Instituto de Investigaciones Sociales, 2019). Esta realidad es el primer conocimiento del mundo exterior por medio de las impresiones que comunican los sentidos; donde los responsables finales de esta sensación subjetiva hablando como fuente legítima, es el Estado y es, él mismo el que debe garantizar orden y paz dentro de cada sociedad. En ese sentido, habrá que decir que la percepción de seguridad es, simplemente, aquello que mide la sensación del ciudadano frente a su entorno, desde el punto de vista emocional e institucional (desconocimiento, desconfianza, incertidumbre), enmarcado en el entorno de vida (Sánchez, 2020).

Este maltrato brindado por las autoridades del “viejo” Sistema de Justicia Penal se ha ido desvaneciendo con las nuevas formas de pensar. Hay que recordar que no todos los ciudadanos tienen las mismas necesidades en materia de seguridad, como en muchos otros ámbitos de la vida. Cada grupo social, tiene una percepción distinta, cada institución se maneja de acuerdo a sus propias leyes, sería egoísta pensar que no sirven, todas las instituciones involucran costos sociales y es de resaltar que en muchos casos se tiene éxito, aunque es un éxito limitado en la consecución de sus múltiples objetivos. El juicio sobre su desempeño depende de que se comprendan las metas y las expectativas que se les atribuyen (Martínez, 2015).

De acuerdo al mandato constitucional sobre la reforma penal 2008, que se centra en el respeto y garantía de los Derechos Humanos, es hasta el 18 de junio del año 2016 cuando se debió dar por cumplida en toda la República Mexicana, la aplicación del nuevo Sistema Penal Acusatorio, Estipula que todas las personas gozarán de los Derechos Humanos reconocidos no sólo en la Constitución, sino también en los tratados internacionales; lo cual es un parteaguas en la vida constitucional del país mexicano.

Esto implica un reto en la política pública, un cambio de cultura tanto en la sociedad como en los operadores por lo que se imponen nuevas obligaciones a la policía, se profesionaliza su función y realiza actuaciones de calidad apegadas a derecho. (Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Instituto de Investigaciones Sociales, 2019). Sin olvidar que, en todo Estado de derecho, los actos de una entidad pública tienen alcances y limitaciones, las cuales se encuentran establecidas en leyes, y de este modo es como se definen sus funciones y atribuciones.

### **1.1. Funciones, atribuciones y obligaciones de la Policía de Investigación**

El Policía de Investigación desempeñará funciones, atribuciones y obligaciones con apego al orden jurídico y siempre con respeto a los Derechos Humanos, así como brindar a la población un trato amable, respetuoso, profesional y de calidad humana en el servicio. cumplir sus funciones con imparcialidad, sin discriminar a persona alguna por su raza, grupo étnico, religión, género, preferencia sexual, condición económica o social, edad, ideología política o por algún otro motivo.

Un dato muy importante a resaltar en este apartado es el de preservar la secrecía de los asuntos que por razón del desempeño de su función conozcan evitando fuga de información. Otro aspecto también a resaltar es, que requiere un gran control de sí mismo para saber actuar en el momento indicado al cumplir y hacer cumplir con diligencia las órdenes que reciba con motivo del desempeño de sus funciones, evitando todo acto u omisión que produzca deficiencia en su cumplimiento, (Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia,2011).

En cuanto a las obligaciones del policía que establece el Código Nacional de Procedimientos Penales (CNPP), en su artículo 132 informa: El Policía actuará bajo la conducción y mando del Ministerio Público en la investigación de los delitos. Para efectos solo de esta investigación, se retoma el apartado número IV. Donde señala que el policía tendrá la obligación de impedir que se consumen los delitos o que los hechos produzcan consecuencias ulteriores. Especialmente estará obligado (a) a realizar todos los actos necesarios para evitar una agresión real, actual o inminente y sin derecho en protección de bienes jurídicos de los gobernados a quienes tiene la obligación de proteger.

El policía de investigación que realiza funciones de protección a funcionarios debe considerar que, en cualquier momento, éstos pueden ser objeto de alguna agresión, por ello es importante tomar en cuenta lo siguiente:

- Su dedicación debe ser plena, con la máxima concentración en el servicio.
- Su preparación debe ser exhaustiva y constante para el dominio de habilidades y destrezas, mismas que son integradas por una parte teórica y otra práctica.
- Mantenerse alerta en todo momento, observar el entorno en el que se encuentre al desarrollar sus funciones.

El fortalecimiento de los conocimientos para el desarrollo de las actividades de los elementos de seguridad se logra a través de diversos métodos, técnicas y tácticas de prevención, disuasión y reacción, mismas que deben ser específicas para lograr la especialización del policía.

Los horarios podrán ser modificados en atención a las necesidades específicas del servicio, el que se maneja actualmente es el horario especial de 24 por 24 horas.

En su Artículo 62, la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia. Describe que, para permanecer y conservar su nombramiento, deberán someterse y aprobar los procesos de evaluación, los cuales serán permanentes, periódicos y obligatorios: procesos de control de confianza y desempeño, se integrarán por las evaluaciones siguientes:

- Patrimoniales y de entorno social;
- Psicométricos y psicológicos;
- Médico y toxicológico;
- Poligráficos.

Y el aún vigente Acuerdo A/019/2012, suscrito por el Licenciado Rodolfo Ríos Garza en ese tiempo, Procurador General de Justicia del Distrito Federal, decretó el Manual Operativo que Regula la Actuación de la Policía de Investigación del Distrito Federal, donde nuevamente el artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, ajusta la actuación del Policía de Investigación bajo los principios de Legalidad, Objetividad, Eficiencia, Profesionalismo, Honradez y Respeto a los Derechos Humanos reconocidos en esta Constitución.

## **1.2 Área de Seguridad Técnica y Escoltas de la Policía de Investigación**

Dentro de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, se encuentra el Área de Seguridad Técnica y Escoltas, consta de 200 elementos a su cargo, sus policías adscritos deben tener especial atención en mantener una vigilancia continua de las personas en custodia, (funcionarios o quien sea en su caso su “principal”) a efecto de tomar las medidas pertinentes para garantizar su seguridad e integridad psicofísica, así también, que el comportamiento de éstas medidas no represente peligro a terceros.

Además de tener características específicas, es necesario que el personal de escoltas domine lo siguiente:

- Marco legal.
- Derechos humanos.
- Uso racional de la fuerza.
- Investigación.
- Ética y valores (deontología policial).
- Radiocomunicación.
- Acondicionamiento físico.
- Defensa personal.
- Técnicas y tácticas de protección a funcionarios.
- Manejo defensivo y ofensivo.
- Armamento y tiro.
- Detección de explosivos.
- Primeros auxilios.
- Protección civil.

El policía que realiza actividades de protección a funcionarios debe contar con cualidades físicas y psicomotrices que le permitan cumplir con su labor, principalmente cuando se enfrenta a situaciones de riesgo que impliquen reacciones encaminadas a disminuir el peligro al que se enfrenta; para ello debe conocer o desarrollar mediante la practica las siguientes asignaturas:

- Defensa personal
- Manejo de vehículos (defensivo y ofensivo)
- Tiro en sus diferentes modalidades
- Tácticas policiales

### **1.2.1 Escenario real de trabajo, el día a día en la vida laboral del Policía de Investigación**

A continuación, se muestra un relato de un policía de investigación, que narra su experiencia en su día laboral.

*El día comienza a las 5:00am. Bien vestido de traje y camisa junto con tus bienes institucionales (arma de cargo, troquel, candados de mano, radio). El policía debe pasar su lista de asistencia en su base, cada base tiene un indicativo, y existen servicios donde incluso cada compañero también cuenta con un seudónimo para identificarnos sin tener que recurrir a nombres u apellidos que pudieran comprometer el trabajo. La segunda parte es preparar el itinerario para tener en orden los vehículos que se utilizaran, rutas, rutas alternas y rutas de emergencia, el lugar de destino y lo que se pueda presentar en el transcurso del día. Una vez llegando al domicilio del “principal”, esperar la hora en que se halla indicado su salida hacia el lugar previamente ya establecido. Se debe ser muy responsable, respetuoso, amable, discreto y sobretodo estar alerta de lo que sucede alrededor, (personas, vehículos). El personal de escolta en su jornada laboral no cuenta con horarios determinados, lo que hace complicado sus tiempos de comidas e incluso de tomarse un respiro. Siempre a razón de las ordenes que te sean asignadas, por tu comandante. Existen días muy movidos, mucho estrés propio de la CDMX donde tu guardia pasa volando, y otros totalmente tranquilos, al regresar a tu base se deben entregar vehículos y armas largas en buenas condiciones para que los compañeros de la guardia entrante tengan orden y control del inmobiliario. Es un trabajo demandante y agotador, sin embargo, es un trabajo muy noble, lleno de adrenalina, que cada compañero cumple sus funciones y se acopla para sacar el trabajo adelante, ya no es como antes con los policías “viejos”, esos eran otros tiempos tenías que cumplir con lo que te exigían porque eran mandos muy autoritarios. Aquí ya no, ahora conoces a verdaderos amigos que hasta parecen de tu familia, existe mucho compañerismo, eso es lo que se enseña que si todos salen todos regresan.*

**Anónimo**

**Agente de la Policía de investigación**

En base al relato anterior, se debe encontrar el conjunto de circunstancias particulares que hagan que la actuación de la policía resulte eficiente (Lea J, Young J.2001). Hacerlo no solo implica examinar, ¿Qué es lo que funciona?, ¿cuáles son los mecanismos que permiten actuar exitosamente? (Sayer, 1984). ¿Qué es lo que hace que la intervención de la policía tenga éxito? ¿Cuáles son los mecanismos que operan y bajo qué circunstancias? se requiere un análisis profundo, sería falso hacer generalizaciones a partir de la combinación actual de partes eficientes e ineficientes y partes directamente contraproducentes del sistema de justicia (Lea J, Young J. 2001) El darse cuenta, que no es tarea fácil comprender el conocimiento de cada individuo, implica multifactores y un tesoro de conocimientos que posee su sociedad, induce a preguntarse ¿Qué es la causa y quién el efecto? Una explicación a ello, la Teoría de la civilización responde.

Donde el hombre es un proceso de “enlace doble”, será necesario para aclarar en cierta medida esta expresión, retomar el cuento “Un descenso al Maelström” (“A Descent into the Maelström”). Un cuento corto del escritor estadounidense Edgar Allan Poe publicado en 1841, que explica de acuerdo a lo planteado anteriormente estas nuevas maneras de pensamiento y existencia que la vida presenta.

Dos pescadores náufragos, eran atraídos lentamente hacia el vórtice del remolino, pasaron algún tiempo girando junto con otros restos del naufragio alrededor de las paredes cada vez más estrechas del embudo.

En un primer momento, los dos hermanos estaban demasiado temerosos por el miedo como para poder pensar y observar lo que ocurría a su alrededor con claridad; el menor al poco tiempo ya había desaparecido en la tormenta. Sin embargo, nos cuenta Poe, pasado un rato uno de los hermanos logró sacudirse el miedo. Mientras el mayor, entumecido por la inminente tragedia, estaba agachado e indefenso dentro de la barca, el menor de los dos empezó a mirar a su alrededor con cierta curiosidad.

Ahora que podía ver todo con más serenidad, casi como si aquello no le afectara, advirtió ciertas regularidades en los movimientos de los fragmentos del naufragio que giraban junto con la barca. En suma, gracias a la observación y la reflexión se le ocurrió una idea, una imagen coherente del proceso en que estaba inmerso, teoría que empezó a tomar forma en su mente.

Observando con gran atención lo que ocurría a su alrededor y reflexionando sobre lo que veía llegó a la conclusión de que los objetos cilíndricos tardaban más en hundirse que los que tenían otras formas, y que los objetos pequeños se hundían más lentamente que los grandes.

Tras adquirir esta visión sinóptica de las regularidades que presentaba la situación en la que él mismo estaba inmerso y darse cuenta del significado que estas regularidades tenían para su propia actuación, dio los pasos adecuados. Mientras su hermano continuaba petrificado por el miedo, él se ató al barril. Insistió al mayor a que hiciera lo mismo, pero fue en vano; después saltó fuera de la barca. La embarcación y el hermano se hundieron rápidamente y fueron tragados por el abismo. Por el contrario, el barril al que él estaba atado era atraído hacia las profundidades muy lentamente, de modo que cuando las paredes del embudo fueron, poco a poco, perdiendo verticalidad, y el movimiento circular se hizo menos intenso, el pescador volvió a encontrarse en la superficie del mar y regresó al mundo de los vivos.

Como puede entenderse, el pescador en primer momento actuó sin usar la razón porque estaba en un proceso crítico, durante un tiempo estuvo aferrado a algún tipo de ayuda fantástica, sobrenatural o a un milagro, sin embargo al calmarse y pensar racionalmente, retiró su mente de la situación, al dominar el miedo y verse así mismo, desde una cierta distancia, como a un ser humano que, junto con otras fuerzas, desencadenadas de la naturaleza, verse inmerso entre la vida y la muerte, fue capaz de dirigir sus pensamientos hacia la situación de la que era prisionero, por lo tanto se puede afirmar que el ser humano tiene un gran poder, el grado de dominio sobre uno mismo en situaciones estresantes.

Esta teoría da la posibilidad de explicar las conductas, sin embargo, existen procesos en los que la sensación de un peligro amenazador es tan intensa que la mayoría de las personas son incapaces de conseguir un relativo distanciamiento y dominar su temor, mantener la cabeza fría en una situación peligrosa tampoco es siempre la mejor garantía de salvación o supervivencia.

Un policía en este caso, por ejemplo, puede no tener más elección que entrar en batalla valientemente. En tal caso, el arrojo puede ser más realista que un grado elevado de precaución y dominio de las emociones, o que largas pausas de reflexión anticipatoria. Aquí, la fuerza, la destreza, la valentía y un temperamento violento pueden ser más valiosos para la supervivencia que una gran capacidad de dominio de uno mismo.

Existe, finalmente, la posibilidad de que algunas personas hallen la manera de salir de una situación crítica de forma más casual que premeditada. (Elías, 1990). Pero también esto puede ocurrir únicamente cuando la estructura del proceso deja vías de escape inmersas en la persona. Por grandes que puedan ser, el distanciamiento y la capacidad de pensar, de manera realista que posean las personas sumidas en un proceso de esta índole, no siempre podrá ser dirigido por uno mismo.

En el cuento de Poe, si la barca hubiera estado más cerca del fondo del remolino posiblemente el miedo y la desesperación habrían impedido al pescador pensar de una manera tan realista y desarrollar un adecuado modelo simbólico del proceso en que estaba inmerso, un modelo que le sirviera como guía de acción. Y si, a pesar de todo, hubiera conseguido desarrollar tal modelo, éste ya no le habría servido. Su posición dentro del proceso ya no le hubiera dado la oportunidad de modificar ningún aspecto relevante de la situación mediante su acción, ni de escapar a la muerte, por lo que esta teoría deja mucho que desear, mucho que ver, en el proceso en sí, deja abierta la posibilidad de dominarlo, queda claro que en una situación estresante interviene la personalidad y la mentalidad, pero no se adquiere dominio cuando hay altas de emociones.

Cada individuo experimenta una emoción de forma particular, dependiendo de sus experiencias previas, carácter y de la situación en concreto. Entendiendo a las emociones como estados afectivos y respuesta de reacciones subjetivas al ambiente que provocan cambios orgánicos y fisiológicos en el sistema endocrino, incluso, muchos de ellos de origen innato (Gerri,2020). Este conocimiento de las propias emociones y cómo influyen en el comportamiento humano es importante retomarlo desde la manera de comunicarse socialmente y cómo es que se adquiere este aprendizaje, la habilidad de entender, usar y administrar las propias emociones, para ello, se describe su análisis en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO 2**

### **Síndrome de Burnout**

## **CAPÍTULO 2**

### **Síndrome de Burnout**

Durante mucho tiempo las emociones han estado consideradas poco importantes y siempre se le ha dado más relevancia a la parte más racional del ser humano. Aunque las expresiones también varían un poco en función de la cultura, las emociones poseen componentes conductuales particulares, que son la manera en que se muestran externamente. En este capítulo se analizan las maneras de aprender y de interiorizar aspectos que desde niños ocurren y serán motivos para formar el carácter y la construcción de lo que se convertirán en edad adulta.

#### **2.1 Construcción del Ser**

Una explicación en esta dirección la expone la Teoría del Aprendizaje Social que refiere que los seres humanos aprenden nuevas conductas a través del refuerzo/castigo o por la observación de factores sociales en su entorno.

Desde otra perspectiva, la Teoría del Desarrollo Cognitivo de Piaget, también se interesa en cómo gradualmente se construye el ser, cómo se adquiere el conocimiento.

Ambas teorías tienen en común la importancia que dan al desarrollo de los planes de acción. Ambas reconocen la importancia del aprendizaje: sensomotor e ideomotor, este aprendizaje se da desde niños; los niños pequeños tienen que desarrollar la capacidad de traducir en acciones las cosas que perciben y de convertir los pensamientos en secuencias de acción organizadas.

Pero se diferencian en la forma de explicar cómo se abstraen las representaciones a partir de los casos concretos y cuáles son las condiciones que limitan el modelado. Según la perspectiva de la Teoría del Aprendizaje Social, el aprendizaje por observación no se limita a los fenómenos que son poco familiares, he aquí que la persona adquiere actitudes o comportamientos que observa. Incluso trasladándose en este sentido al medio laboral policial, abre el panorama del porqué los comportamientos del policía.

El autodescubrimiento a través de la manipulación del comportamiento no es la única fuente de información como acentúa la teoría piagetiana. Un dato importante es que el reforzamiento también constituye un medio eficiente para regular las conductas que ya se han aprendido, pero es ineficaz para crearlas.

La información sobre respuestas nuevas puede obtenerse a partir de la observación que presenta el modelo y no solo a partir de las consecuencias de la propia conducta (Bandura, 1987). Bandura asegura que los cursos de acción se organizan primero en el pensamiento, lo cual capacita a las personas para predecir sucesos y desarrollar formas de controlar las situaciones que influyen sobre sus vidas, esta capacidad requiere de un efectivo procesamiento cognitivo de la información, recurriendo a conocimientos previos para recordar qué factores han probado y cómo han funcionado (Bandura, 1999), a lo que llama la Autoeficacia y de acuerdo a su teoría, se encuentra relacionada con el ejercicio de control sobre la acción.

Por lo tanto, las creencias de autoeficacia, modelan los tipos de escenarios anticipadores en los que actuarán. Las personas con altas creencias de autoeficacia visualizan escenarios de éxito que aportan pautas y apoyos positivos para su actuación, por el contrario, las que dudan de su autoeficacia visualizan escenarios de fracaso y especulan sobre todas las cosas que podrían salir mal.

Según Sánchez Párraga, Doctor en Psicología considera básicamente que las cogniciones influyen en la forma como las personas perciben y en el comportamiento de las mismas y, a su vez, éstas cogniciones son modificadas por los resultados del comportamiento y por la acumulación de las consecuencias que se observan en los otros; también consideran que el grado de seguridad que las personas experimentan en relación con sus propias capacidades determinará el esfuerzo que pondrán en conseguir sus objetivos y la facilidad o dificultad en conseguirlos, y también determinará algunas reacciones emocionales, como la depresión o el estrés que acompañan a la acción ( Sánchez,2005).

Es entonces, que las personas en condiciones naturales, no suelen aprender conductas sin vérselas hacer a otros. Un claro ejemplo se da en agentes de nuevo ingreso que desean explotar el máximo de sus habilidades, encontrándose con mandos de mayor antigüedad quienes suelen modelar comportamientos apáticos en su actuar, convirtiéndose en el ejemplo a seguir por los nuevos integrantes. Esto pone en marcha una serie de mecanismos que conspiran para dar forma a la persona a imagen de lo que los demás ven en ella.

La construcción del ser, en este proceso desarrolla una disposición y una motivación que no estaba ni podía estar presente antes, solo pudo haber surgido mediante experiencia directa. Queda claro que las valoraciones dependen del contexto social y la diferencia entre el comportamiento normal y el desviado solo es un problema de definición, ya que todos los grupos sociales establecen reglas en determinado momento y bajo ciertas circunstancias también intentan aplicarlas.

Estas reglas sociales definen las situaciones y comportamientos considerados apropiados, precisan lo bueno de lo malo basándose en la moral diferenciando las acciones correctas de las incorrectas (Becker, 2009); los “tipos ideales” que han surgido, creados conscientemente de acuerdo a un conjunto de valores preestablecidos, se obtienen según McKinney por el contrario, a través de fuentes empíricas; de aprendizajes a través de la experiencia, una selección, abstracción, combinación y a veces acentuación intencionales y planeadas de un conjunto de

criterios que forman la experiencia (McKinney, 1968) con lo que se va construyendo el ser, la manera de pensar y la percepción que tiene el individuo.

Éstas respuestas del organismo suponen que cuando una persona no puede controlar su ambiente externo se genera estrés.

En la actualidad el estrés generado por las exigencias y cargas laborales tienen mayor incidencia en los trabajadores; cuando las exigencias del entorno superan la capacidad de las personas para controlarlas. Por eso la importancia, para evidenciar que los trabajadores del ámbito policial, lo presentan debido a la sobrecarga de trabajo, al ambiente laboral pesado y la falta de asertividad entre el personal (Ramírez, 2017).

## **2.2 Respuesta del Cuerpo Humano frente al Estrés**

El Dr. Hans Selye (al que se considera el padre en el estudio del estrés), expone su teoría basada en la respuesta en la cual explica, que el estrés es un estado que responde por una acción en particular dentro del sistema biológico. En el año 1935 Selye lo definió como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores denominándolo “Síndrome general de adaptación”. Éste indica que el estresor puede ser un estímulo psicológico, físico, o emocional que altera la homeostasis de la persona.

Pero también expone su teoría basada en el estímulo, donde menciona que el estrés se localiza en el exterior dentro de los estímulos ambientales y no dentro del organismo de la persona, en cierto punto tiene razón, es verdad que el estrés se localiza en el exterior, sin embargo, la persona es capaz de enfrentar estos estímulos con la clase de emoción, que el sujeto experimenta en un momento determinado y dependerán de los valores y creencias que el individuo también posea (Barrio et al., 2006).

Para Lazarus y Folkman “el estrés consiste en la relación que existe entre el sujeto y el entorno, donde la persona lo ve como algo amenazante y lo afronta de manera inadecuada” (Gascón, 2002).

De manera que tomando en cuenta las definiciones de los autores anteriormente, se puede señalar que el estrés consiste en la respuesta que la persona presenta al enfrentar emociones (sorpresa, alegría, enojo o miedo).

El cuerpo humano va a crear un comportamiento ante una emoción, es decir una reacción ante un estímulo. Las emociones tienen tres componentes:

- Fisiológicos: Es la primera reacción frente a un estímulo y son involuntarios: la respiración aumenta, cambios a nivel hormonal.
- Cognitivos: La información es procesada a nivel consciente e inconsciente. Influye en nuestra experiencia subjetiva.
- Conductuales: Provoca un cambio en el comportamiento: los gestos de la cara, el movimiento del cuerpo (Barrio, J.A. et al., 2006).

Para comprenderlo mejor se explica a nivel cerebral por medio del sistema límbico, donde se localiza la amígdala (parte interna del lóbulo temporal medial) (Guyton, A.1994) Imagen 1. Localización Amígdala en el Cerebro.

Imagen 1. Localización de la Amígdala en el Cerebro

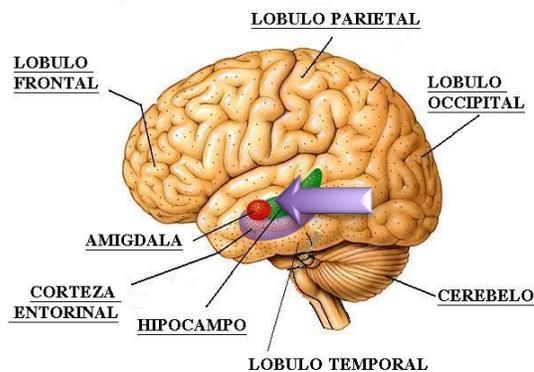


Imagen 1. Se muestra la localización de la Amígdala en el Cerebro. Es una estructura en forma de almendra localizada en el lóbulo temporal.

Su función es dar patrones de respuestas a emociones y sentimientos, su pieza clave es la supervivencia, la amígdala revisa constantemente toda la información

que llega al cerebro a través de los distintos sentidos, es entonces que cuando se presenta una situación de estrés, el cuerpo se prepara para dos cosas únicamente; luchar o huir; en la lucha se da la hiperestimulación de la agresividad y en la huida la autodefensa, que solo se presenta para alejarse de aquello que le causa mal, de este modo puede defenderse conservando su vida( Gascon,2003).

El cuerpo humano es muy sabio y está preparado para soportar estas situaciones, hasta cierto punto es necesario este toque de estrés en la vida cotidiana siempre y cuando el estrés sea positivo (eustrés) ya que será el encargado de motivar para realizar actividades diarias de la persona, pero cuando aparece el estrés negativo (distrés) es cuando el cuerpo acelera y sobrepasa sus funciones normales. Es el responsable de que se experimente lo contrario; se le exige más de lo que puede hacer y se produce un malestar en general del cuerpo, estrés crónico, habrá exceso de esfuerzo, surge una aceleración en las funciones del corazón y constantemente los órganos a la espera de atacar sin poder lograr un tiempo de reposo, llegando a afectar la salud (Instituto de Formación Profesional,2019).

En este sentido, un factor estresante puede ser un agente biológico, una condición ambiental, un estímulo externo o un evento, ya dependerá del organismo y la respuesta que presente en su momento, para actuar ante la combinación biológica, psicológica (pensamientos, emociones y comportamientos), y social (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales).

Sin embargo, a pesar de estas situaciones ajenas al ser humano, es capaz de mantener un equilibrio, sí este equilibrio no se logra es cuando indica que algo anda mal.

Una vez comprendido el funcionamiento del cuerpo humano a nivel biológico y cognitivo para enfrentarse al estrés, es de importancia abordar de igual manera el estrés laboral, que no deja de ser atraído por el ritmo marcado de la tecnología y los altos niveles de competitividad mundial que hace la línea de separación entre la vida laboral y la personal cada vez más difícil de identificar.

### **2.2.1 Estrés laboral**

En este complejo contexto, el lugar de trabajo constituye al mismo tiempo una importante fuente de factores de riesgo psicosocial y el escenario ideal para abordarlos con el objeto de proteger la salud y bienestar de los trabajadores a través de medidas colectivas. Este estrés relacionado con el trabajo está reconocido en la actualidad como un problema global que afecta a todas las profesiones y los trabajadores.

La investigación sobre el estrés en el mundo del trabajo se ha incrementado desde los años 90, y en especial en lo referente al impacto del estrés relacionado con el trabajo en la salud de los trabajadores; el estrés negativo que se llega a experimentar no es un trastorno a la salud sino el primer signo de una respuesta a un daño físico y emocional.

La Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) se encarga de verificar que la salud del Trabajador se encuentre en óptimas condiciones y evite algún daño u enfermedad derivada del ambiente laboral. Se basa en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 123 Apartado A, fracción XV, donde determina lo siguiente:

El patrón estará obligado a observar, de acuerdo la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores (Sánchez, 2019).

Hoy en día, las instituciones sufren una mayor presión para satisfacer las exigencias de la vida laboral de los trabajadores por ello, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) tiene como objetivo evitar que el trabajador enferme por su actividad laboral debido al estrés que pueda presentar; entendiendo al estrés como la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las

exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias (Castañeda,2010); (Carlin,2010).

De este modo el estrés laboral, está determinado por la distribución del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de la empresa.

Un aspecto a resaltar es que la OIT en 1984 definió los factores de riesgo psicosocial, en términos de las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tener influencia en la salud. En esta materia, es conveniente citar los argumentos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), porque explica que las causas del estrés laboral se relacionan con dos factores; el primero con las características propias del trabajo (cargo, horarios, participación en las actividades, sobrecargas o escasez de trabajo, remuneración) y el segundo refiriéndose al contexto, por ello expone la importancia de los entornos laborales saludables, en el sentido de su influencia en la salud física y mental de los trabajadores, generando bienestar en los mismos. En cuanto a la institución queda claro que puede afectar en el deterioro de la calidad asistencial, ausentismo laboral, tendencia al abandono, aumento de conflictos interpersonales, principalmente se arrastran diversos problemas entre los que destacan la falta de condiciones infraestructurales y profesionales para alcanzar niveles aceptables de eficiencia laboral.

### **2.3 Marco referencial de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el Síndrome de Burnout**

Por lo tanto, cuando el estrés laboral afecta notablemente en la salud física y mental de la persona llega a convertirse en el Síndrome Burnout (Ávila 2010; Gil-Monte 2001); El Síndrome de Burnout es formado por un conjunto de síntomas que son característicos de una enfermedad que altera el funcionamiento del organismo. Gil-Monte distingue el término “Síndrome”, dado que ayuda a la comprensión del fenómeno proporcionando información sobre los síntomas que los trabajadores pueden presentar.

Desde su aparición en los años setenta, se ha estudiado y se han propuesto diferentes definiciones que buscan su explicación y delimitación como síndrome clínico. Para la Mtra. Alejandra Apiquian de la Universidad Anáhuac, en el congreso de Escuelas de Psicología en 2007 fue importante dar a conocer los datos que a continuación se exponen:

- Herbert Freudenberger en el año 1974, introduce el concepto de Burnout. Traducido del verbo Burn al idioma español significa “quemar” y Out “fuera”, entendido como “estar fuera” “estar quemado” describiéndolo como una sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador.

El concepto de Burnout se utilizó para describir el estado de agotamiento físico y mental que observó entre voluntarios de una clínica de desintoxicación. Lo propuso como un estado de fatiga crónica o deterioro psicológico que se produce por la dedicación a una causa o relación en el cuidado y la atención a usuarios de las organizaciones de servicios (Ávila 2010); (Castañeda 2010).

- Pines y Kafry en 1978 por su parte definieron el Burnout como una experiencia general de agotamiento físico, emocional y actitudinal.
- Edelwich y Brodsky en 1980, lo definen como una pérdida progresiva del idealismo, energía y motivos vividos por la gente en las profesiones de ayuda, como resultado de las condiciones de trabajo.
- En 1981, Maslash y Jackson definieron el concepto desde una perspectiva tridimensional. Cuadro 1. Conceptos clave.

Cuadro 1. Conceptos clave

<b>Agotamiento emocional</b>	<b>Despersonalización</b>	<b>Bajo logro o realización profesional y/o personal</b>
Cansancio y fatiga física, psíquica o como una combinación de ambos. Sensación de no poder dar más de sí mismo.	Desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas.	Demandas que se le hacen exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo. Evitación de relaciones personales y profesionales. Bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión. Baja autoestima.

Cuadro 1. Conceptos clave. Se describen signos recurrentes de Síndrome de Burnout. (Morán et al. 2015); (Ávila 2010).

El síndrome de Burnout también es conocido como Síndrome de quemarse en el trabajo, Síndrome de aniquilamiento, Síndrome de desmoralización y, por último, Síndrome de agotamiento emocional o profesional y es considerado por la Organización Mundial de la Salud como una enfermedad laboral que provoca deterioro en la salud física y mental de los individuos (Organización Médica Colegial de España,2020).

Por esta razón la importancia de conocer en la Ciudad de México a los Agentes de Policía de Investigación, por ser un tema relevante a nivel mundial la afectación que tiene este síndrome, porque se presenta tanto en el individuo como en la institución. (Gil-Monte 2006).

El modelo de policía surge para contrarrestar todo aquello que atente contra el sentido de pertenencia, integridad y aceptación, todo aquello que ponga en peligro la seguridad física, emocional y material que puede entrar en el menú de las amenazas contra el bienestar (Comisión Nacional de los Derechos Humanos Instituto de Investigaciones Sociales, 2019). Sería prácticamente imposible tratar de identificar todas las variables implicadas en el Síndrome de Burnout, pero sí suelen agruparse en ciertas características personales que presentan mayor vulnerabilidad ante estímulos.

El Síndrome de Burnout se genera, por la interacción de múltiples factores que se verán reflejados en toda la sintomatología de los policías. Aquellas consecuencias del estrés laboral asociadas al Síndrome del Burnout con evidencia empírica de acuerdo a la literatura (Apiquian,2007) ;(Carrazo,2010), (Alvarado,2011). Se observan a continuación. Cuadro 2. Características del Síndrome de Burnout.

Cuadro 2. Características del Síndrome de Burnout

Síntomas Psicosomáticos	Síntomas Emocionales	Síntomas Conductuales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fatiga crónica</li> <li>• Dolores de cabeza</li> <li>• Dolores musculares (cuello, espalda)</li> <li>• Insomnio</li> <li>• Pérdida de peso</li> <li>• Ulceras y desórdenes gastrointestinales</li> <li>• Dolores en el pecho</li> <li>• Palpitaciones.</li> <li>• Hipertensión.</li> <li>• Crisis asmática.</li> <li>• Resfriados frecuentes.</li> <li>• Aparición de alergias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ansiedad generalizada y focalizada en el trabajo</li> <li>• Depresión, irritabilidad.</li> <li>• Frustración</li> <li>• Aburrimiento</li> <li>• Distanciamiento afectivo</li> <li>• Impaciencia</li> <li>• Desorientación</li> <li>• Sentimientos de soledad y vacío</li> <li>• Impotencia.</li> <li>• Sentimientos de omnipresencia (sentimiento de querer estar en todas partes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cinismo, no hablan.</li> <li>• Apatía.</li> <li>• Hostilidad.</li> <li>• Susplicacia.</li> <li>• Sarcasmo</li> <li>• Pesimismo</li> <li>• Ausentismo laboral</li> <li>• Abuso en el café, tabaco. alcohol, fármacos, etc.</li> <li>• Relaciones interpersonales distantes y frías</li> <li>• Tono de voz elevado (gritos frecuentes)</li> <li>• Llanto inespecífico</li> <li>• Dificultad de concentración</li> <li>• Disminución del contacto personal</li> <li>• Incremento de los conflictos con compañeros</li> <li>• Disminución de la calidad del servicio</li> <li>• Agresividad.</li> <li>• Cambios bruscos de humor.</li> <li>• Irritabilidad.</li> <li>• Aislamiento.</li> <li>• Enfado frecuente.</li> </ul>

Cuadro 2. Refiere los síntomas psicosomáticos, síntomas emocionales y los síntomas conductuales más recurrentes en el Síndrome de Burnout. (Apiquian,2007).

Y estos efectos que genera el estrés laboral, no solo son individuales sino también afectan de forma social y organizacional. Por lo tanto, las instituciones tienen que darse cuenta, que representan un gran riesgo sino se tiene una preparación adecuada para enfrentar las expectativas organizacionales en el trabajo.

Históricamente el trabajo ha sido un riesgo para la salud, las condiciones laborales habitualmente son una amenaza a la salud sin saberlo, ocasionando accidentes y enfermedades. Bajo este contexto y debido a las características y cambios asociados al Síndrome de Burnout, es importante conocer las Políticas Organizacionales en la Salud del Trabajador.

#### **2.4 Políticas Organizacionales en la Salud del Trabajador**

La salud laboral, como la define la OMS es una actividad multidisciplinaria que protege la salud del trabajador, se encarga de evitar los accidentes de trabajo y enfermedades mediante la reducción de condiciones de riesgo. Por lo tanto, las organizaciones saludables, necesitan tener empleados motivados y psicológicamente sanos, considerar la salud del trabajador es una meta en sí misma y debe incluirse en las políticas organizacionales; los encargados de hacerlas cumplir son las Normas Oficiales Mexicanas (NOM).

Para entender las NOM, habrá que explicar que, son regulaciones técnicas de observancia obligatoria expedidas por las dependencias competentes, que tienen como finalidad, establecer las características que deben reunir los procesos o servicios cuando estos puedan constituir un riesgo para la seguridad de las personas o dañar la salud humana; así como aquellas relativas a terminología y las que se refieran a su cumplimiento y aplicación (Secretaría de Salud,2015).

Las NOM en materia de Prevención y Promoción de la Salud, una vez aprobadas por el Comité Consultivo Nacional de Normalización de Prevención y Control de Enfermedades (CCNNPCE) son expedidas y publicadas en el Diario Oficial de la Federación. En este punto es importante resaltar que a partir del año 2014 en el

artículo 3 del Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el trabajo del Diario Oficial de la Federación, enfoca una nueva mirada a los factores psicosociales como, aquéllos que pueden provocar enfermedades derivadas de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada laboral y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral.

A tal efecto señala que las condiciones bajo las cuales se debe desarrollar todo trabajo son:

- ✓ Garantizando la limpieza básica.
- ✓ Prestando toda la protección y seguridad a la salud y a la vida de los trabajadores contra todos los riesgos del trabajo.
- ✓ Asegurando a los trabajadores (disfrutar de un estado de salud físico y mental normal).

Dicha situación conlleva a una mejor productividad de las organizaciones prestadoras de servicios, ya que trabajadores saludables se desempeñan mejor; Por otra parte, el impacto económico para los empleadores que implica asumir costos por enfermedades y accidentes de trabajo, es menos significativo o se minimiza cuando existe un interés sobre la salud y el bienestar de los trabajadores, invirtiendo para ello en programas preventivos o que propicien ambientes laborales saludables (Organización Mundial de la Salud, 2010; Coca, 2017).

En atención a las anteriores consideraciones las Normas Oficiales Mexicanas que emite la Secretaría del Trabajo y Previsión Social determinan las condiciones mínimas necesarias en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales.

#### **2.4.1 Norma Oficial Mexicana Nom-035-Stps-2018. Identificación y Análisis**

El día 28 de Octubre del año 2018 en el Diario Oficial de la Federación, se publicó la aprobación y expide la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS-2018 pero es hasta el 23 de octubre del año 2019 que entra en vigor con el objetivo de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo entre ellos se encuentra:

- Disponer de una política de prevención de riesgo psicosocial.
- Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y canalizarlos para su atención.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:

La política de prevención de riesgos psicosociales; medidas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral, así como a las medidas y acciones de prevención como también a las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.

Cada institución de acuerdo al número de trabajadores debe identificar y analizar los factores de riesgo contemplando lo siguiente:

- a) Las condiciones en el ambiente de trabajo.
- b) Cargas de trabajo.
- c) Falta de control sobre el trabajo.
- d) Exceso en las jornadas de trabajo y la rotación de turnos.
- e) Interferencia en la relación trabajo y familia.
- f) Liderazgo o relaciones negativas en el trabajo.

g) Violencia laboral.

Así mismo la evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:

- a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.
- b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.
- c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores.
- d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores.
- e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares.
- f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

De acuerdo a los aspectos anteriores, los miembros que forman el entorno organizacional empiezan a dudar de la imparcialidad de sus instituciones, la capacidad de control de las normas se debilita porque se pierde credibilidad en su validez moral y aunque la mayoría enfrenta la situación y respetan las normas, la otra parte pierde interés. Lo anterior significa que el apego o desapego por las normas (actuar o no en concordancia con ellas) y la capacidad o incapacidad de éstas para regular la acción dependen de las condiciones y situaciones en las que viven, se desenvuelven e interactúan. Es entonces que al crear un conjunto de acciones que alineen metas en el ambiente de trabajo se podrán obtener estrategias para planificar a futuro mejores condiciones laborales.

## **CAPÍTULO 3**

### **Estrategias de Calidad de vida en agentes de Policía de Investigación**

## CAPÍTULO 3

### **Estrategias de calidad de vida en agentes de Policía de Investigación**

Lamentablemente, el Síndrome de Burnout suele afrontarse cuando ya es un problema, suponiendo un alto coste en compensaciones, subsidios, bajas y pérdidas por errores laborales y deterioro de la calidad de vida por no tener estrategias concretas favorables.

Cada vez, es más normal que las instituciones tomen la iniciativa para la prevención, por ser responsables del diseño y configuración del entorno laboral, también han comprendido que es una buena inversión para el futuro (Gascón, 2002). Pero, incluso desde un punto de vista preventivo se ha mantenido el énfasis en dotar a los trabajadores de estrategias para su afrontamiento, más que en cambiar las condiciones objetivas de la organización. Por ello la necesidad de explicar las estrategias utilizadas ante el síndrome de Burnout.

#### **3.1 ¿Cómo entender una Estrategia?**

Se utiliza la palabra estrategia para hacer referencia a aquellas actitudes o acciones que están dirigidas a establecer una forma de pensar o de hacer las cosas. La palabra estrategia tiene su origen en las palabras griegas “stratos”, que se refiere a ejército, y “agein”, que significa guía (Contreras,2013). De acuerdo a la definición, es entonces que se entenderá a las estrategias como la guía o plan a seguir para lograr una meta, son las encargadas de decidir dónde, cuándo y cómo enfrentarse al enemigo. Las estrategias buscan fomentar la adquisición de algunas técnicas que aumenten la capacidad de adaptación del individuo; estas técnicas están orientadas a que el sujeto domine habilidades y comportamientos para afrontar el estrés laboral ya convertido en Síndrome de Burnout. Por lo tanto, las estrategias son entendidas, como recursos psicológicos que ayudan a reducir el malestar emocional y físico con el objetivo de mejorar la percepción e interpretación de los recursos propios que el Agente de Policía de Investigación pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes (Apiquian, 2007); (Macías M,2013).

Aunque la puesta en marcha de estas no siempre garantiza el éxito, sirven para generar, evitar o disminuir conflictos, siendo el foco de estudio que ha dado lugar a la aparición de modelos teóricos que a continuación se retoman, a pesar de que no existe un modelo único que las explique, cada modelo analiza de acuerdo a sus diferentes alcances:

El modelo de competencia social de Harrison en 1983 admite que el Síndrome de Burnout es una función de la competencia percibida. En este modelo, la motivación va a predeterminar la eficacia del trabajador en los objetivos laborales, de forma que a mayor motivación del trabajador mayor eficacia laboral. Además, si en el entorno existen factores de ayuda, esta efectividad crecerá y redundará en un aumento de los sentimientos de competencia social del trabajador (Harrison,1983).

Los sentimientos son altamente reforzantes y pueden ser considerados como un gran factor de ayuda, de manera que mantendrán y aumentarán los sentimientos de eficacia e influirán de forma positiva en la motivación para ayudar.

Continuando con lo referido por este autor, cuando el trabajador, encuentra en el entorno barreras, los sentimientos de eficacia disminuyen, porque no logra conseguir los objetivos propuestos.

Desde esta perspectiva se explican las respuestas adaptativas del sujeto frente eventos críticos con el fin de ser funcional dentro de su propio entorno para darse cuenta que su medio ambiente es predecible y controlable con finales diversos; impedir, escapar o dominar. Planteada desde una perspectiva cognitivo sociocultural donde el individuo maneja su relación con el entorno por medio del afrontamiento se localiza la propuesta de Lazarus y Folkman que es la teoría que cuenta con un mayor reconocimiento; En el año 1985 propusieron una Teoría de Afrontamiento, que asume como una estrategia de carácter individual; depende de la valoración que el sujeto hace de la situación; esta valoración la lleva a cada individuo a asumir las circunstancias, como estresantes o riesgosas. La intervención debe contemplar tanto los procesos cognitivos de evaluación de los sujetos y el

desarrollo de estrategias cognitivas conductuales propias que les permiten mitigar la fuente de estrés, en este proceso el sujeto debe evaluar si enfrenta lo que la situación específica le demanda o escapa a ella; cabe resaltar que es benéfico afrontar la situación en un nivel equilibrado porque aumentan los sentimientos de realización personal y el cuerpo aprende a responder adecuadamente, mientras que si solo se escapa de la situación lo más fiable es que reaparezcan síntomas del Burnout, bien lo menciona Durkheim no afecta la cantidad sino lo que genera: su sola existencia moldea formas de pensar actuar y sentir (Durkheim, 2003).

Existe también un modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy de 1993, donde afirman que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado. Los estresores laborales amenazan los recursos de los trabajadores al generar inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional. Subrayan la importancia de las relaciones con los demás: supervisores, compañeros y personas hacia las que se dirige el trabajo y de sus consecuencias como fuente de estrés en la percepción de situaciones de pérdida o ganancia. (Martínez,2010). Existe un esfuerzo constante para proteger y conseguir recursos, esto cambiara las percepciones y cogniciones de manera positiva y así disminuye los niveles de estrés percibido y del síndrome.

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter está generado por situaciones de sobrecarga laboral, y por pobreza de rol cuando hay escasa estimulación en el puesto de trabajo. Sienten una pérdida de control que da como resultado una disminución de su autoimagen con sentimientos de irritabilidad y fatiga. En una segunda fase del proceso de estrés laboral, el trabajador desarrolla estrategias de afrontamiento que pasan necesariamente por un distanciamiento de la situación laboral estresante (Carlin et. al 2010).

Ahora bien, este distanciamiento puede tener un carácter constructivo. Cuando la persona no se implica en el problema. Inicialmente el trabajador busca resolver las situaciones de forma constructiva, aunque, la persistencia de las condiciones de sobrecarga o pobreza de rol le llevan a conductas no reguladas.

La propuesta de Hatinen y cols (2004) en cuanto los niveles de intervención. Resulta interesante, estos sugieren que, una vez rehabilitado el sujeto mediante tratamientos centrado en la persona, se cambie de dirección y se intervenga a nivel organizacional. Combinando ambas intervenciones: es más probable que el cambio se mantenga a lo largo del tiempo; se sugiere una responsabilidad compartida respecto al cambio; no se culpabiliza al trabajador catalogándolo de débil. Ni a la organización tachándola de incompetente (Martínez,2010).

En este punto, se hablaría de asistir a terapias psicológicas, habrá que recordar que Bandura considera al ser humano como un ser autorregulado con capacidades retroactivas y proactivas en su Teoría Social Cognitiva, ésta dimensión cognitiva es considerada como una expresión de la actividad social del ser humano y trata de dar cuenta de cómo el ser humano se construye a sí mismo por medio de operaciones en las que los resultados corrigen la marcha del sistema actuando sobre los primeros mecanismos y regulando la actividad del conjunto, y por medio de estos sistemas de significado se anticipan situaciones futuras. Evitando caer en errores pasados, de este modo aprenden a tomar decisiones (Gurgel,2011). Que por supuesto repercuten de manera positiva o negativa sobre la salud.

Este conocimiento es de interés principal en el área de la salud. De aquí, que sean necesarias las estrategias que contribuyan a la mejora de calidad de vida, ya que esta percepción de bienestar en los agentes de policía de investigación es lo que garantiza una vida de calidad.

### 3.2 Calidad de Vida

En la actualidad, la calidad de vida se define como un constructo complejo, multifactorial, en donde se acepta que hay una dualidad subjetiva-objetiva; la primera hace referencia al concepto de bienestar o satisfacción con la vida a lo que se denomina felicidad, sentimiento de satisfacción y estado de ánimo positivo y la segunda está relacionada con aspectos del funcionamiento social, físico y psicológico, siendo la interacción entre ambas lo que determina la calidad de vida (Aponte,2015);(Molina 2012).

Por los motivos anteriores a través del tiempo se ha intentado poder plantear una definición que abarque todas las áreas que implica el concepto de calidad de vida puesto que combina componentes subjetivos y objetivos donde el punto en común es el bienestar individual (Aguir,2002). Éste se puede agrupar en cinco dominios principales:

- Bienestar físico (como salud, seguridad física),
- Bienestar material (privacidad, alimentos, vivienda, transporte, posesiones),
- Bienestar social (relaciones interpersonales con la familia, las amistades, entre otras),
- Bienestar de desarrollo y actividad (educación, productividad, contribución)
- Bienestar emocional (autoestima respecto a los demás, religión).

Sin embargo, es importante comprender que la respuesta a cada uno de estos dominios es subjetiva y tan variable gracias a la influencia de factores sociales, materiales, la situación de empleo o la salud.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la calidad de vida implica la percepción que una persona tiene de su situación de vida en relación con su contexto (cultura, sistema de valores), sus objetivos, aspiraciones y preocupaciones (Urzúa,2012); (Romero J. et. al. 2017). Debe ser el objetivo que persigan las instituciones para tener ciudadanos más felices, con mayor bienestar, satisfacción y mejor calidad de vida laboral.

### **3.3 Calidad de Vida Laboral**

Según un estudio realizado por Sonja Lyubomirsky de la Universidad de California, indica que cuando las personas se sienten felices, tienden a ser optimistas, energéticos y a tener confianza en uno mismo, lo cual conlleva a que el resto encuentre a estas personas más agradables, sociables y confiables. El encontrar este tipo de personas en lo laboral, repercutirá en generar trabajadores más productivos.

La importancia de adentrarse en el concepto de calidad de vida laboral, definido como el nivel de satisfacción del empleado, al desempeñar su actividad o rol en la empresa (Aguir,2002), es la de ofrecer un buen ambiente laboral, que ayude a tener un estado físico y emocional óptimo para realizar actividades positivamente.

La perspectiva de la calidad del entorno de trabajo tiene como meta conseguir mejorar la calidad de vida mediante el logro de los intereses organizacionales. El centro de sus análisis, será el conjunto de la organización entendida como un sistema, llevando a cabo un nivel de análisis macro, es decir, de los diferentes subsistemas que la integran. Sin embargo, el interés en esta investigación va más allá de ello, centrándose en la perspectiva de la calidad de vida laboral psicológica porque se muestra mayor interés por el trabajador, desarrollando un microanálisis de aquellos elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo en las que participa directamente el individuo. Enfocándose en la importancia de los aspectos subjetivos de la vida laboral y, por tanto, concede al trabajador un papel destacado (Segurado, et. al. 2002). Tener estándares de seguridad, mantener la higiene en el puesto de trabajo, contar con el mobiliario y las herramientas adecuadas y, en general, propiciar un ambiente saludable y seguro para los Agentes de Policía de Investigación, esto siempre los hará sentir bien y ayudará a incrementar su productividad.

La felicidad de la gente, depende en gran medida, de la felicidad de las personas con quién se conecta, pudiendo ser inclusive, un fenómeno colectivo (Lyubornmisky,2017) Por eso, es necesario saber elegir quiénes estarán al lado, ya que la influencia tanto positiva como negativa, es muy grande tal y como lo indica un estudio publicado en Sciencemag donde explican que las personas pasan divagando un 47% de su tiempo, lo cual implica una constante ausencia del presente, de las decisiones tomadas y de momentos memorables. Para ser emocionalmente inteligentes, es importante reconocer las propias emociones. Una vez reconociendo la emoción, ejercitar la mente para mantenerla tranquila y no actuar por actuar, es decir para regular la emoción, se debe hacer consiente reconocerla, tenerla presente, saber que la emoción ha surgido y es entonces cuando se puede dominar, la persona domina la emoción y no al revés.

Bueno los estudios científicos lo demuestran, ciertos comportamientos y maneras de pensar favorecen las emociones. Habrá que fijarse en el presente y estar conforme con él, sin agobiarse demasiado con el futuro y sin lamentarse del pasado.

## Resultados

A lo largo de la historia se ha intentado comprender la dinámica que atraviesa el ser humano cuando se ve inmerso en situaciones que le generan estrés, situaciones desbordantes de emociones, que intenta manejar a través de ciertas estrategias.

Una primera aproximación al tema obliga a prestar atención en cómo se miran los Agentes de Policía de Investigación a sí mismos, y a la institución en donde laboran. Los siguientes datos son, los resultados obtenidos de las 40 entrevistas.

La muestra fue representada por 85% Hombres y solamente la presencia del 15% de Mujeres Agentes de Investigación seleccionados para entrevista. Tabla 1. Sexo

Tabla 1. Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Hombres	34	85.0	85.0	85.0
	Mujeres	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Tabla 1. Representa a 34 Hombres y 6 Mujeres Agentes de Policía de Investigación.

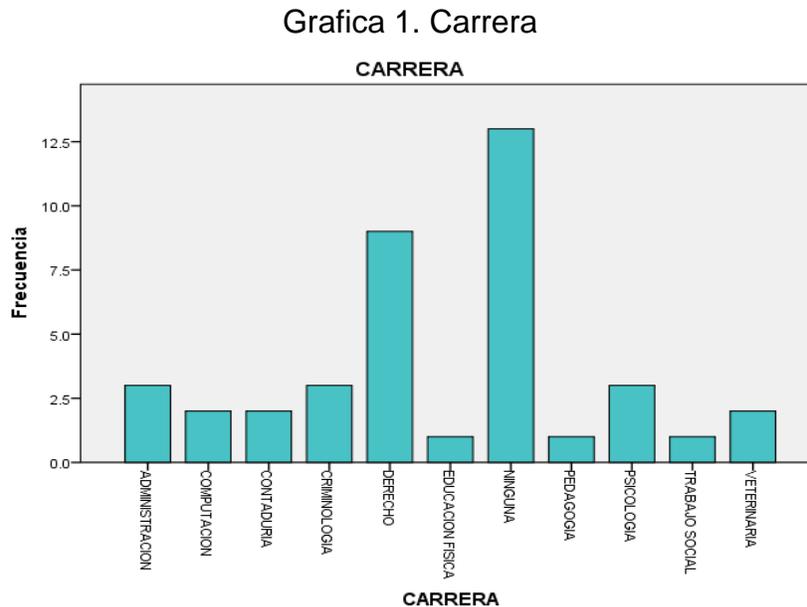
La edad de los Agentes de Policía de Investigación fue de 25 años hasta 65; para ejemplificar y tener una dimensión de la edad promedio de estos trabajadores de la Fiscalía General de Justicia se observa que el 30% pertenecen al grupo de edad que va de los 36 a 46 años. Tabla 2. Grupo Edad

Tabla 2. Grupo Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De 25 a 35 años	8	20.0	20.0	20.0
	De 36 a 46 años	12	30.0	30.0	50.0
	De 47 a 57 años	11	27.5	27.5	77.5
	De 58 a 65 años	9	22.5	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Tabla 2. Se Agruparon las edades para determinar el promedio de edad de los agentes de policía de investigación.

Refieren contar con estudios a nivel licenciatura más del 60%, destacando la carrera de Derecho en un 22% de los agentes de Policía de Investigación, sin embargo, aún se encontró que el 32% no han obtenido una carrera profesional. Gráfica 1. Carrera



Gráfica 1. Muestra evidentemente que los Agentes de Investigación son profesionistas, destacando la Licenciatura en “Derecho” como la carrera más estudiada porque ser afin a sus labores.

Se comenzó con la pregunta: ¿Cuáles son las razones por las que usted es Policía? las principales razones; “Para combatir la delincuencia” y “Tener trabajo” en un 73%, otras razones secundarias fueron: “Por ser alguien importante” y “Por el sueldo” con un 18% y, en último lugar, “Por respeto y satisfacer deseos de mis padres” 9%. Cuadro 3. Percepción del policía antes y después del ingreso como Agente de Policía de Investigación.

Cuadro 3. Percepción del policía antes y después del ingreso como Agente de  
Policía de Investigación

¿Cuál es su percepción del “Policía” antes de ingresar a la Fiscalía General de Justicia?	¿Cuáles son las razones por las cuales usted es Policía?
Son eficientes Es Inteligente Tienen don de mando Imponen orden Hacen trabajar Andan bien vestidos	Para combatir la delincuencia Por tener trabajo Por ser alguien importante Por el sueldo Para que me respeten Porque querían mis padres

Cuadro 3. La percepción cambia antes y después de ingresar como Agente de Policía de Investigación, un dato importante son los valores que transmiten o no le transmiten durante el Curso de Formación Profesional, en entrenamiento y capacitación, lo que puede inducirlos a ver y tratar a los compañeros en general con el mismo prisma.

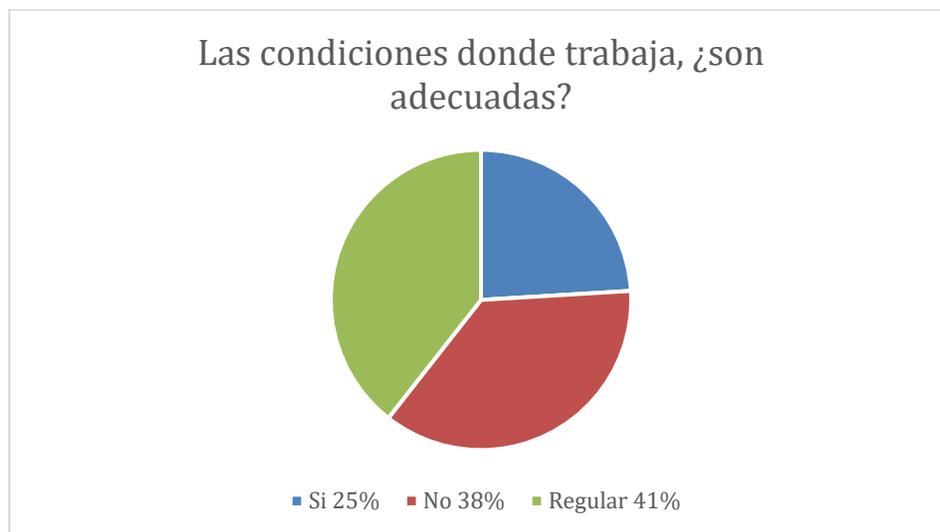
Al preguntarle a los entrevistados (as) sobre cuál frase utilizaría para describir lo que siente o piensa al ver un Agente de Policía de Investigación, las respuestas coinciden, con resultados similares: La sociedad no los admira (87.6%), ni les tienen respeto (7.2%) ni les tiene confianza (5.2%). Lo interesante de destacar en este aspecto es que cuando piensan en sí mismos como parte de una institución no sienten desprestigio (85.9%) ni enojo (14.1%), y éste es un buen punto a favor de la Policía. Lo anterior se relaciona directamente con la cuestión cultural y, específicamente, con la forma en que el policía asume su condición de autoridad.

¿Cómo califica la labor profesional del Policía de investigación? La tendencia más fuerte oscila entre regular (84.2%) y no profesional (24.6%). Creen que falta todavía mucho que recorrer para ser profesional a pesar de que cambia su percepción de mirar el mundo al volverse precavidos y observadores necesitan aun solucionar la

capacitación y entrenamiento físico. Ante la pregunta: ¿Cómo califica su propio desempeño? “Muy Bueno” y “Bueno” son las respuestas que más se otorgan, con 60.4% y 40% respectivamente.

Al preguntar de las condiciones donde trabaja, para saber ¿sí son o no adecuadas? Solamente un 25% de los entrevistados dijeron que sí, siguiendo una tendencia de “No” (38%) a “Regular” (41%), por las razones que se especifican a continuación: Falta remodelar, es feo, malos olores, se mete el agua. Grafica 2. Satisfacción en las Condiciones de Trabajo.

Grafica 2. Satisfacción en las Condiciones de Trabajo



Grafica 2. Refleja un grado de satisfacción general con las condiciones de trabajo, pues la satisfacción con los beneficios compensa la moderada insatisfacción con una diferencia solo del 3%. Por lo tanto, se puede concluir que a pesar de que no son las óptimas condiciones laborales en el área de Seguridad Técnica y Escoltas, los entrevistados perciben un ambiente laboral bueno.

Las respuestas de las entrevistas revisadas se encuentran englobadas en sólo tres grupos de estrategias que dan lugar a alcanzar satisfactoriamente una buena calidad de vida, por lo que se consideran de la siguiente manera:

### **Estrategias Físicas**

A nivel físico se ignora su cansancio y riesgo a perder la vida, a sus aspiraciones personales y preocupaciones familiares por lo que su estrategia de escape es realizar actividades físicas (55 %) ejercicios al aire libre como salir a correr (20%) en sus días de franca (descanso), practicar algún deporte entre ellos destacan el futbol (30%), natación (12.5%) y box (10 %). Tabla 3 y 4, Gráfica 3 ¿Qué deporte practica?

Tabla 3. ¿Practica algún deporte?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Sí	22	55.0	55.0	55.0
	No	18	45.0	45.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

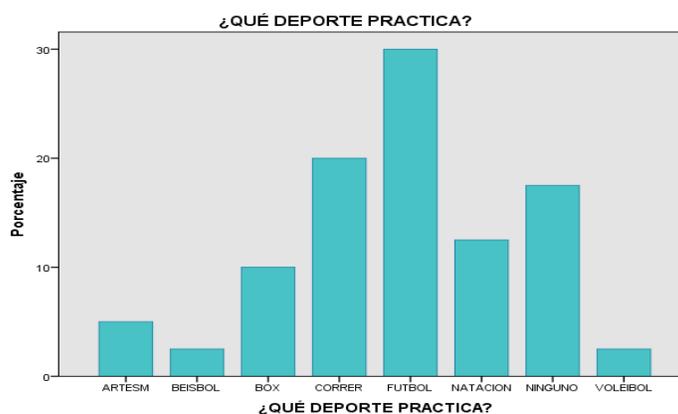
Tabla 3. Al preguntar ¿Practica algún deporte? 22 de los entrevistados refieren que sí llegando con ello a un 55% de los Agentes de Policía de Investigación que practican algún deporte, mientras el 45% no realiza ninguna actividad física.

Tabla 4. ¿Qué deporte practica?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Artes M	2	5.0	5.0	5.0
Beisbol	1	2.5	2.5	7.5
Box	4	10.0	10.0	17.5
Correr	8	20.0	20.0	37.5
Futbol	12	30.0	30.0	67.5
Natación	5	12.5	12.5	80.0
Ninguno	7	17.5	17.5	97.5
Voleibol	1	2.5	2.5	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Tabla 4. El porcentaje de deportes que son practicados son: Futbol (30%), Natación (12.5%), Box (10%), Artes marciales (5%), Beisbol y voleibol (2.5%).

Gráfica 3. ¿Qué deporte practica?

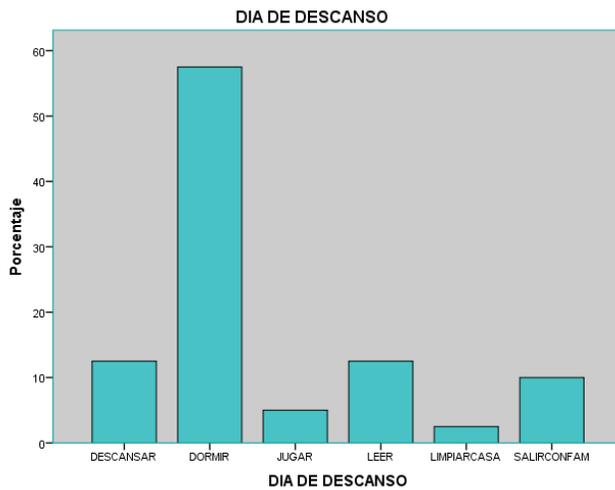


Gráfica 3. Demuestra que practican futbol en un mayor nivel (30%), mientras voleibol y beisbol resultan ser menos cotidianos (2.5%).

Como anteriormente se mencionó, el sistema nervioso en estructura y fisiología está orientada a perfeccionar el movimiento, ya sea para huir de los peligros o para acercarse a la situación; por lo que es importante resaltar que la estrategia que ocupa el primer lugar y es vital en mejorar la calidad de vida es el ejercicio.

Por una parte, el ejercicio físico y por otra el descanso, tomarse tiempo para dormir (57.5%) y descansar (12.5%); olvidarse de las preocupaciones al "desconectarse" cuando llegan a casa, para tener pila nuevamente es una estrategia muy recurrida dormir en su habitación sin ruidos al interior y con la luz apagada. Gráfica 4. Día de Descanso

Gráfica 4. Día de Descanso



Gráfica 4. El día franco, así referido por agentes de Policía de investigación lo ocupan principalmente para dormir (57%) y posteriormente realizar sus actividades cotidianas. Un dato curioso es que “el salir con la familia” resulto solo con el 10%.

Refieren los agentes que se deben relajar, no pueden controlarlo todo, tienen que negociar tiempos para asistir a sus citas médicas habituales de chequeo. Refieren lidiar con la enfermedad de forma constante pero positivamente, y se protegen mentalmente de alguna enfermedad porque a veces no pueden quejarse de malestares físicos por temor a burlas entre los mismos compañeros o cambios de actividad.

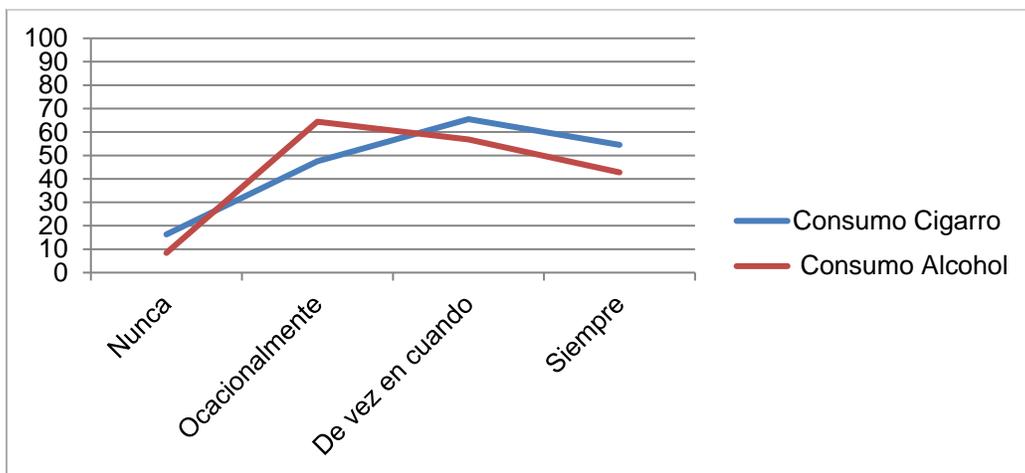
En cuanto a la alimentación la estrategia que utilizan es definir tiempos (32.5%) de ser posible para tener desayuno, comida y cenar saludable que les permita alimentarse adecuadamente (26.8%). El servicio implica estar a tiempos del funcionario por lo que en este punto coinciden en su mayoría de los entrevistados

que dejan pasar horas sin probar alimento, malpasándose o comiendo con rapidez cualquier comida que vendan en la calle.

Combinan estrategias, como la evitación e ignorar el problema (23%), esta técnica solo indica no comprometerse, es huir y abandonar.

Un dato curioso es que suelen presentar hábitos adictivos; referentes al consumo de tabaco y alcohol. Este tipo de “estrategias” para no enfrentar situaciones, en su mayoría desagradables, en vez de ayudar repercute en un bajo rendimiento laboral, a ser imprudentes y poner en peligro sus vidas. Grafica 5. Consumo de Tabaco y Alcohol

Grafica 5. Consumo de Tabaco y Alcohol



Grafica 5. En la gráfica se aprecia claramente, el alcohol puede confundirse con un estimulante, porque inicialmente produce euforia, menos del 10% refieren no recurrir a él como parte de estrategia, pero, más del 50% lo consumen de “vez en cuando” y “siempre” un 42.8%. mientras para el consumo de cigarro, el 16.3% indicaron no fumar, pero resultó ser muy atractivo un cigarro después de una situación estresante 54.5%.

## **Estrategias Cognitivas**

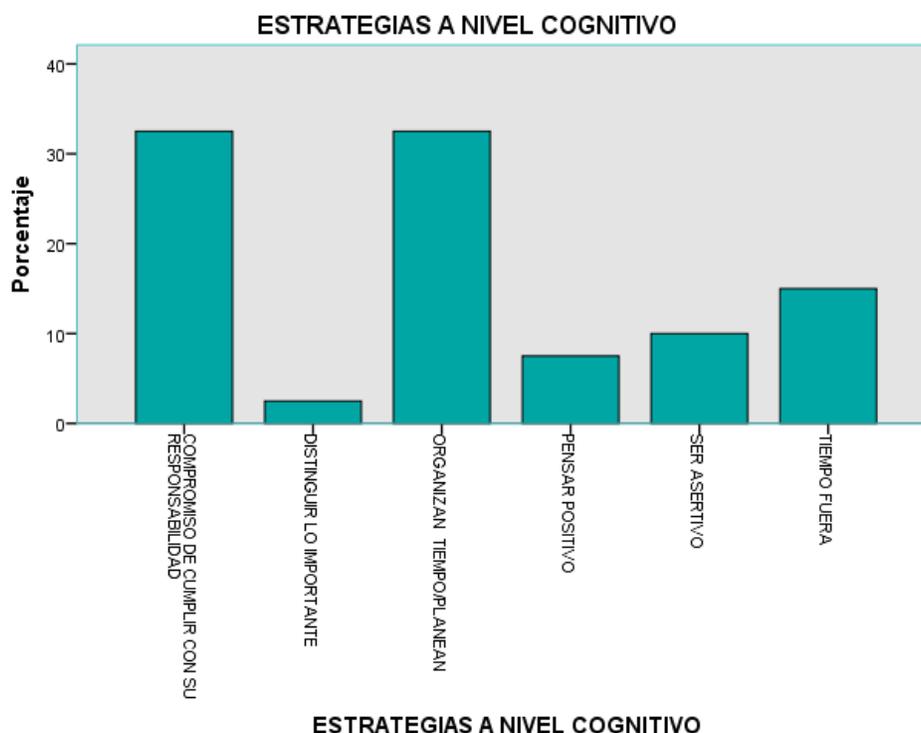
En definitiva, el compromiso de cumplir con su responsabilidad (32.5 %) fue definido como una estrategia por ser un tipo de meta constructora, es decir como un ingrediente esencial del aprendizaje constante, para desarrollar experiencias de rendimiento adecuadas y un estado de bienestar saludable que da resultados a su trabajo bien hecho y así mismo a su calidad de vida. Gráfica 6. Estrategias a Nivel Cognitivo

Gestionan su tiempo (32.5%), por una parte, cumpliendo con sus responsabilidades en el trabajo en la familia y en lo personal. Aprenden a distinguir lo importante (2%) de lo urgente. Respetan su tiempo; una vez organizadas sus actividades, si surge de repente alguna otra que perjudica su planificación aprenden a decir No. A esto se le llama Asertividad; esta habilidad de expresar lo que se quiere o se piensa de manera clara, de defender sus derechos, sus puntos de vista, de decir que no cuando es necesario (10%) resulta ser una estrategia importante y recurrente entre los Agentes de Policía de Investigación.

Pensar positivamente (7.5%); Las emociones positivas demostraron que contribuyen simultáneamente al aprendizaje presente y futuro pudiendo incrementar las capacidades y los recursos personales para afrontar las dificultades del trabajo policial. Las emociones positivas activan sus recursos atencionales, el pensamiento creativo, competencias en la resolución de conflictos, en medidas de ajuste psicológico como la autoestima, responsabilidad y competencia de relaciones sociales.

También es válido el “Tiempo fuera” (15%), esta estrategia pretende disminuir o eliminar comportamientos, sobre todo a momentos antes de una confrontación, segundos antes de iniciar con conversaciones fuertes, agresivas, problemas entre compañeros e incluso entre civiles optan por darse un “time out”, esta modificación del comportamiento elimina conductas indeseables, evitando acciones que después pudiesen arrepentirse.

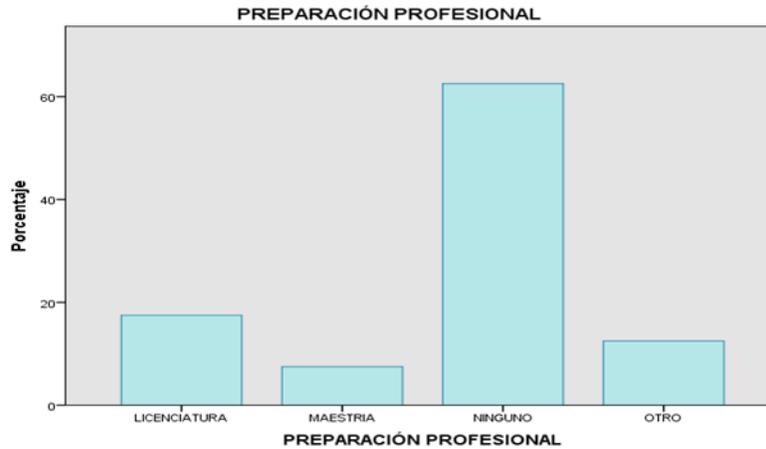
Gráfica 6. Estrategias a Nivel Cognitivo



Gráfica 6. Muestra que la estrategia de “organizar tiempo” y “compromiso de cumplir con sus responsabilidades” alcanzan porcentajes iguales con 32.5% y mayores a darse “tiempo fuera” 15%, “ser asertivo” 10%, “pensar positivo” con un 7.5% y solamente un 2% “distinguen lo importante de lo urgente”.

Refieren que buscan crecer, pero crecer como persona ser mejor cada día, ser más humano para poder reflejarlo y aplicarlo con las personas que los rodean. Quitar la etiqueta social de policías sin educación, y reflejar que son seres humanos comunes al igual que muchas otras profesiones, es un trabajo respetable, e incluso dividen tiempo para seguir preparándose: un 17.5% en estudios a nivel licenciatura, 7.5% a nivel maestría y 12.5% en algunos otros como cursos o foros. Grafica 7. Preparación profesional.

Gráfica 7. Preparación profesional



Gráfica 7. Sin embargo, lamentablemente es importante resaltar que el 62.5 % no se encuentran en ninguna otra preparación profesional.

El buscar la manera de estudiar ya sea en línea o en su tiempo si es que se lo permiten de manera presencial y sin descuidar el trabajo es un reto al que recurren, aunque es pesado, mantienen de este modo su mente ocupada. Indican que es importante crecer, pero en su sabiduría, en el respeto y amor propio, en tu dignidad; y eso lo que en el fondo los compañeros admirarán del otro.

Otra estrategia que recurren bastante es el acercamiento afectivo, refieren que buscan llevar una buena comunicación (25%), sobre todo con sus hijos quienes distraen su mente y pueden encuentran cariño. Tabla 5. Apoyo Emocional y Social.

Buscan apoyo emocional en su pareja sentimental (27.5%) Este aspecto es importante porque mencionan que las familias llegan a fastidiarse de ellos (as), no alcanzan a comprender sobretodo sus parejas sentimentales lo absorbente que es el trabajo policial y terminan en fracturas y rompimiento de lazos afectivos.

Por lo que demuestran tener la necesidad de atención, de apoyo social, pero no por sentirse inferiores al contrario manejan un alto autoestima, se sienten bien, pero buscan diversión y amistades (25%) para salir de la rutina o porque el mismo trabajo facilita las relaciones sociales al estar en constante comunicación entre compañeros. Tabla 5 Apoyo Emocional y Social.

Tabla 5. Apoyo Emocional y Social

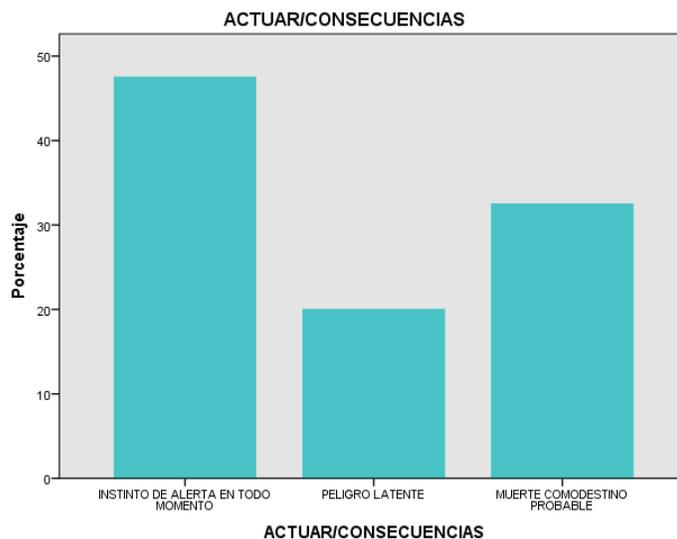
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Crear Buena Comunicación Familia	10	25.0	25.0
	Pareja Sentimental	11	27.5	52.5
	Buscar Amistades	10	25.0	77.5
	Espiritual	9	22.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0

Tabla 5. El apoyo emocional y social se busca en la pareja sentimental (27.5%), mientras que el espiritual solo en un 22.5%.

Por lo tanto, las estrategias de comunicación familiar pueden potencialmente fortalecer y mantener los recursos con el fin de protegerla de las demandas de las situaciones estresantes y garantizar un manejo adecuado de su dinámica, manifestando en los vínculos de una autoestima positiva en sus miembros.

Se les pregunto si habían sufrido las consecuencias de sus acciones en algún momento de su vida laboral, por conducirse un tanto de manera peligrosa en comparación con una vida civil, respondieron que su forma de vivir, su estilo de vida y su actuar crea un instinto de alerta en todo momento (47.5%), asocian el peligro latente (20%) y en el peor de los casos ven a la muerte como un destino posible o probable (32.5%) Gráfica 8. Actuar y consecuencias.

Gráfica 8



Grafica 6. El comportamiento demuestra que cambia; se encuentran con el instinto de alerta en todo momento (47.5%); como un destino probable la muerte presente en su pensamiento (32.5%) y en la cotidianidad peligros latentes (20%) por su percepción distinta al de una persona civil.

Sobre todo, cuando se trata de una situación hostil. La muerte policial se instala entre los miembros de la institución y aunque ha habido muertes que son heroicas, morir en el ejercicio de la profesión, vuelve a la muerte honorable, sacrificada y moralmente superior. Implica un aprendizaje doloroso un sin fin de esfuerzos y sacrificios con el objetivo de poder adquirir la capacidad de controlar sus cuerpos y emociones ante este tema.

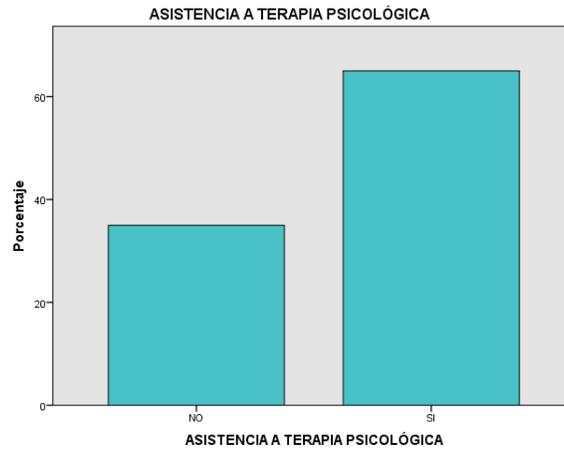
Los Agentes de Policía de Investigación refieren que morir es un elemento estructurante que configura la autopercepción del trabajo policial, aprenden que morir es una posibilidad dentro de la labor policial aportando la idea del trabajo policial como sacrificado.

En base a esta idea manifiestan los agentes que cada uno debería centrarse en el problema en sí, con lo que vives en el momento, los elementos visibles, el aquí y el ahora, con lo que está pasando en el momento exacto e intentan evitar imaginar escenarios catastróficos, malos pensamientos. “el dolor es inevitable, pero el sufrimiento es opcional”. La mayor parte de nuestra infelicidad no viene de las cosas negativas que nos pasan sino de lo que pensamos acerca de ellas.

Una estrategia importante de resaltar es que se acercan a ayuda y apoyo espiritual. Y no necesariamente el creer en Dios, los Agentes de Policía de Investigación refieren diversas formas de pensar referente a creencias divinas y de religión que son muy respetables y sin indagar más en ellos da como resultado fortaleza al espíritu.

En cuanto al aspecto psicológico, algo que aportaría como recomendación es que se confrontan bastante con la atención brindada por Psicólogos con experiencia policial dentro de la institución del CAPI (Centro de Atención Psicológica) en su mayoría refieren que no es bueno que pertenezcan a la misma Fiscalía General de Justicia porque ya conocen los vicios dentro de (32.5%), y este tipo de terapia no les cumple sus objetivos al 100%, bajo la idea de “ni ellos mismos se comprenden” (35%). Como describen denota que aún falta cultura o interés por adentrarse en el ámbito psicológico. Sin embargo, el asistir a terapia psicológica (65%); describen que sí están interesados y de hecho algunos ya acuden recurrentemente a sus citas psicológicas. Gráfica 9. Asistencia a terapia psicológica.

Grafica 9. Asistencia a terapia psicológica



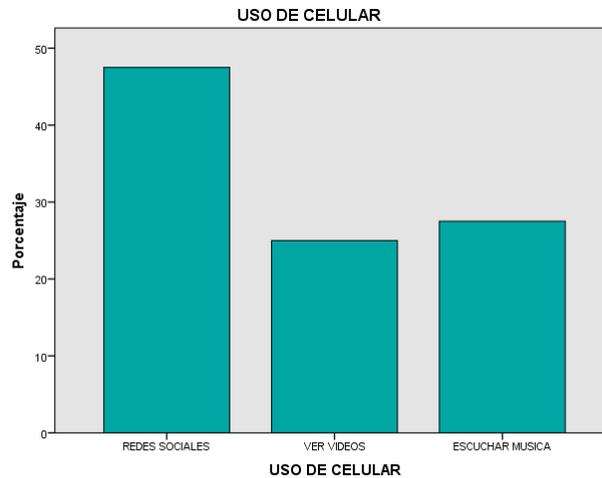
Gráfica 9. El 65% del personal entrevistado se encuentra interesado en asistir a terapia psicológica y solo un 30 % difiere que “NO”.

Es oportuno señalar que resultó difícil encuestar a los Agentes en mención. En su mayoría evidenció desconfianza y temor de responder preguntas, sobretodo al momento de proporcionar opiniones y brindar información sobre su trabajo. Por esta razón, los agentes suelen ser muy herméticos también en relación, a su vida personal u acontecimientos de su pasado. Se manejan muy cautelosos y dan la imagen de ser muy fuertes emocionalmente.

El uso del celular en las redes sociales, también resulto relevante y se ha convertido en una estrategia recurrente para mostrar al mundo, el estado de ánimo en el momento en que se encuentran. Este comportamiento se contagia involuntariamente a los que nos rodean, por ello refieren los resultados que los agentes para evitar el aburrimiento, y pasar tiempo recurren al uso de la tecnología

Gráfica 10. Uso de celular

Gráfica 10. Uso de celular



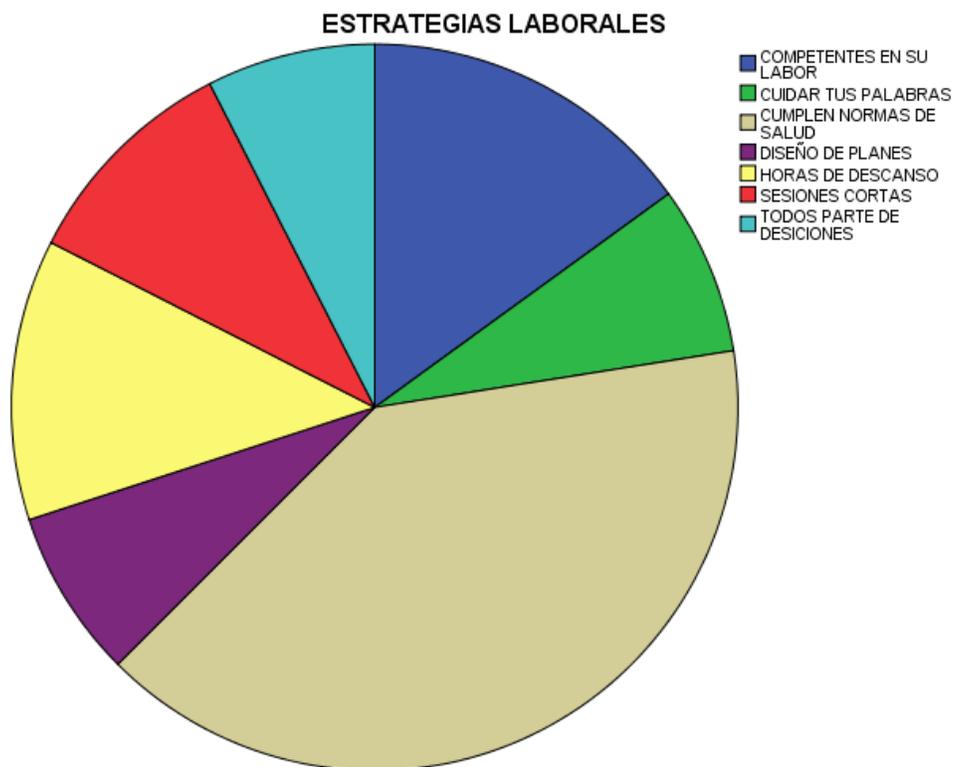
Gráfica 8. El uso de redes sociales se encuentra en un 47.5%, seguido de escuchar música con un 27.5% y ver videos solamente alcanzó un 25%.

Es más, afirman que quienes realizan multitareas en varios dispositivos tienen una capacidad de atención menor que aquellos que prefieren completar una tarea a la vez. Entonces, concentrarse en una sola actividad terminarla y comenzar con otra hará reducir errores dentro de su ámbito laboral, al estar más atentos a lo que en verdad requiere atención. Sin embargo, considero que a pesar que es un nuevo estilo de vida las redes sociales es una pérdida de tiempo y de energía que pudiese ser mejor empleada.

## Estrategias laborales

Una vez más es cierto que el bienestar laboral, por medio del cumplimiento de las normas de salud y seguridad ocupacional mejora el desempeño del personal y genera resultados institucionales a la vez satisfactorios para ambas partes. Gráfica 11. Estrategias laborales.

Gráfica 11. Estrategias laborales.



Gráfica 11. Muestra que los Agentes de Policía de Investigación cumplen con normas de salud (40%); se muestran competentes con su labor (15%); respetan sus horas de descanso (12.5%); organizan sesiones breves de retroalimentación laboral (10%). El que todos formen parte de las decisiones, su diseño de planes organizacionales y del cuidar el modo de expresarse muestran un porcentaje del 7.5% respectivamente.

Cumplen normas de salud (40%). El personal tiene infraestructura donde realizar su trabajo, existe higiene, mantiene las cosas en orden y en su lugar, conservan el inmobiliario en buenas condiciones para el uso de todos los demás compañeros, se adaptan al tipo de instalaciones y, a pesar de tener carencias no deja de realizar sus actividades laborales.

Buscan constantemente como ser competentes en su labor (15%). Esto sucede cuando buscan ese éxito laboral o perfeccionismo, lo hacen pensando en que todo lo que se sugiere se debe alcanzar, se debe hacer, y no necesariamente es posible; aquí es donde no han aprendido a lidiar con la frustración si los resultados no aparecen en tiempo y forma. Presentan comportamientos pasivos y poca implicación activa positiva en sus servicios.

No compararse, saber que existen quienes pueden y quienes les cuesta más trabajo alcanzar objetivos que da el mando. Pero por la presión cultural y social al respecto, los lleva a crearse un título, un rol o una posición en la Fiscalía.

Al inicio o al final del servicio un 10% de los Agentes de Policía de Investigación refieren que tienen sesiones cortas (máximo 15 minutos) en las que pueden identificar qué puede estar pasando, tanto en el plano laboral como en el interpersonal del equipo. Lo ideal sería realizarlas a en cada guardia sin embargo por cuestiones de tiempo no son muy recurrentes.

Diseñan planes de beneficios (7.5%) cuando lo permita el servicio (ajustes de tiempo entrada/salida de personal) horas de descanso extra (12.5%) que realmente les ayuda a descansar, estar más motivados y desempeñarse mejor.

Reconocen los logros, que el servicio salió bien y todos terminan su guardia sin novedad. Otra manera de mejorar este factor es a través de la jerarquía horizontal, en la que todos podrían opinar y ser parte de la toma de decisiones. El reconocimiento verbal puede ser acompañado de una recompensa, que podría ser monetaria o de otro tipo.

Crean equipos con participación de personas de diferentes generaciones. Aplican un modelo de comunicación bidireccional en la que todos puedan comunicarse directamente con todos (7.5%). Cuentan con grupos de whatsapp para mantenerse informados.

Establecen normas de convivencia, como “cuidar tus palabras” (7.5%) sin excepciones. Las cosas que decimos pueden hacer bien o hacer mal, por eso es importante cuidar de lo que sale de la boca: pensar antes de hablar, decir cosas razonables, inteligentes, trae consigo resultados positivos tanto como para ti como para los otros.

La respuesta a la pregunta ¿Motivaría a un familiar a seguir la carrera policial? “No” responden en un 86.2%. Los motivos que aportan son los siguientes: “muy peligroso”, “alto riesgo”, “mal pagados”, “no tienen futuro”, “no son bien vistos”, “no funcionan”, “mucho corrupción” y “no tienen profesionalismo”. Un pequeño porcentaje de la población (13.8 %) opina que sí lo motivaría, por lograr un nivel académico, porque existiría seguridad para la familia y como un medio de superación.

Un dato que resultó común, al hacer mención de su profesión como policía, fué la satisfacción por solucionar situaciones de injusticia e ilegalidad. Gracias a su trabajo como policía, muchas personas recuperan su bienestar y su tranquilidad.

De acuerdo a la calidad de vida, cuando se les cuestionó, 62.5% indican contar con buena calidad de vida. Saben qué es lo que sienten, ven a los demás de forma positiva y objetiva. Tratan de “No desconectarse” con ellos mismos, se llama, Inteligencia Emocional a esa capacidad de interactuar con el mundo de forma receptiva y adecuada. Consideran diferentes opciones en función de costo y beneficio; Y un dato a resaltar, se refiere a que cuentan con dinero para subsistir, “el sueldo beneficia a adquirir calidad de vida” y las prestaciones de ley “ayudan ” a conseguir metas personales, tiene objetivos a cumplir en corto, mediano y largo plazo. concuerdan en que vivir bien es administrarse. Tabla 6. Calidad de vida

Tabla 6. Calidad de vida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Buena	25	62.5	62.5	62.5
	Mala	15	37.5	37.5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Tabla 6. La calidad de vida es percibida “Buena” 62.5%, mientras que solo el 37.5% describe percibirla “mala”.

## CONCLUSIÓN

La anterior Procuraduría General de Justicia se encontraba, anclada a viejas prácticas e inercias que la apartaban del cumplimiento de su deber constitucional sin embargo, esta institución fue de las últimas en el país en transformarse en un órgano constitucional autónomo y, esta ciudad fue también la última en implementar el sistema penal acusatorio, ambas cosas terminaron con rezagos y transformaciones que aún se encuentran en constante cambio y no solo en el área de seguridad técnica y escoltas, sino en toda la organización de la Fiscalía General de Justicia, que genera un doble esfuerzo comportamental y/o cognitivo, al ser orientada a llevar a flote y manejar situaciones laborales. Esta investigación implica un manejo directo del problema, esperando que sea el inicio para que, estudios posteriores fomenten el desarrollo de recursos psicológicos en el ámbito policial.

El objetivo de conocer, cuáles son las estrategias de calidad de vida, responde a que el Policía de Investigación de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México, tiene altas demandas laborales que le hacen exceder su capacidad para atenderlas de forma competente. Éste estudio exploratorio, lo comprueba al identificar estrategias que el Policía de Investigación despliega ante el Síndrome de Burnout. Concluyo que la percepción gracias a la observación y la reflexión que cada uno dio a su respuesta, de acuerdo a sus sensaciones subjetivas, su control de comportamientos sobre la acción solo lo logran, alcanzando la autoeficacia de la que hablaba Bandura; las acciones se organizan primero en el pensamiento, después estas cogniciones son modificadas por los resultados del comportamiento y la acumulación de las mismas consecuencias.

A pesar que las valoraciones dependen del contexto social, la Teoría de Afrontamiento, asume como una estrategia de carácter individual a la valoración que el sujeto hace de la situación; que le lleva asumir las circunstancias porque es un ser humano autorregulado con capacidades retroactivas y proactivas capaz de tomar decisiones.

De acuerdo a los resultados se concluye que efectivamente poseen estrategias de calidad de vida (73.4%). Pero habrá que resaltar que no existe un estilo único de estrategias utilizadas por los Agentes de la Policía de Investigación, porque emplean diferentes dependiendo de las demandas que surgen a lo largo del proceso laboral.

La presente investigación representó la percepción de hombres y mujeres inmersos en un estilo de vida totalmente distinto al de una persona civil. Los Agentes de Policía de Investigación adscritos al área de Seguridad Técnica y Escoltas ponen en práctica ciertas habilidades y estrategias útiles, que aumentan su capacidad de adaptación a las fuentes de estrés laboral, esfuerzos fisiológicos, conductuales y cognitivos para dominar, reducir y tolerar las exigencias que hay en su día a día.

La muestra fue representada en su mayoría por Hombres (85%); con rango de edad de 36 a 46 años (30%); con estudios a nivel licenciatura en carrera de Derecho (60%); y con cargo de Agente de Policía de Investigación, en horarios laborales de 24x24hrs. Con 10 años de antigüedad como promedio, de laborar para la Fiscalía General de Justicia.

Los datos obtenidos corroboran la discusión inicial de esta investigación; La imagen de la “antigua” Policía Judicial era percibida como “El Policía judicial” agresivo, macho, exaltado, de gran fortaleza, insensible, firme en sus propósitos, altanero, duro en sus decisiones, claro en sus límites, necio, cauteloso, sin escrúpulos en el trato a los demás, pero a la vez de comportamiento disciplinado. Sin embargo, todavía describen que ese lado oscuro sigue visto por la sociedad que los etiqueta como corruptos, analfabetas, sin educación, flojos, que no hacen su trabajo con ética y como elementos de seguridad que no merecen respeto alguno. Sencillamente se ha perdido la imagen de autoridad y con ello valores civiles.

Es verdad, van cambiando las expectativas de lo que era la Policía Judicial a lo que es ahora. Incluso desde su infancia la jerarquía marcaba el deseo de no romper la trayectoria policial por usos y costumbres de tradición familiar, porque desde niños (as) veían el modelo a seguir de abuelos ó padres que al paso de los años continuaban con la labor, imponiendo este tipo de herencia policial, ya sea por temor o simplemente porque mostraban ser policías con carácter fuerte, que lo “podían todo”. Entonces cuando experimentaron situaciones de injusticias buscaban el soporte en personas fuertes, dominantes y para ellos (as) admirables. Lo cual los motivó para seguir su ejemplo.

Actualmente se inclinan a formar parte de la hoy Fiscalía General de Justicia, porque para ingresar, no piden carreras exclusivas al ámbito policial, los requisitos se basan en aspectos distintos a los que existían en el pasado, lo que provoca que pertenecer a la Fiscalía General de Justicia sea una buena opción laboral, por las prestaciones conforme a la ley y el salario seguro garantizando así un nivel de calidad de vida estable. Refieren en este punto, un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de su persona.

En cuanto a la calidad de vida laboral, a pesar de que no son las óptimas condiciones, refieren un alto grado de pertenencia a la institución, suelen identificar las respuestas al Síndrome de burnout; para afrontarlas preparan algún modo de defensa y la activan para enfrentarse de manera más o menos adecuada a las situaciones de vida. Pero no se debe confundir el afrontamiento con el dominio del individuo sobre el entorno al referirse al uso de estrategias. El afrontamiento trata de manejar situaciones ante el Síndrome de Burnout, con las que busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades. Mientras que el dominio es controlar, los pensamientos y comportamientos para lograr el autocontrol de sí mismo.

Los agentes, arrojan un alto porcentaje en ser auto eficaces (86.9%), sus objetivos son realistas, son competentes en su trabajo, consiguen hacer cumplir su trabajo después de todas las deficiencias, poseen suficiente grado de autoestima (88.6), son emprendedores (as), buscan otros medios para ganar dinero (68.3%) como hacerse de un negocio, llegan al logro de metas, al mismo tiempo reducen sus problemas con estos comportamientos. Los individuos con un alto sentido de autoeficacia de acuerdo a cómo mencionó la teoría de Bandura, afrontarán las tareas difíciles percibiéndolas como modificables, más que como amenazantes y aumentarán su funcionamiento sociocognitivo en muchos aspectos, además se implicarán en actividades con un alto interés y compromiso invirtiendo un gran esfuerzo en lo que hacen y aumentando su esfuerzo ante las dificultades y contratiempos.

Ante el estrés laboral convertido en Síndrome de Burnout. En su mayoría constituyen una forma positiva y adaptativa de afrontar (78.7%). Siendo el realizar Ejercicio (55%) la estrategia física más efectiva para proyectar sus preocupaciones, enojos, malos días, liberan endorfinas, los hace sentir bien y reducen las sensaciones negativas como el dolor.

Por otro extremo el dormir, es la segunda estrategia más recurrente con un (57.5%). Las horas de sueño son concebidas como las mejores horas después de su jornada laboral. Es la única manera en que el estado de alerta disminuye y alcanzan un sueño reparador, el cuerpo entra en un estado de reposo; claro siempre y cuando el dormir sea en un lugar donde se sientan seguros, con tranquilidad y sin distractores y con más de 4 horas de descanso.

Otra estrategia importante es mantener buena alimentación, que aporta todos los nutrientes esenciales y la energía necesaria para mantenerse sano. Esta estrategia alcanzo un 26.8%.

En cuanto a las estrategias cognitivas, se encontró que son capaces de encontrar equilibrio entre exigencias laborales. Como estrategia principal el compromiso de ser responsables con su labor policial (32.5%); cumplir con su horario de trabajo, ser puntual, y disciplinado en su ambiente laboral los motiva día a día.

La estrategia de recurrir con su pareja sentimental como apoyo emocional (25%) les hace sentir felicidad, sentirse bien al compartir sus vidas y proyectos que les brindan su apoyo, los aconsejan y respetan. La familia cumple un papel central para el bienestar, ya que, es el contexto más inmediato, donde se da la interacción personal y, es, además, el ámbito de protección y socialización.

Tomando como estrategia de evitación, se encontró el consumo de alcohol 56.8% y consumo de cigarro 54.5%, como resultado para “no pensar”, “olvidarse de las preocupaciones del trabajo”, lamentablemente esta situación es dañina por el lado en que se mire, ya lo mencionaba Allan Poe, no se adquiere dominio cuando hay altas de emociones, la recomendación, en este aspecto fue hacerles comprender que momentáneamente encuentran calma, tranquilidad, pero no es, una estrategia favorable porque puede repercutir en graves consecuencias a futuro.

En cuanto a los aspectos que valoran como importantes en el ambiente laboral son cumplir con las normas de salud (40%); el reconocimiento de su trabajo (34.5%) y la comunicación entre sus superiores (27.2%) colocando como la estrategia laboral más recurrente el cumplir con las normas laborales, disfrutar su estancia en el trabajo empezando desde la infraestructura, que este limpio, organizado y hasta el cómo se relacionan y cómo trabajan en conjunto con los compañeros.

El diseño de planes, a pesar que contó con 7.5% no quiere decir que es una estrategia menos importante. También implementa medidas para mejorar la calidad de vida, se crea o mejora condiciones que favorecen en aumentar los niveles de satisfacción.

Desde el enfoque psicológico se conciben a las estrategias la calidad de vida laboral como un fenómeno complejo, son, fruto de la interacción de los individuos con su medio de trabajo, y forman parte activa del sistema organizacional. En definitiva, se puede afirmar que el panorama de la Policía de Investigación, todavía se halla atrapada en el pasado, inmersa en una serie de métodos y herramientas de medida inespecíficas y fragmentarias, así como cargada de limitaciones metodológicas, que requieren la necesidad de realizar aproximaciones y evaluaciones más sistemáticas, rigurosas y precisas. Por otra parte, tanto los métodos objetivos como los subjetivos por sí mismos resultan insuficientes para comprender la vida en el trabajo real.

En lo que va del año, las medidas de confinamiento y cierre general de actividades no esenciales modificaron rutinas y comportamientos de las personas en general. Los resultados de este análisis fueron realizados durante el periodo de contingencia COVID 19 y revela que la pandemia obligó a la Fiscalía General de Justicia a definir prioridades y racionar recursos limitados. Además como consecuencia la recesión económica provocó un proceso de cambio organizativo y de reestructuración cada vez más apresurado, se está experimentando más precariedad, reducidas oportunidades de empleo, el temor a perder sus trabajos (22.5%) despidos masivos, desempleo y una menor estabilidad financiera, con consecuencias dañinas para su salud mental y bienestar que se debe de manejar poco a poco hasta alcanzar la normalidad que se tenía o inclusive siendo, hasta más altas las expectativas a cumplir, es un nuevo reto que seguirá cobrando importancia en el contexto de la instituciones de gobierno.

Por último:

Para muchos son héroes, para otros todo lo contrario, depende del lado, el lugar o la situación en la que se encuentren, lo cierto es que son seres humanos y al igual que todos, tienen familia, amigos, los cuales dejan todos los días, sin saber si van a regresar, se pierden de cumpleaños, de reuniones familiares, de compartir con sus hijos momentos especiales, para ellos y ellas no hay sábados, domingos, navidad, años nuevos o cualquier otra fecha especial en la que las familias o amigos se reúnen para festejar, y no es porque el trabajo los haya vuelto duros, insensibles, sino que el deber impone que tienen que trabajar. Esta noble profesión enseña lo frío y cruel de la muerte, el dolor de la violencia, lo triste de la adversidad y lo ingrato de la sociedad, la incompreensión de mucha gente, y el nulo respaldo institucional; aun así se ponen la camiseta, la portan y defienden con orgullo, aunque en ello pudiera irse la vida; todo esto hace valorar ese remanso de paz que da el llegar a casa y ser recibido con un abrazo de sus seres queridos, con una sonrisa, ahí dejan fuera los malos ratos, los insultos, las agresiones o los peligros que pudieron haber tenido en su jornada, solo importa que un día más regresaron con bien a casa.

Para todos aquellos que han formado y siguen formando parte de esta gran Policía de Investigación vaya mi reconocimiento, admiración y respeto. Sigán trabajando en pro de la justicia, sin importar las adversidades que tengan que enfrentar, siempre habrá alguien que los necesita, y colmará de bendiciones.

Que el ser supremo siempre los cuide, ilumine su camino y guíe sus pasos, que les ayude a que su mano no tiemble para hacer respetar la ley, pero que nunca pierdan la calidez para dar una caricia a sus seres queridos.

Siéntanse orgullosos y agradecidos de pertenecer a esta Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México.

FELICIDADES COMPAÑEROS POLICÍAS DE INVESTIGACIÓN

## Bibliografía

- Alvarado M. A. Silva F. C. (2011). Revista Mexicana de Sociología . Vol. 73, No. 3 (julio-septiembre, 2011), pp. 445-473
- Aguir, V., Muñoz, Y. (2002). Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés y Fuentes de Recompensa Profesional en Médicos Especialistas de la Comunidad Valenciana. Revista Española de Salud Pública.
- Apiquian Guitart A. (2007) Coordinadora de Psicología laboral de la Universidad Anáhuac, en el Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán 26 y 27 de Abril.
- Aponte Daza, Vaneska Cindy (2015). Calidad de Vida en la Tercera Edad. Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología de la Universidad Católica Boliviana. San Pablo.13, no. 2.
- Asamblea Legislativa Del Distrito Federal, Vi Legislatura Instituto De Investigaciones Parlamentarias. Decreto de la Ley Orgánica De La Procuraduría General De Justicia Del Distrito Federal. Publicada En El Diario Oficial De La Federación. El 20 De junio De 2011. Felipe De Jesús Calderón Hinojosa, Presidente De Los Estados Unidos Mexicanos. Congreso General De Los Estados Unidos Mexicanos. Disponible en: <http://aldf.gob.mx/archivo-8dbacfb9cee82197458d49408d74c936.pdf>
- Ávila J.,Gómez,L., Montiel M. (2010). Características demográficas y laborales asociadas al síndrome de Burnout en profesionales de la salud. Pensamiento Psicológico.
- Blancarte, Roberto (2010). Los Grandes Problemas de México. XVI Culturas e Identidades. El Colegio de México. Bicentenario Independencia 70 aniversario. 1era edición. ISBN 978-607-462-128
- Bandura A. (1987) Teoría del aprendizaje social. Espasa-Calpe S.A. Madrid.

- Bandura, A. (1999). A social cognitive theory of personality. Pervin O. John (Ed.), Handbook of Personality. New York: Guilford Publications.
- Barrio, J.A., García, M.R., Ruiz, I., Arce, A. (2006). El Estrés como Respuesta. International Journal of Developmental and Educational Psychology. ISSN: 0214-9877. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=3498/349832311003>
- Becker H. (2009). Hacia una Sociología de la Desviación. Siglo Veintiuno, Editores 1er. Edición. Buenos Aires.
- Blumer H. (1981) El Interaccionismo Simbólico. Perspectiva y Método. Barcelona.
- Calderón U.R. (2012) Delito y cambio social en Costa Rica. Delito. DD.
- Carlin, Maicon, Garcés de los Fayos Ruiz, Enrique J. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. Anales de Psicología. ISSN: 0212-9728. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=167/16713758020>
- Congreso de la Ciudad de México. Decreto. Legislatura Instituto de Investigaciones Legislativas. Ley Orgánica de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México. Publicada en la gaceta oficial de la Ciudad de México el 24 de diciembre de 2019. Dra. Claudia Sheinbaum Pardo, jefa de gobierno de la Ciudad de México. Disponible en: <https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/fccb58883ac799861f7de653d3320d5604f859f9.pdf>
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (2004), editorial Mc Graw Hill, México. 2. Código fiscal de la Federación, editorial ISEF, México.

- Carrasco González, A.M., Corte de la Corte, C.M.d.I. y León Rubio, J.M. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y estrés laboral. Revista Digital de Prevención 28 de Abril 2010. Universidad de Sevilla. Departamento de Psicología Social.
- Contreras Sierra, Emigdio Rafael (2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica Pensamiento & Gestión, núm. 35, julio-diciembre. Universidad del Norte Barranquilla, Colombia.  
Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=6462983200>
- De la fuente Arias Jesús, Martínez Vicente J. M. Sander paúl, cardelle Ellawar M. (2014). Las emociones positivas VS. Negativas, como objeto de estudio en los procesos de enseñanza aprendizaje universitarios. Universidad de Almería. España. extraído de:  
<https://doi.org/10.17060/ijodawp.2014.n1.v4.640>
- Garland David (2017) Cultura del control: Crimen y orden en la sociedad contemporánea. Editor: Gedisa Mexicana; Edición: 10 de diciembre de 2017
- Gascón Santiago, Olmedo Margarita y Ciccotelli Hector (2002) La prevención del Burnout. En las organizaciones . El chequeo preventivo de Leiter y Maslach. UNED
- Castañeda, E., & García, J. (2010). Prevalencia del síndrome de agotamiento profesional (Burnout) en médicos familiares mexicanos: Análisis de factores de riesgo. Revista Colombiana de Psiquiatría.
- Coca M. C. Thomas A. M. (2017) Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. Revista "Policía y Seguridad Pública", año 7, volumen 2, julio - diciembre de 2017  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5377/rpsp.v7i2.5465>
- Durkheim Emile (1893) La división del trabajo social. Colofón.

- Durkheim Emile (1893) El suicidio. Colofón.
- Durkheim, Emile (2003). Las reglas del método sociológico. Buenos Aires. Prometeo libros.
- Elias, N. (1990) Compromiso y distanciamiento. Ensayos de Sociología del conocimiento. Edición de Michael SchrÖter. Ediciones Península.
- Gil-Monte, P. R. ( 2001). El Síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. PsicoPediaHoy. <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion/>
- Gerri, M. (2013). Block de Psicología. Emociones. Psico-Activa. Disponible en. <https://www.psicoactiva.com>
- Gurgel Azzi, Roberta y (2011), Desengajamento Moral na Perspectiva da Teoria Social Cognitiva. Psicologia Ciência e Profissão, Vol. 31, núm.2, pp.208-219 ISSN: 1414-9893. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2820/282021811002>
- Guyton, A.C. (1994) Anatomía y Fisiología del Sistema Nervioso. Neurociencia básica. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Harrison, W.D. (1983). A social competence model of burnout. En: Farber, B. A. (Ed.), Stress and burnout in the human
- services professions (pp. 29-39). New York
- Hernández S. R., Fernández C. C. Baptista L. P. (2006) Metodología de la Investigación. 4ta. Edición Mc Graw Hill. Mexico.
- Hernández S. R., Fernández C. C. Baptista L. P. (2014) Metodología de la Investigación. 6a. Edición Mc Graw Hill. Mexico.
- Informe Especial Sobre Los Linchamientos en el Territorio Nacional. Comisión Nacional de los Derechos Humanos Instituto De Investigaciones Sociales. 22 De Mayo 2019
- Instituto de Formación Profesional (2019).

- Lahire B. (2016). En defensa de la sociología: Contra el mito de los sociólogos son unos charlatanes, justifican a los delincuentes y distorsionan la realidad. Argentina: Siglo XXI. 2016.
- Larrauri E. (2000) La herencia de la criminología crítica. Criminología y derecho. Siglo veintiuno. España. 2da. Edición.
- Lyubumisky Sonja (2017) La ciencia de la felicidad. Un método probado para conseguir el bienestar. Editorial Urano.
- Lea J, Young J. (2001) ¿Qué hacer con la ley y el orden? Buenos Aires., Marzo.
- Manuales de Actuación Policial. Protección a Funcionarios (s/a) Policía Federal.
- McKinney J. C. (1968). Tipología Constructiva y Teoría Social. Editorial Amorrortu. Buenos Aires.
- Macías M. Amarís, Madariaga Orozco, Camilo, Valle Amarís, Marcela y Zambrano, Javier (2013). Estrategias de afrontamiento individual y familiar frente a situaciones de estrés psicológico. Psicología desde el Caribe ISSN: 0123-417X.
- Martínez Pérez, Anabella (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. Vivat Academia. nº 112. Disponible en:  
<http://www.ucm.es/info/vivataca/numeros/n112/DATOSS.htm>
- Morán González T. Rojas Solís Jose L. (2015) Síndrome de Burnout y Satisfacción de vida en policías Ministeriales mexicanos. Año 3, vol. V agosto-diciembre 2015/Year 3, vol. V August-December.
- Olivares F. E. (2010). Análisis Político. Condiciones Sociolaborales de los Cuerpos Policiales y Seguridad Pública. Revista Friedrich Ebert Stiftung Diciembre ISBN: 978-607-7833.
- Organización Médica Colegial De España. (2020) 72ª Asamblea Ginebra. Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos. Artículo. Extraído de:

<http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>

- Ramírez Gómez. A. (2017) Estrés laboral y síndrome de desgaste "Bornout". Universidad de la Sabana. Disponible en:  
<https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/1645>
- Romero J. Octaviano, & Cañedo Villarreal, Roberto, & Barragán Mendoza, María del Carmen (2017). Medición de la calidad de vida mediante índices sintéticos en localidades del municipio de Acapulco, Guerrero, México. Población y Salud en Mesoamérica. ISSN: Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=446/44649702004>
- Sánchez Gómez, Mérelo, Manuel (2020) La percepción de seguridad y la realidad social. Artículo de seguridad 1. Cuaderno de seguridad. Disponible en:  
[http://www.kriptoningenieros.com/Documentos/Articulo\\_seg\\_1.pdf](http://www.kriptoningenieros.com/Documentos/Articulo_seg_1.pdf)
- Salgado I. J. (2010). Documento Conceptual Metodológico sobre Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana, Capacidades Institucionales para Medir su Desempeño y Bases para el Desarrollo de Indicadores en esta Materia. México Estatal. Calidad de Gobierno y Rendición de Cuentas en las Entidades Federativas. CIDE. División de Estudios Jurídicos No. 8
- Sánchez, H. (2019) Pirámide legislativa laboral en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en México. Secretaría de Salud Publicada Agosto 20, 2015 en [https:// Www.gob.mx](https://Www.gob.mx)
- Sánchez, Parraga J. (2005). Eficacia del programa I.R.I.S. para reducir el síndrome de burnout y mejorar las disfunciones emocionales en profesionales sanitarios.
- Segurado Torres, Almudena y Agulló Tomás, Esteban y (2002), "Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social." Psicothema, Vol. 14, núm.4, pp.828-836 ISSN: 0214-9915. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=727/72714422>

- S/n (2016) Estrés en el trabajo: un reto colectivo Día Mundial de la Seguridad y La Salud en el Trabajo. Organización Internacional del Trabajo (OIT).Primera edición 2016. Italia. ISBN: 978-92-2-330641-0
- Molina, R. (2012). La calidad de vida, su importancia y cómo medirla. Revista Científica Salud Uninorte.
- Urzúa M. Alfonso(2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto Quality of life: A theoretical review. Terapia psicológica 2012, Vol. 30, Nº 1, 61-71



Anexo 1.

## ENTREVISTA

Buenos días/tardes.

Mi nombre es Herminia Morales Nava, estoy realizando un proyecto en la Facultad de Ciencias Políticas de la UNAM sobre las **estrategias de calidad de vida** que el Policía de Investigación de la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México utiliza ante el Síndrome de Burnout. Le agradezco el tiempo que ha brindado para poder realizar la entrevista.

Los comentarios e información que proporcione serán de manera confidencial respetando sus opiniones. En este sentido, siéntase libre de compartir sus ideas en este espacio.

Aquí no hay respuestas correctas o incorrectas, lo que importa es justamente su opinión sincera.

Sus respuestas serán unidas a otras opiniones de manera anónima y en ningún momento se identificará qué dijo cada participante.

Si no hay inconveniente comenzamos.

(Una vez iniciado el raptor, se comienza la entrevista semiestructurada)

¿Para usted que es ser policía?

¿Cuáles son las razones por las cuales usted es Policía?

¿Por qué piensa eso? ¿A usted le ha tocado esas circunstancias?

Me podría compartir, a nivel institucional ¿cómo vive eso?

¿Qué expectativas tenía antes de permanecer al área de escoltas de la Fiscalía?

¿Cómo se fue modificando su actuar ya como funcionario público? ¿Cómo se regula esta parte de la imagen del PDI, en su actuación del deber ser con lo que en realidad se trabaja?

¿Es feliz con su trabajo?

¿Le produce estrés?

¿Cómo maneja sus emociones?

¿De qué manera las enfrenta?

¿Cómo fomenta su estima personal?

¿Utiliza técnicas concretas de manejo de emociones? ¿Cuáles?

¿Cómo es la manera en que enfrenta y resuelve situaciones complicadas?

¿Ha sufrido las consecuencias de sus acciones?

¿Cómo se relaciona es este sentido con su ambiente laboral?

¿Cómo influyen las decisiones que toma para su vida?

En el caso del síndrome de Burnout, ¿Cuál sería su experiencia?

¿Puede describirme algunos síntomas que usted haya presenciado?

¿Planea ese autocuidado? Explique ¿Cómo activa sus recursos?

¿Cuáles utilizan?

¿Por qué utilizan estas herramientas?

¿Cree contar con Estrategias para manejar el estrés laboral?

¿Cuáles son las ventajas de utilizar esas estrategias? ¿Cuáles son las principales limitaciones u obstáculos que le genera su uso?

¿Hay alguna que no utiliza por el momento y le gustaría utilizar? ¿Para qué tipo de actividades? ¿Qué le aportaría su utilización?

¿Motivaría a un familiar a seguir la carrera policial?

Por mi parte sería todo. ¿Desea agregar algún comentario?

Le agradezco su participación. Cabe aclarar que la información es sólo para fines de investigación. Gracias.