

UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO 21

“Prevención de estrés en agentes de la
Policía de la Provincia de Córdoba,
Departamental Río Cuarto. Una propuesta de
Intervención”.

**-Trabajo final de graduación-
(2010)**

INDICE

Introducción	1
Justificación.....	3
Objetivos.....	5
Marco teórico.....	6
Contextualización de la institución.....	17
Metodología implementada.....	22
Análisis de datos.....	29
Conclusión diagnóstica.....	39
Propuesta de intervención.....	49
Programa de actividades.....	50
Presupuesto total.....	60
Evaluación del impacto.....	62
Cronograma de actividades.....	64
Conclusión final.....	65
Referencias bibliográficas.....	66
Anexos.....	69

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de aplicación profesional (PAP) pertenece a la finalización de la Lic. En Psicología (orientación clínica). El objetivo que persigue un PAP es desarrollar una propuesta de intervención a raíz de una demanda-necesidad detectada en una institución de interés.

Se decide abordar la institución policial, haciendo especial hincapié en una temática considerada de interés por las principales autoridades de la policía de la provincia de Córdoba, departamental Río Cuarto. El tema a tratar con los policías (agentes), será “Estrés”, ya que se considera que el trabajo diario del policía, como otras tantas profesiones, constituye un banco de pruebas constante, en el que se somete a examen el equilibrio psíquico. Un trabajo así genera forzosamente un estresor continuo que puede afectar al individuo con deterioro de su estabilidad psíquica.

Muchos policías sufren de problemas de estrés, por lo tanto se deben tomar medidas para reducirlos lo antes posible, así como también detectar los posibles niveles de este.

Es importante que el personal policial, aprenda a reconocer y a controlar el estrés a principio de su carrera. De esta forma puede evitarse el posible comportamiento, el daño emocional y físico que causa el estrés en el colectivo policial.

Dicho proyecto, propone un proceso de intervención a través de actividades que están orientadas a brindar conocimientos teórico-prácticos en relación al estrés, pero también se apunta a generar un ambiente favorable donde se puedan expresar las dificultades, a la vez que reflexionar acerca de sus posibles soluciones.

Se parte de la idea que en cualquier organización profesional, la salud mental y física de sus componentes se considera como un objetivo prioritario dentro de la búsqueda de su salud general. En este contexto el aporte de la Psicología resulta fundamental para colaborar en la búsqueda de soluciones que permitan mejoras tanto a nivel institucional como personal.

Hoy en día, el estrés laboral constituye uno de los mayores problemas a los que se enfrenta un creciente número de personas. Se detectan numerosos aspectos de la actividad laboral que deterioran la salud de los individuos, los cuales están relacionados, entre otros, con factores psicosociales que son fuente de estrés laboral, desde los conflictos interpersonales hasta la sobrecarga de trabajo, o la existencia de roles múltiples. (Meneses, Feldman, y Chacón-Puignau, 1999).

Los profesionales policiales experimentan no solo cierto nivel de cansancio físico sino también emocional. Oigny (1994), señala que uno de los efectos a largo plazo del estrés en las fuerzas policiales es el agotamiento emocional, y explica su origen apuntando al propio sistema de valores y al compromiso con la profesión, lo que facilita una alta implicación.

Cuando el estrés emocional se cronifica, el profesional pierde la habilidad, el deseo o la energía para responder emocionalmente a situaciones conflictivas (Durán Durán y Montalban Peregrin, 1998). Esto se relaciona, con lo expuesto por Maslach (1978), respecto a que en las profesiones de servicio público afrontar demandas estresantes durante años puede propiciar que los profesionales lleguen a estar emocionalmente cansados y sean cínicos hacia el público.

El trabajo policial es una profesión que esta sujeta al cumplimiento de una normativa muy determinada y específica, confluyen además en el, determinadas variables que operan muchas veces de forma contradictoria y los someten a tensiones diversas. Así, vemos al policía como el brazo coercitivo de la administración (en sus facetas de uso de la fuerza o de carácter sancionador); como una extensión del aparato judicial; como un funcionario público obligado a responder a las demandas de la ciudadanía; como un mediador social, encargado del solventar problemas de la comunidad sin ejercer acción legal o de fuerza, o incluso; como un consejero al que las personas recurren para demandar atención social. Todo ello teniendo en cuenta el riesgo del trabajo que llevan a cabo y los medios, apoyos, salarios, etc., que en algunos casos suelen ser escasos. (Torres Álvarez y otros, 2001).

Un factor de máximo interés a meditar es la doble incidencia que tiene la función policial, sobre el policía como persona y sobre la sociedad en cuyo seno trabaja,

lo cual requiere que este funcionario posea el mayor nivel de normalidad psíquica posible, y que disponga de recursos mentales para desenvolverse de una forma adecuada en cada situación dada. Si el afectado continúa prestando servicio, su comportamiento profesional también sufrirá los efectos de su desequilibrio, con perjuicios para su institución y para el ciudadano con el que intervenga. Igualmente obligado es que la institución conozca en todo momento el estado mental de su personal y obre en consecuencia.

Actualmente se está otorgando mucha importancia a la problemática del estrés en la fuerza policial y numerosas investigaciones dan cuenta de la gran frecuencia con que se presenta este fenómeno en los policías.

Cualquiera sea la causa, muchos policías sufren de problemas de estrés, por lo tanto se deben tomar medidas para reducirlos lo antes posible. Se ha demostrado que la educación y el entrenamiento de las causas y de los métodos para hacer frente al estrés, ha ayudado significativamente a reducir el problema (Alayo Bernal, 2006).

Así mismo, es importante que el personal policial, aprenda a reconocer y a controlar el estrés a principio de su carrera. De esta forma puede evitarse el posible comportamiento, el daño emocional y físico que causa el estrés en el colectivo policial.

Por lo anteriormente expuesto este proyecto de aplicación profesional busca dar respuesta a la demanda identificada desde las autoridades y personal policial entrevistados y pretende servir de complemento a talleres y charlas informativas que se pretenden realizar en la institución, apuntando a mejorar la salud y bienestar de los policías.

Se piensa intervenir de manera psicoeducativa en la misma, a los fines de proporcionar a los agentes de policía los conocimientos y recursos que les permitan hacer frente a los posibles niveles de estrés a los que suelen estar sometidos por funciones y situaciones inherentes a su labor como policías.

Objetivo general:

- ❖ Prevenir el estrés en agentes de la policía de la provincia de Córdoba, departamental Rio Cuarto.

Objetivos específicos:

- ❖ Promover la salud de los agentes a través de talleres psicoeducativos para prevenir el estrés.
- ❖ Aumentar los recursos y habilidades de los policías para identificar y precisar los factores que se asocian con la presencia de estrés.

MARCO TEÓRICO

Acerca del estrés

El fenómeno del estrés se lo suele interpretar en referencia a una amplia gama de experiencias, entre las que figuran el nerviosismo, la tensión, el cansancio, el agobio, la inquietud y otras sensaciones similares, como la desmesurada presión escolar, laboral o de otra índole. Igualmente, se lo atribuye a situaciones de miedo, temor, angustia, pánico, urgencia por cumplir metas y propósitos, entre otros.

El hecho de establecer diversas atribuciones al concepto de estrés, como también de asignarle varias interpretaciones, han distorsionado su significado inicial, y por ende su contenido semántico. De aquí la conveniencia de retomar la génesis de su diagnóstico. De modo que para comprender e interpretar el término estrés es preciso resaltar que su aparición se remonta a la década de los 30, cuando Hans Selye, el principal investigador en el campo del estrés, observó, en el hospital donde trabajaba, que todos los enfermos, además de padecer las enfermedades diagnosticadas en sus respectivas historias clínicas, presentaban síntomas comunes, tales como: cansancio, agotamiento, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, entre otros. Este diagnóstico llevó al investigador a darle por denominación al fenómeno descubierto "síndrome de estar enfermo" (Oblitas, 2004); tras varios experimentos comprobó tres factores de reacción: la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. A este conjunto de factores Selye lo denominó "estrés biológico", y más tarde, simplemente, "estrés".

El estrés ha sido definido desde varias disciplinas con orientaciones teóricas diferentes. En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta de este, es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando debe hacer frente a situaciones que conllevan demandas conductuales que le resulta difícil poner en práctica o satisfacer.

Es decir, que depende tanto de las demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984), o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que el sujeto percibe que puede dar respuesta a esas demandas (Folkman, 1984).

Otro concepto, que es de importancia recalcar, por su estrecha relación con este fenómeno, es el de “respuesta de estrés”, el mismo, hace referencia a una respuesta automática del organismo a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante el cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación (Labrador, 1992). Por tanto, ello no es algo "malo" en sí mismo, al contrario; facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales.

Estas respuestas favorecen la percepción de la situación y sus demandas, procesamiento más rápido y potente de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa. Dado que se activan gran cantidad de recursos (incluye aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo. Si éste es episódico, no habrá problemas, porque el organismo tiene capacidad para recuperarse, pero si se repiten con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden producir la aparición de trastornos psicofisiológicos.

Lo anterior, nos permite hablar del estrés no solo en términos negativos, como comúnmente se lo conoce o relaciona, sino también de su lado positivo. Selye reconoció los aspectos positivos del estrés, bosquejando una suerte de” filosofía de la vida” que otorga la posibilidad de extraer de este concepto los mejores beneficios (Pereyra, 2005). Según Gutiérrez García (1998), Selye habría incluso diferenciado resultados “agradables o desagradables”, designando al primero como “eustres” o el “buen estrés”, y llamando al segundo, “distres”, o el “mal estrés”. Afirma al respecto que el hecho de que el eustres cause mucho menos daño que el distrés demuestra gráficamente que es, en términos simples, la manera “como te lo tomes” lo que determina, en última instancia, si uno puede adaptarse al cambio en forma exitosa. Sin embargo, estas distinciones de uno y otro tipo, no modificaron su concepción general del estrés como

“respuestas inespecíficas a los diversos estímulos positivos o negativos que actúan sobre el”.

Características de las situaciones estresantes

Lazarus y Folkman (1984) señalan que existen ciertas características que parecen determinar el que una situación devenga como estresante, entre ellas se destacan: el cambio o novedad, la falta de información, la no predictibilidad, incertidumbre, ambigüedad, inminencia, duración y significación para la persona, entre otras. Al igual destacan las condiciones biológicas del organismo y la carencia de habilidades para hacerle frente.

Estos estresores pueden aparecer en diferentes contextos, ya sea laboral, familiar o social y pueden ser de tipo biogénico o psicosociales. Ambos tipos de estresores provienen tanto de estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos. Los estresores internos pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar, el dolor producido por una herida, una enfermedad; o de características más cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, por ejemplo. Por su parte, los estresores externos también pueden provenir de aspectos físicos como la temperatura ambiental extrema, ruido o la luz intensa; o implicar aspectos cognitivos también, pero aunque funcionan como estresores tanto los aspectos físicos como los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e importantes.

Estrés y enfermedad

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades producto del estrés, estas últimas, como término, ya se han impuesto en la medicina. El concepto de “reacciones de estrés” se recoge en distintos apartados de la sección de psiquiatría de la clasificación internacional de las enfermedades de la organización mundial de la salud (CIE-10). El manual diagnóstico y estadístico de la asociación psiquiátrica norteamericana, en su última versión (DSM-IV), incluye un código representativo de la intensidad del estrés. Los factores de estrés son múltiples y variados, y su clasificación y estudio detallado resulta necesario para poder entender su intervención precisa en la patogénesis de los diferentes tipos de trastornos asociados con el estrés.

Los estilos de vida actual son cada día mas demandantes, generando un incremento notable de las cargas tensionales que hay que sobrellevar, lo cual puede producir la aparición de diversas patologías. Sin embargo, como se menciono anteriormente, el estrés es un concepto complejo que involucra una multiplicidad de factores y procesos interrelacionados, determinando que no depende exclusivamente de las presiones o amenazas del medio, el hecho que una persona enferme (en las mismas condiciones otras gozan de excelente salud) sino de la conjunción singular de todas las variables intervinientes en juego.

Una distinción importante que se ha realizado con respecto a las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés, es la clasificación en dos grandes grupos: las enfermedades por estrés agudo y por estrés crónico.

Enfermedades por estrés agudo

Aparecen en los casos de exposición breve e intensa a los agentes lesivos, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar. Aparece en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se observan por estos efectos son: trastornos por estrés agudo, ataques de pánico, fobias, úlceras, cefaleas, contracturas musculares, entre otros muchos síntomas posibles.

Enfermedades por estrés crónico

La persistencia de los agentes estresantes durante meses o años, produce enfermedades de carácter más permanente, de mayor importancia y hasta gravedad. El estrés genera inicialmente alteraciones fisiológicas, pero su persistencia crónica produce serias alteraciones de carácter psicológico y en ocasiones falla de órganos o funciones vitales. Algunas de las alteraciones más frecuentes, suelen ser: dispepsia, gastritis, insomnio, colitis nerviosa, migraña, depresión, agresividad, disfunción familiar, trastornos sexuales, disfunción laboral, hipertensión arterial, adicciones, etc.

Consideraciones generales sobre el estrés laboral

El estrés laboral, según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2004), se define como: “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones

laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”.

Desde una perspectiva integradora del estrés laboral, podríamos indicar que éste aparece cuando el individuo percibe en su ambiente un desajuste entre lo que se le demanda y los recursos con lo que cuenta. Se pone en marcha un proceso de evaluación y análisis de la situación. Este aspecto subjetivo es fundamental en el proceso de desarrollo del estrés. Si los seres humanos no damos importancia a ese desajuste o no queremos responder a él, no vamos a conceptualizar la situación de estrés como tal y puede que no nos active. Sin embargo, si el sujeto percibe que esa discrepancia es de algún modo amenazante para él y/o le resulta importante responder a ella, entonces va a empezar a plantearse las posibles alternativas de solución, apareciendo lo que se denomina “afrontamiento” de la situación (Duran Duran y Montalban Peregrin, 1998). El sujeto pondrá en marcha estrategias que pueden actuar a distintos niveles para acabar con esa discrepancia o desajuste. Ello dará lugar a variados efectos tanto en el ámbito organizacional como individual. Si el sujeto afronta la situación de una forma acertada esos efectos no tendrán mayor trascendencia. Pero, si sus estrategias no son efectivas, y la situación de estrés se prolonga en el tiempo, es entonces cuando aparecen los efectos y consecuencias de carácter más permanente y negativo para el propio sujeto y para su organización. Esa energía que nos servía para actuar y afrontar la situación de alguna forma se "vuelve contra nosotros". En este proceso aparecen también una serie de variables moduladoras tanto procedentes del ambiente, como el apoyo social, por ejemplo; o, del propio sujeto, sus características de personalidad principalmente, que pueden actuar amortiguando o favoreciendo la aparición de los efectos negativos del estrés.

Estrés en el ámbito policial

En una revisión de estudios sobre estrés policial es posible encontrar tanto autores que clasifican el trabajo policial como la profesión más peligrosa desde un punto de vista emocional, como aquellos otros que afirman que las presiones del trabajo policial no son ni extremas ni peores que las de muchas ocupaciones. No obstante, la idea más extendida en la literatura, hace referencia a que el policía esta sometido a un alto nivel de estrés en sus tareas diarias (Durán Duran y Montalban Peregrin, 1998).

A los factores propiamente añadidos del trabajo en si y a las condiciones en que se lleva a cabo este, hay que agregar las especiales relaciones que este trabajo desarrolla en relación a la masa social con que se rodea, lo cual parece aumentar la vulnerabilidad física y psíquica del trabajador (Davidson y Veno, 1980).

El policía no solo sufre de los cambios sociales y políticos propios de cada época que nos afectan a todos, sino que se le suma, como organización pública, una complejidad de funciones y atribuciones asignadas normativamente.

La primer función del policía es la acción preventiva-represiva concreta, el control, la aprehensión, pero a su vez se les exige que sean respetuosos, atentos, autocontrolados, incluso aunque sean fuertemente provocados por diferentes sujetos. Provocaciones que no faltan a cada instante ya que trabajan con personas segregadas socialmente, podría decirse, que con los peores ejemplos de la actuación humana.

Algunas personas o grupos reaccionan hacia el policía no como un individuo, sino más bien como un “estereotipo”, incluso fuera del trabajo, el policía debe aceptar prejuicios, miedos, suspicacia y a veces hostilidad de un amplio segmento de la sociedad. Así, “el trabajo policial deviene en uno de los pocos trabajos que tiene un efecto negativo que puede abarcar la vida total del trabajador” (Durán Durán y Montalban Peregrin, 1998).

Pérez Bravo (2006), señala que otros aspectos vinculados al estrés en policías corresponden al entorno conflictivo y arriesgado, donde en ocasiones, se desarrolla su labor, sobre todo, cuando debe actuar o intervenir en situaciones de seguridad y atención ciudadana. Suele ocurrir que las intervenciones policiales aparentemente resultan ser inofensivas pero pueden complicarse hasta convertirse en situaciones críticas y peligrosas. Por otro lado, las herramientas de trabajo del policía (el arma, la defensa y/o bastón policial) generan o añaden un riesgo que puede considerarse como factor de estrés.

Si bien existen las diferencias interpersonales entre un policía y otro, hay situaciones comunes que provocan un desmoronamiento del individuo: el miedo a ser dañado, amenazado o puesto a prueba; las herramientas de trabajo, que si bien pueden dar la sensación de poder, genera otros tipos de riesgo; la desvalorización social con respecto a la figura del policía; que la recompensa por su labor solo sea la satisfacción

personal; las jornadas extensas de labor que debilita los lazos afectivos, etc. Son situaciones “clichés” dentro de la organización policíaca.

Alegre (2009) señala que si bien hay excesivos signos indicadores del stress como: depresión, insatisfacción ante la vida, bajo rendimiento, afecciones psicosomáticas; las salidas que se otorgan son objetos de consumo como psicofármacos, analgésicos, o soluciones superficiales como por ejemplo, hacer más deporte. Es por esto, que se menciona como fundamental la necesidad de preparación psíquica adecuada en policías.

Diversos autores (Pérez Bravo y otros, 2006) consideran que es necesario que el agente de policía reúna una serie de requisitos o condiciones que le ayuden a enfrentar con éxito cualquier tipo de situación estresante, crítica o peligrosa que pueda surgir en sus intervenciones policiales.

Manejo del estrés. Programas de control del estrés

En líneas generales, el estrés puede ser controlado mediante el manejo de técnicas específicas o siguiendo programas particulares diseñados según el tipo de demanda, los objetivos que persiguen (de tipo preventivo o asistencial), el nivel de aplicación (para organizaciones, grupos o individuos), las estrategias de intervención (cognitivas, conductuales, emocionales, mixtas), u otras categorías determinadas.

Según Daza (2001), los programas que específicamente están destinados a la prevención del estrés consisten en la transmisión de un conjunto de conocimientos a los trabajadores para promover el reconocimiento de los estresores así como sus efectos para la salud y el adiestramiento en una serie de técnicas o habilidades destinadas a controlar las condiciones que favorecen el estrés y aminorar los efectos que sobre el individuo tiene el estar sometido a este.

El objetivo de transmitir un conjunto de conocimientos a los trabajadores sobre los estresores, el proceso de generación del estrés, los efectos sobre la persona, es necesario y útil para hacer comprender que es el estrés, como se desarrolla, para identificar que condiciones favorecen su desarrollo, y sobre todo, para comprometer y sensibilizar a los trabajadores en la necesidad de actuar que es el primer paso para empezar a afrontar ese problema.

El aprendizaje de distintas habilidades personales esta destinado a favorecer el cambio en la forma en la que el individuo aborda los problemas del estrés (la forma en que percibe las situaciones, la forma en que las afronta, las respuestas emocionales que se originan en el sujeto, etc.), (Daza, 2001).

Los seguimientos de programas para reducir el estrés se ha encontrado que, en la mayor parte de los casos, arrojan resultados positivos (Cosete, 2001).

Psicoeducación. Una posibilidad de intervención al estrés.

Cuando nos referimos a psicoeducación nos convoca la idea de dos ámbitos (salud-educación) que están relacionados inextricablemente. Toda práctica en el campo de la educación es una práctica socio sanitaria: se trata de un trabajo intelectual mediatizado por los decires singulares de los diversos protagonistas, los episodios cotidianos, los hechos y los acontecimientos que objetivan y materializan una realidad inaprensible de otro modo (Maldonado y Arevalo, 2006).

Educación implica proporcionar información, explicar una determinada situación de modo coherente, precisa, sencilla, presentado al educando los elementos necesarios para la comprensión de un tema singular, estimulando conductas adecuadas a la misma.

Maldonado y Arevalo (2006) señalan que el objetivo focal en psicoeducación es proteger a las personas implicadas en la situación, moderando la ansiedad generada a partir del desconocimiento y/o desinformación, posibilitando el acceso a conductas mas adaptadas, menos ansiosas, y de este modo elevar la calidad de vida de las personas.

Hablar de psicoeducación, implica convocar otros conceptos que se encuentran íntimamente relacionados con este ultimo. El campo de la educación sanitaria, implica: salud, promoción y prevención.

La organización mundial de la salud define a la salud como: “un estado de bienestar físico, mental y social y no simplemente la ausencia de enfermedad o daño” (OMS, 1948). Esta visión ya integra la importancia de una visión integral del ser humano, al plantear la salud como la capacidad personal óptima para llevar una vida plena, creativa y fructífera, como resultado del ciclo vital, que se expresa en una sensación de bienestar, de “sentirse bien”.

A esto se le puede agregar la importancia del contexto, planteando a la salud como la expresión de los recursos del individuo y el medio social para afrontar las exigencias del medio (Romero, 1991).

Desde esta perspectiva, la conducta humana (saludable y disfuncional) se concibe como el resultado de un proceso interactivo entre los individuos y su ambiente. Por la tanto, los problemas de salud psicofísica son una razón variable que depende por una parte de causas orgánicas, de circunstancias medioambientales estresantes y de las necesidades en general. Además, depende de los recursos disponibles para hacer frente a estas situaciones y necesidades de recursos personales, sociales y económicos. Herrera (2003) señala que la emergencia de los síntomas y la mantención de ellos se relacionan con la cantidad de eventos que obligan a la persona a construir una nueva adaptación a las circunstancias.

Para contar con un estado de bienestar, o mejor dicho, lograr llegar a el, se cuenta en salud con una simple herramienta la “promoción”, la promoción en salud es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla (OMS. 1986). Tiene que ver con la necesidad de desarrollar en personas básicamente sanas aquellas medidas que puedan ayudarles a desarrollar estilos de vida que puedan mantener y mejorar su estado de bienestar. De acuerdo con Herrera (2003), esto se acompaña de la noción de control y responsabilidad de las personas sobre sus propias necesidades de salud y la búsqueda activa de estrategias para identificar y realizar sus aspiraciones, satisfacer sus necesidades y modificar o adaptarse al medio ambiente.

Concepto de prevención en salud.

La prevención de la enfermedad abarca las medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de los factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida. Este concepto se utiliza a veces como término complementario de la promoción de la salud.

Para entender mejor este concepto debe diferenciarse entre prevención primaria, secundaria y terciaria.

La primera se refiere a la disminución de casos nuevos de enfermedad, contrarrestando las circunstancias antes de que tengan oportunidad de producir enfermedad. Esto no desde una perspectiva individual únicamente, porque la acción no solo se dirige a quienes resultan circunstancialmente “visibles”, sino también a otras personas que pueden resultar vulnerables.

La prevención secundaria y terciaria tienen por objeto detener o retardar la enfermedad ya presente y sus efectos mediante la detección precoz y el tratamiento adecuado o reducir los casos de recidivas y el establecimiento de la cronicidad, por ejemplo, mediante una rehabilitación eficaz o diagnóstico precoz.

Resulta importante considerar estas definiciones a la hora de fundamentar una intervención psicoeducativa o taller psicoeducativo en una institución, de acuerdo con Herrera (2003) tendrá mayor impacto si funciona a partir del concepto de prevención primaria. Más allá del tipo de prevención de que se trate, lo importante es clarificar de que nivel se está hablando y a quien queremos aportar.

Los talleres psicoeducativos acogen esta necesidad de generar intervenciones que fomenten los 3 niveles de prevención, pero no desde una visión centrada en el trabajo individual, sino grupal, aprovechando los recursos que el desarrollo grupal tiene como herramienta de prevención.

Definición de un taller psicoeducativo

A partir de los conceptos que vienen de la educación no-formal, donde se sitúan los talleres psicoeducativos, se entiende la palabra “taller”, como una opción pedagógica alternativa a un curso o seminario, como una modalidad opuesta a una enseñanza de tipo expositiva. Siguiendo a Maldonado y Arevalo, algunas características que lo definen, son las siguientes:

- Una opción para trabajar en pequeños grupos.
- Una valoración por la participación de los propios sujetos en la responsabilidad de los propios aprendizajes.
- Una integración de las experiencias personales de cada participante en el proceso de enseñanza-aprendizaje,
- Una intencionalidad operativa, es decir, que los aprendizajes adquiridos tengan una influencia en la acción de los propios sujetos.

El taller es un camino con alternativas metodológicas diversas, que estimula el aprendizaje y las intersubjetividades. Es un espacio para la vivencia, la reflexión y la conceptualización (García, 1997).

Por otra parte, debe considerarse la diferencia entre un taller psicoeducativo y la psicoterapia grupal, lo que define un taller es que sus objetivos tienden a ser específicos, medibles y están especificados antes del inicio del taller, siendo iguales para todo el grupo, lo cual no significa que no se respeten los ritmos individuales. Una terapia grupal, en cambio, tiene objetivos relacionados con las problemáticas de los diferentes integrantes del grupo, lo cual tiene que ver con aspectos de la dinámica de la personalidad y del yo de los participantes, sus fines son más terapéuticos y curativos, en cambio, en los talleres, sus fines suelen ser preventivos.

Para poder hacer frente a las consecuencias y efectos que el estrés provocaría en las intervenciones policiales, resulta necesario, en principio, que el agente tenga conocimiento acerca del estrés, sus consecuencias y efectos en su propio cuerpo, reconozca y sea consciente de las propias reacciones de estrés, de igual interés es capacitar al policía en el entrenamiento de algunas técnicas psicológicas básicas y efectivas que lo ayuden a manejar este tipo de situaciones, lo que apuntaría a un mejor desempeño laboral, pero fundamentalmente una mejor calidad de vida. Por lo anteriormente expuesto es que se decide abordar la demanda explicitada desde la institución, relativa a la prevención de estrés, desde la implementación de talleres psicoeducativos que brinden la posibilidad de originar un espacio, donde no solo se brinde información y se estimulen conductas saludables, en relación al estrés, sino también un espacio de intercambio de experiencias que parta de la práctica diaria, es decir, de lo que los profesionales saben, viven y sienten, lo cual podría constituir temas a desarrollar durante el taller.

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Policía como función, institución y organización.

Etimológicamente, el término policía deriva del griego “politeia”, y se refiere al orden, se puede decir, que hablar de policía es hablar del mantenimiento de un orden determinado y preestablecido.

Algunos autores (Fernandez y otros, 2003) señalan que la policía nació de una necesidad de la sociedad de prevenir todo acto doloso o que revistiera características de delito y que afectara a la persona o los bienes del individuo y la sociedad misma, para posteriormente reprimir estos actos; pero con el tiempo y la evolución de esta función policial, también para planificar y prevenir estos mismos.

Bleger señala que el término institución tiene diversos sentidos, así mismo, el postula dos definiciones que a su parecer resultarían ser las más adecuadas al momento de definir una institución. El mismo autor toma del diccionario de sociología de Fairchild, dos acepciones que este último propone para definir a una institución:

1. “Configuración de conducta duradera, completa, integrada y organizada, mediante la que se ejerce el control social y por medio de la cual se satisfacen los deseos y necesidades sociales fundamentales” (Fairchild,).
2. “Organización de carácter público o semipúblico que supone un cuerpo directivo y, un edificio o establecimiento físico de alguna índole, destinada a servir a algún fin socialmente reconocido y autorizado.”

Ambas definiciones de institución parecen adecuarse al concepto de “policía”, ya que si tenemos en cuenta la primera de ellas, encontramos que por medio de esta “se ejerce el control social”, recordemos que uno de los objetivos a los que se aboca la policía es a ejercer un control en la sociedad, esto constituye una de sus funciones. Existen múltiples definiciones acerca de la función policial, Torres (2009) expresa: “la policía es una fuerza de seguridad encargada de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos y sometida a las ordenes de las autoridades políticas”.

La función policial aparecería entonces como la función de la que son investidos determinados miembros de un grupo para prevenir y reprimir, en nombre de

la colectividad, la violación de ciertas reglas que rigen ese grupo, cuando sea necesario, por intervenciones coercitivas que hacen uso de la Fuerza (Loubet, 2006).

La ley de seguridad pública de la provincia (9235), artículo 15, establece lo siguiente: La misión. *“La policía de la provincia de Córdoba es una institución civil armada, que tiene por misión el mantenimiento del orden y la tranquilidad pública en todo el territorio de la provincia de Córdoba, ejerciendo las funciones que la legislación establezca para resguardar la vida, los bienes y los derechos de la población”*. Estos últimos podríamos considerarlos como aportes fundamentales que la institución policial otorga a la sociedad, y que esta última, demanda, no solo por ser públicos y obligatorios, sino, claro también, por necesidad.

Otros aportes que la institución policial puede, ante todo, debe realizar son los siguientes: prevenir toda perturbación del orden público; prevenir todo atentado o acción terrorista, actos de sabotaje y cualquier hecho que conlleve subvertir el orden constitucional; proveer la seguridad de funcionarios, agentes, empleados y bienes del estado provincial; proveer la custodia del gobernador, sus ministros, y de funcionarios de nivel equivalente; controlar el tránsito público y aplicar las disposiciones que lo rigen; colaborar con los organismos de la minoridad en la policía de seguridad de los menores; vigilar las reuniones públicas, adoptando las medidas necesarias para asegurar su normalidad; recoger las cosas perdidas y abandonadas; dictar medidas preventivas y determinar la organización del servicio de lucha contra el fuego y otros estragos, por si o en coordinación con las autoridades nacionales, provinciales, municipales o de defensa civil competentes en la materia, entre otras.

El artículo 22 de la misma ley postula: *“la función de la policía de la provincia de Córdoba consiste esencialmente en el mantenimiento del orden y la tranquilidad pública, en la prevención y juzgamiento de las contravenciones y en la disuasión, prevención y conjuración temprana del delito.”*

Es a través de este control que ejerce la policía donde se satisfacen las demandas y necesidades de la sociedad, relativas a la seguridad, preservación de la paz, la vida, y los bienes, entre otros.

La policía también se relaciona con el segundo de los sentidos dados por Fairchild respecto a una organización de carácter público, con un establecimiento físico

y con un cuerpo directivo, que en el caso de la policía, este último, se conforma por la escala jerárquica policial, organizada en las siguientes categorías:

Personal superior:

- Oficiales superiores (Crio. Gral.; Crio. Mayor y Crio. Inspector).
- Oficiales jefes (Comisario y subcomisario).
- Oficiales subalternos (Of. Principal, inspector, sub. Insp. Y ayudante).

Personal subalterno:

- Suboficiales superiores (sub of. Mayor; Sub of.ppal; sgtto 1ro).
- Suboficiales subalternos (Sgto; cabo 1ro y cabo).
- Agentes.

La policía de la provincia de Córdoba se organiza en forma centralizada en lo administrativo y descentralizada en lo funcional.

Cuando se hace referencia a un “fin socialmente reconocido y autorizado”, recapitulamos lo mencionado en los artículos 15 y 22 de la ley de seguridad pública de la policía de la provincia.

El jefe de la departamental Río Cuarto define a la misma como una institución tipo organización, donde los recursos principales para cumplir con los objetivos que persigue como institución, son inminentemente de carácter humano, resaltando que la maquinaria fundamental es el hombre.

Se define a la policía como una institución, a la vez que también como una organización y un grupo social que se encuentra abocado al control social. Podemos ubicar a la misma dentro de la clasificación propuesta por Burgess (citado por Young), respecto a “instituciones de control social formal”.

Características de la departamental Río Cuarto, policía de la provincia de Córdoba.

El 1 de enero de 2004, por disposición del Superior Gobierno de la Provincia, se dispone la creación de la **Unidad Regional Departamental Río Cuarto**, que como su denominación nos indica abarca la totalidad del Departamento Río Cuarto.

En la actualidad, la institución cuenta con 280 policías, aproximadamente, número conformado tanto por hombres como por mujeres, superando el porcentaje masculino en amplitud al de mujeres.

La departamental Río Cuarto cuenta con dos jefes (primer y segundo jefe), quienes están al frente de la misma y son los encargados de conducir al personal que conforma la institución. El Primer Jefe de la policía está directamente relacionado con el área de división ayudantía, que contempla: Prensa y difusión, personal, centro de comunicaciones, secretaria, centro de instrucción y capacitación, y gabinete de psicología.

El 2do jefe de la Unidad Regional es el encargado principalmente del área de División planificación operativa, la misma contempla: Planificación y control, estadística (control numérico de robos, accidentes, homicidios, etc.), caminera (patrulla rural), logística, seguridad Bancaria, espectáculos públicos, policía adicional, coordinación comunitaria y administración de finanzas. El área división sumarios administrativos, a cargo de una abogada y sargento de la policía, que se encarga de trámites judiciales, Reprarcor (Registro provincial de armas) y verificación del automotor. La división Investigaciones a cargo de criminalística y sustracción del automotor. Por último, cuerpo de comando radioeléctrico, lleva a cabo tareas relacionadas a sección canes, sección motorizada, sección caballería, sección explosivos, grupo antidisturbios y área juveniles. Esta área se encuentra ubicada fuera de la institución policial (U.R.9).

Estas 32 áreas trabajan de manera individual, pero cuando determinadas situaciones lo requieran, las mismas, pueden llegar a relacionarse entre sí, para desempeñar mejor su función y prestar un mejor servicio a la comunidad.

Entre los objetivos que persigue la institución, sus jefes consideran como fundamentales: el mantenimiento de la paz social, resguardo de los bienes, y protección de la vida e integridad física de los ciudadanos.

Se destaca dentro de la institución el interés por parte de ambos jefes de fomentar y preservar el bienestar psíquico y físico del personal.

Se cuenta con asistencia psicológica, proporcionada por una Licenciada en psicología y a su vez, Agente de la policía de la provincia de Córdoba. Con su llegada (hace más de un año), se logra conformar por primera vez, dentro de la institución un gabinete de psicología, a fin de prestar servicio al personal, cuando el mismo así lo requiera o la misma institución lo demande para ellos. Las tareas que tiene a su cargo la licenciada, por el momento, corresponden a brindar asistencia psicológica a los policías, de acuerdo a la demanda (suicidios, depresión, problemas físicos ocasionados por estrés, etc.) Así como también, el posterior seguimiento de manera personal y particular a quien haya solicitado algún tipo de ayuda, para corroborar su estado de salud.

Jefes y personal de la institución, reconocen que la instauración de este servicio de salud mental, ocurrió en el momento de mayor necesidad por parte de los policías, ya que es el primer año en donde se ha registrado un importante número de licencias por carpeta psiquiátrica y/o médica, y demás tipo de conflictivas que obstaculizan un buen desempeño del profesional.

Se halla en los planes de la licenciada en psicología como, así también, de los jefes a cargo de la departamental Río Cuarto, continuar fomentando a todo el personal policial, la presencia de este servicio de salud a través de charlas informativas, talleres, etc. A fin de dar a conocer la labor del psicólogo dentro de la institución.

A fines del año 2009, ingresara por primera vez en la historia de la policía de Río Cuarto un equipo de 15 profesionales de la salud, conformado por médicos, psicólogos y kinesiólogo, se espera que con este cuerpo de profesionales, no solo, se pueda ampliar el gabinete de psicología sino que también se brinde un mejor servicio de salud al personal policial, por ende, lograr una mejor calidad de vida a los trabajadores.

En principio se realizaron entrevistas al primer y segundo jefe de la Unidad Regional Nueve (Dep. Rio Cuarto), a la licenciada en psicología, que al momento de la entrevista además de desempeñarse como psicóloga, prestaba servicio como secretaria del primer jefe y a personal policial de la dependencia (oficiales y sub-oficiales), así como también médicos (2) de la institución.

El objetivo de estas primeras entrevistas se basó en construir un prediagnóstico: explorar acerca de la situación actual de la institución, los servicios que ofrece, los objetivos que persigue, de qué manera se desempeña el personal que allí trabaja y demás cuestiones que permitieran detectar demandas y/o necesidades por cubrir de parte de la institución.

Para este primer momento, la técnica utilizada fundamentalmente se valió de entrevistas, esta se considera un instrumento elemental del método clínico, pero además se piensa como una técnica para la investigación científica. Permite observar en el psicólogo dos funciones, la de investigador y la de profesional, debido a que posibilita establecer la interacción entre la teoría y la práctica que se produce en una continua interacción entre diversos sujetos (Bleger, 1985). Se utilizaron entrevistas del tipo semidirigidas, ya que se valió de una guía temática con las preguntas que se pretendían formular al momento de las entrevistas, pero también se contó con momentos libres, permitiendo así, que cada entrevistado pudiera aportar la información que considerara de interés.

Las entrevistas iniciales ahondaron en temas como: jornada laboral del policía, actividades referidas a su rol de servidor público, ventajas y desventajas de la profesión, clima laboral, entre otras cuestiones a destacar. Además de estos temas se indagó con las autoridades máximas de la policía (Jefe de la departamental Rio IV y segundo jefe) temas relacionados con la historia, objetivos, estructura y organización de la institución.

El prediagnóstico permitió detectar una serie de demandas dentro de la institución, de las cuales, se eligió una de ellas, explicitada durante la entrevista con las autoridades máximas de la jefatura, relativa a trabajar con el personal policial la temática de estrés, fenómeno que genera su labor cotidiana y repercute en la vida personal y profesional de los policías. Dicho tema surge en las entrevistas de prediagnóstico de manera recurrente, dado que en los últimos meses el colectivo policial se ha visto sobrepasado por las demandas provenientes de la sociedad, entre otras. Los entrevistados se mostraron preocupados por el bienestar y calidad de vida de los

policías, ya que al haber déficit de personal, por ejemplo, las recargas laborales y horarias son frecuentes, los policías señalan esto, como una de las tantas situaciones que favorecen el desgaste psicofísico en los profesionales. En el diálogo con personal policial de la departamental Río Cuarto, hubo una gran coincidencia en el hecho de poder trabajar esta temática dentro de la institución, a los fines no solo de prevenir mediante el fomento del conocimiento y manejo del estrés, sino que de manera conjunta, promocionar la salud en los policías.

PARTICIPANTES

El presente proyecto está destinado a los 24 agentes de la policía de la provincia de Córdoba, departamental Río Cuarto.

Se decide tomar a este grupo de policías como participantes, por las siguientes razones:

- Para una mejor aplicación y resultados a futuro del presente proyecto resulta necesario acotar la población total de la institución a un número menor.
- Dado que el presente proyecto aspira a poder llegar a ser aplicado en la departamental Río Cuarto a todos los policías, ya que se considera que ningún individuo quedaría exento del estrés, se comenzaría la aplicación del mismo, valiéndose de una característica organizativa de la institución que es el escalafón jerárquico, que comienza desde un menor grado (agente) a mayor grado de jerarquía (comisario mayor).
- El presente proyecto podría resultar un complemento importante de los diferentes entrenamientos (físicos e intelectuales) y/o cursos de capacitación profesional que reciben los agentes, durante sus primeros años en la labor policial.

Los planteamientos anteriores toman en cuenta lo señalado por Bleger (1976) respecto a que el psicólogo dentro de una institución, donde se encuentre abocado a realizar algún tipo de intervención no puede trabajar con todos los integrantes o todos los organismos de la institución

METODOLOGIA IMPLEMENTADA

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

Un modelo es un instrumento de gran utilidad en el diagnostico organizacional, ya que nos ofrece una explicación o interpretación del devenir de una organización, como también permite “llamar la atención” sobre algunos aspectos de esta, razón por la que se los considera extremadamente selectivos, en el sentido que no son consideradas todas las variables del funcionamiento de una organización, sino solo las que son estimadas relevantes (Rodríguez, 2005).

Por lo anteriormente expuesto, la organización policial será abordada utilizando un modelo diagnostico, el cual permitirá concentrarse en aquellas variables que resultan ser de interés para la problemática a la cual se aboca el presente proyecto. A continuación, se detalla el modelo diagnostico que se pretende aplicar, basado en la propuesta de Darío Rodríguez (2005). Dicho autor nos ofrece una agrupación de determinados conceptos en categorías que nos permiten una visión rápida y global de la organización de interés, y que representa una forma posible de construcción conceptual. Dichas variables permitirán analizar de manera más práctica las respuestas obtenidas en las entrevistas. Ellas son:

I. ESTRUCTURA

La estructura hace referencia a variables que permiten visualizar el perfil de la organización.

1. Descripción de los miembros de la organización, en términos de edad, sexo, educación, antecedentes laborales, nivel y calidad de capacitación, lugar de residencia.
2. Descripción de la estructura organizacional, organigrama, diagrama de la planta (flujo de trabajo), organización del trabajo, adecuación entre fuerza de trabajo y cantidad de trabajo.
3. Identificación de departamentos y grupos formales de trabajo, tamaño y número de departamentos.

4. Descripción de subunidades; se trata de una organización: funcional, divisional, matricial, híbrida.

II. COMUNICACIONES

Como todo sistema social, una organización se constituye mediante las comunicaciones. Es central diagnosticar el sistema comunicacional de la institución que se estudia, porque a partir de él podrán conocerse los principales problemas de esta.

1. Comunicaciones descendentes, órdenes, contactos entre superiores y subordinados, uso y calidad de boletines, uso y calidad de diarios y revistas, uso de reuniones globales, uso de reuniones por departamentos, uso de un sistema de información común para todas las personas, en todos los niveles, diferencias entre informaciones recibidas por distintos departamentos; manejo de la información como poder.

2. Comunicaciones ascendentes, procedimientos de conducto regular, procedimientos de quejas, de sugerencias.

3. Comunicaciones horizontales, entre pares, comunicaciones propias del flujo de trabajo, comunicaciones propias de los periodos de descanso.

III. PODER, AUTORIDAD Y LIDERAZGO

El poder formal y el poder emergente o informal son procesos centrales en el devenir de toda organización (Rodríguez, 2005). Se incluyen:

1. Definición de la línea de mando formal, número de subordinados, equilibrio del organigrama en términos de autoridad, capacidad y dificultades de delegación.

2. Estilos de mando; estilo de autoridad típico de la organización.

3. Criterios de surgimiento del liderazgo: antigüedad, experiencia, carisma, otros.

IV. DESCRIPCIÓN, EVALUACIÓN DE CARGOS Y DESEMPEÑO

Las organizaciones tienen diferentes formas de dividir minuciosamente el trabajo, es decir, a nivel de los cargos y puestos de trabajo, se puede optar por diversos sistemas (Rodríguez, 2005).

1. Descripción de cargos; extensión; especificidad; números de cargos descritos.
2. Sistemas de evaluación del desempeño; existentes o inexistentes; deseados o no; aceptados o no.
3. Relaciones entre estructuras de cargo y remuneraciones.
4. Sistema de recompensas y de sanciones; salarios y estructura de sueldos; desigualdades percibidas como justas y adecuadas o como injustas e inadecuadas.
5. Antigüedad y mérito como mecanismo de ascenso.
6. Evidencias materiales y simbólicas de las diferencias entre posiciones y cargos; aceptadas y reconocidas como válidas o rechazadas.
7. Definición del trabajo rutinario; reconocimiento del trabajo excepcional. Priorización de la rutina, de la excepción o se da cabida a ambas.

V. CLIMA LABORAL

Rodríguez (2005) considera que esta dimensión se encuentra en estrecha relación con la motivación, pero abarca además otros aspectos, tales como la atmósfera laboral que se crea entre los mismos trabajadores.

1. Ambiente de trabajo, sensación de que el ambiente de trabajo es grato o que genera tensiones e incomodidades para los participantes.
2. Relaciones informales de camaradería o conflictivas.
3. Reconocimiento social por el trabajo realizado, sensación de pertenencia a la organización o falta de reconocimiento e indiferencia.

4. Sensación de seguridad y confianza en la organización o sensación de falta de apoyo de parte de los demás miembros.

Teniendo en cuenta las variables anteriormente mencionadas que funcionaran como ejes del diagnóstico, la recolección de información estará basada principalmente en entrevistas individuales del tipo semiestructuradas, que se llevaran a cabo con el personal policial (oficiales y suboficiales).

Luego de las entrevistas que permitieron obtener información sobre aquellos aspectos considerados de interés al momento de evaluar la funcionalidad de una institución, se procederá a la aplicación de un instrumento de medición que permitirá evaluar la existencia o no de niveles de estrés laboral. El instrumento de medición elegido para este momento fue el “*Maslach burnout inventory*” (Maslach, 1978), considerada una de las pruebas de medición más eficaces para medir los niveles de estrés laboral, contempla 3 variables: Desgaste físico, agotamiento e insatisfacción en el trabajo. Resulta una herramienta práctica, ya que nos permite, dado su forma de cuestionario, recabar información de manera clara y precisa; presenta un formato estandarizado de preguntas, dándole la posibilidad al entrevistado de colocar allí mismo sus respuestas (escritas). Se aplica de manera autoadministrada, siendo esta la mayor ventaja, ya que le insume menos tiempo al entrevistado, como así también al entrevistador.

Esta formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante el siguiente rango: “Nunca”; “alguna vez al año o menos”; “una vez al mes o menos”; “algunas veces al mes”; “una vez a la semana”; “varias veces a la semana”; “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítem, estos últimos distribuidos en 3 subescalas:

➤ **Subescala de Agotamiento Emocional.** Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La puntuación máxima es de 27 o más, en tal caso, será indicativo de un alto nivel de agotamiento. Entre 19 y 26 puntos corresponde a niveles intermedios. Menos de 19 puntos, indica bajos niveles en esta dimensión.

Subescala de Despersonalización. Esta formada por 5 ítem, que son los ítem 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuaciones superiores a 10 indicarían un nivel alto en sentimientos de este tipo, entre 6 y 9 nivel medio, y menos de 6 puntos corresponde a bajo grado de despersonalización.

➤ **Subescala de Realización Personal.** Se compone de 8 ítem. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. Esta escala funciona en sentido opuesto a las anteriores: valores entre 0 y 33 puntos, indicaran baja realización, de 34 a 39 intermedio y más de 40 puntos, alta sensación de logro.

Procedimiento:

La administración del MBI fue realizada a 20 agentes que se desempeñan en las diferentes áreas de la departamental Rio Cuarto. Debido a los diferentes turnos de trabajo que realizan los agentes (guardias de 24 hs. por 48 hs., servicio de adicionales, patrullaje, etc.), la distribución de cuestionarios se llevo a cabo durante 5 días, a los fines de abarcar la mayor cantidad de personal posible.

Cuestiones éticas:

Para llevar a cabo la administración de la prueba (MBI), previamente se le solicito autorización al superior que tiene a su cargo al agente que se requería para la aplicación de dicho inventario. Posteriormente, para lograr adquirir el consentimiento del agente, se le explico verbalmente el objetivo del proyecto en la institución policial, la elección de la muestra (agentes), una vez obtenida la autorización correspondiente, se procedió a entregar la hoja de prueba y explicar la consigna, finalmente se aclaro, el anonimato de la misma.

Posteriormente a la aplicación de todas las pruebas y su recolección, se procedió a evaluar cada una de las respuestas emitidas por los participantes para formular una conclusión diagnostica.

ANÁLISIS DE DATOS

ANÁLISIS DE ENTREVISTAS

La información obtenida a través de las entrevistas y el inventario de bournot (MBI) serán analizados teniendo en cuenta las variables planteadas por Darío Rodríguez (2005) anteriormente mencionadas.

ESTRUCTURA

Schlemenson (1993) define a la estructura organizativa como el sistema interrelacionado de roles oficialmente sancionados que forman parte del organigrama, y de la definición de funciones y responsabilidades. El autor considera que la definición precisa de las relaciones de autoridad y de dependencia así como la clarificación de las responsabilidades, es fundamental.

En la primer entrevista se pudo tener conocimiento sobre como se divide la institución policial, esto es, por áreas. Cada área tiene funciones específicas y un jefe superior a cargo. Se pudo tener conocimiento sobre las relaciones jerárquicas establecidas dentro de la policía, dicha información verbal fue complementada con el organigrama propio de la institución, presentado por la secretaria del jefe de policía en este primer encuentro. Del organigrama perteneciente a la institución policial se desprende el siguiente análisis:

La departamental Rio Cuarto cuenta con dos jefes (primer y segundo jefe), quienes están al frente de la misma y son los encargados de conducir al personal que conforma la institución. El Primer Jefe de la policía esta directamente relacionado con el área de división ayudantía, que contempla: Prensa y difusión, personal, centro de comunicaciones, secretaria, centro de instrucción y capacitación, y gabinete de Psicología.

El 2do jefe de la Unidad Regional es el encargado principalmente del área de División planificación operativa, la misma contempla: Planificación y control, estadística (control numérico de robos, accidentes, homicidios, etc.), caminera (patrulla rural), logística, seguridad Bancaria, espectáculos públicos, policía adicional, coordinación comunitaria y administración de finanzas. El área división sumarios administrativos, a cargo de una abogada y sargento de la policía, que se encarga de tramites judiciales, Reprarcor (Registro provincial de armas) y verificación del

automotor. La división Investigaciones a cargo de criminalística y sustracción del automotor. Por último, cuerpo de comando radioeléctrico, lleva a cabo tareas relacionadas a sección canes, sección motorizada, sección caballería, sección explosivos, grupo antidisturbios y área juveniles. Esta área se encuentra ubicada fuera de la institución policial.

El jefe de policía expuso que estas 32 áreas si bien tienen funciones específicas que cumplir, cuando determinadas situaciones lo requieren, las mismas, llegan a relacionarse entre sí, para desempeñar mejor su función y prestar un mejor servicio a la comunidad.

La policía presenta una estructura claramente definida, con áreas delimitadas de acuerdo a una función específica que cumplir, algunas de ellas se encargan de un segmento de la sociedad determinado, como es el caso del área de la mujer o del menor. El escalafón jerárquico existente dentro de la fuerza policial, permite también que cada uno de sus integrantes tenga conocimiento sobre su status y funciones a cumplir.

El establecimiento de una estructura claramente explicitada, independiza los roles de las personas, lo que permite que mientras el rol se mantiene relativamente fijo, las personas puedan rotar, hecho este que obedece a una necesidad de supervivencia y de solidez de las organizaciones en el tiempo. A mayor tamaño de la organización es mayor su grado de formalización y de explicitación de roles.

COMUNICACIONES

La comunicación dentro de la institución policial se destaca por tener en cuenta la jerarquía policial, es decir, la comunicación propiamente dicha formal se hará respetando la subordinación de la cual dependa el policía, de lo contrario es posible recibir algún tipo de sanción quien no cumpla con dicha regla.

Para establecer comunicación con un oficial superior el que presente menor jerarquía que este, y a su vez se encuentre subordinado a quien tenga mayor jerarquía o antigüedad, deberá solicitar “venia”. La venia es una autorización que otorga el jefe que esta a cargo del solicitante, previo pedido, que permitirá la comunicación con un oficial superior, como un comisario mayor (jefes de dependencia), sub comisario, comisario o comisario inspector.

No se podrá establecer comunicación con un superior, sin poseer “venia”, a excepción que el mismo superior haya solicitado la presencia o comunicación de un subordinado. Este resulta un procedimiento obligatorio al momento de efectuar quejas, pedidos, sugerencias, etc.

Los lunes de cada semana se realizan reuniones entre los jefes de dependencia y los oficiales jefes de cada área que se encuentra dentro de la institución.

El uso de la comunicación por escrito es sumamente frecuente y hasta obligatorio, como partes de prensa, circulares, notas, gacetillas de fin de semana, entre las más importantes. Estas últimas contienen todas las actividades que se realizaran en la ciudad a partir del día viernes, incluyendo sábado y domingo, donde se hace constar la presencia policial.

En las entrevistas con personal policial se refleja que muchas veces la comunicación estructurada y jerárquica no da lugar a que los policías puedan ser escuchados por los jefes superiores de la policía, ni que estos puedan expresar sus quejas, opiniones, sugerencias, entre otras.

La licenciada en psicología expreso que son muchos los policías que concurren a veces a ella para “desahogarse” por los problemas que sus respectivos jefes no escuchan de parte de ellos. En relación a lo anterior, el jefe de la departamental señaló que la comunicación se establece entre superiores de manera frecuente, son estos, los encargados de transmitirle a él, como conductor principal de la institución, las principales novedades, problemas, etc. Que cada uno tenga respecto a sus subordinados o dependencia a cargo. El mismo jefe de la departamental expreso: “...Acá son muchos los problemas, todo el mundo viene con problemas, son pocas las soluciones...por eso tratamos de darle prioridad a los problemas del afuera, la sociedad...”

En las entrevistas que se llevaron a cabo con algunos agentes, la mayoría de estos manifestó su descontento por la escasa comunicación que establecen con sus respectivos jefes y la falta de participación en decisiones que consideran importantes que se trabajen en equipo, al respecto uno de ellos expreso: “...acá al inicio de la carrera te inculcan el “espíritu de cuerpo”, que incluye la solidaridad, el compañerismo...” pero después todos se olvidan de eso, y cada uno que se las arregle como pueda”.

DESCRIPCIÓN, EVALUACIÓN DE CARGOS Y DESEMPEÑO

Descripción de cargos

El personal policial se agrupa en cuerpos, y dentro de estos en escalafones. El personal con estado policial se agrupa en escalas jerárquicas. Escala jerárquica es el conjunto de grados, esta última es la denominación de cada uno de los niveles integrantes de la escala jerárquica. Los grados de oficial ayudante a comisario general corresponden a la categoría oficial. Los grados de agente a suboficial mayor corresponden a la categoría de suboficial.

El orden de precedencia, es decir, la superioridad que existe, a igualdad de grado, entre el personal de los distintos cuerpos, se establece del siguiente modo:

- 1-Cuerpo de seguridad
- 2-Cuerpo profesional; y
- 3-Cuerpo técnico.

La superioridad policial se determinara en razón del grado, antigüedad, o cargo que se desempeña. La superioridad por grado es la que tiene un policía con respecto a otro, por haber alcanzado un grado más elevado en la escala jerárquica. La antigüedad profesional resulta ser una de las condiciones que permiten lograr el ascenso.

Deberes y derechos del personal policial

Se consideran deberes esenciales para el personal policial en actividad: someterse al régimen disciplinario policial; ejercer las potestades de mando y disciplinarias establecidas para su grado y cargo; desempeñar cargos, funciones y comisiones del servicio ordenados por autoridad competente; asistir a los cursos de formación y perfeccionamiento que correspondieren a su grado, y rendir los exámenes pertinentes; aceptar cargos, distinciones o títulos por autoridad competente, entre otros.

Calificación de aptitudes y desempeño

Anualmente el superior competente califica al personal subordinado de la dependencia a su cargo, teniendo en cuenta el reglamento del régimen de calificaciones policiales. La calificación anual comprende el plazo transcurrido entre el 1ro de octubre y el 30 de septiembre.

Relaciones entre estructura de cargos y remuneraciones

El personal policial en actividad goza de sueldo, bonificaciones y compensaciones, cualesquiera fuere el cuerpo o escalafón al que pertenezca. Las bonificaciones tienen en cuenta el riesgo profesional, dedicación especial (en razón, de tener que cumplir las obligaciones del cargo en cualquier momento del día, conforme a los honorarios que se le asignen y los recargos que se le impongan) y la antigüedad.

También existen los suplementos particulares, tal es el caso de: personal policial que se desempeñe como perito en explosivos, percibirá un suplemento por riesgo profesional especial; los oficiales superiores y jefes, en actividad, gozaran de un suplemento por responsabilidad funcional que se determinara en razón del grado; también percibirán un suplemento por grado máximo los funcionarios que revistaren en la mas alta jerarquía de sus respectivos cuerpos y escalafones, a partir del segundo año de permanencia en el grado como así también personal policial que tenga estudios secundarios o los correspondientes a una carrera universitaria o de nivel terciario.

El personal policial tiene derecho a recibir compensaciones por traslado fuera de su lugar de origen (más de 30 Km. y 60 Km.).

Sistema de sanciones

Los funcionarios policiales son sancionados disciplinariamente en aquellos casos en que incurren en la violación de los deberes establecidos en la ley orgánica policial. Podrán ser sancionados con: apercibimiento, o con arresto hasta quince días, o suspensión hasta diez días, si se tratare de faltas leves; con arresto hasta treinta días o suspensión hasta veinte días, si se tratare de faltas graves; y con arresto hasta sesenta días, o suspensión hasta cuarenta días o cesantía, o exoneración, si se tratare de faltas gravísimas.

PODER, AUTORIDAD Y LIDERAZGO

La policía de la provincia de Córdoba es una organización de carácter público, conformada por un cuerpo directivo que sigue una línea de mando claramente establecida y definida.

Cada área que se encuentra dentro de la departamental es conducida por un oficial jefe, por lo que las decisiones que atañen a determinada área, será este ultimo,

quien se encargue de llevarlas a cabo. En el caso, que las circunstancias lo excedan y por diversos motivos, no pueda efectuar tal decisión, posiblemente sean los jefes superiores quienes tomen las decisiones correspondientes al caso.

Siguiendo a Rodríguez (2005), podemos caracterizar a la policía de la provincia de Córdoba como una organización tipo “consultiva”. Este es un sistema organizacional en que existe un mucho mayor grado de descentralización y delegación de las decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, pero las decisiones específicas son adoptadas por escalafones medios e inferiores. También el control es delegado a escalones inferiores. El clima de esta clase de organizaciones es de confianza y hay niveles altos de responsabilidad.

El organigrama institucional nos permite observar que si bien las decisiones son adoptadas en los escalones superiores de la organización, por el primer jefe, en este caso, autoridad que tiene “todo” el poder, el mismo concede ciertas facilidades a sus subordinados.

CLIMA LABORAL

Rodríguez (2005) señala que las variables consideradas en el concepto de clima laboral son:

- Variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, instalaciones, maquinarias, etc.
- Variables estructurales, tales como tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.
- Variables del ambiente social, tales como compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- Variables personales, tales como aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- Variables propias del comportamiento organizacional, tales como productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones y estrés, etc.

Todas estas variables configuran el clima de una organización, a través de la percepción que de ellas tienen los miembros de la misma.

El concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo (Rodríguez, 2005).

Respecto al ambiente físico, el edificio de jefatura policial se encuentra bastante deteriorado, y gran parte del personal policial también coincide en afirmar que en cuanto a dimensiones de tamaño ha quedado reducido para la gran cantidad de personal que trabaja allí, en los últimos meses se han refaccionado un par de oficinas tratando de reacondicionarlas de la mejor manera posible para el confort del personal. Las oficinas que no han sido refaccionadas, si bien no se encuentran en un mal estado, carecen de suficiente ventilación, luz, y comodidad.

Otro aspecto importante en relación a esta variable es que la sección alcaidía (calabozos) se encuentra en condiciones de infraestructura deplorable, los policías que trabajan en esa área comentan que hay días en los que se hace “irrespirable” el ambiente, debido a los fuertes olores nauseabundos provenientes de los calabozos. Así como también varias oficinas que tienen salida hacia esta zona (puertas y ventanas).

El consultorio médico, donde son atendidos policías y aquellos que han cometido actos delictivos, se encuentra situado dentro de la sección alcaidía, esto resulta ser una de las principales quejas por parte de todo el personal policial, ya que este ambiente resulta ser “insalubre”.

En cualquier tipo de organización donde la mano del hombre resulta ser fundamental para su funcionamiento, es imprescindible tener en cuenta las condiciones de infraestructura, confort y recursos materiales para poder realizar las actividades diarias de la mejor manera posible.

Schlemenson (2007) plantea que las relaciones interpersonales pueden darse de la siguiente manera: De forma vertical asimétrico, con esto hace referencia a la relación con el líder o figura de autoridad; o de manera horizontal, que comprende las relaciones entre pares, donde se presentan identificaciones recíprocas entre los individuos pero no

siempre el clima es armónico, ya que en estas relaciones pueden predominar la rivalidad, la polémica, etc.

Algunos de los entrevistados señalaron que existe “más compañerismo que amistad” dentro de la institución, en la mayoría de los casos las relaciones son buenas, aún así se destaca la diferencia que la jerarquía policial impone entre algunos sectores de la institución, los años en la profesión y la jerarquía resultan de importancia para muchos policías, y es lo que les permite destacarse del resto. La licenciada en psicología manifestó que es común que los nuevos agentes “tengan que pagar el derecho al piso” dentro de la institución, y esto suele verse reflejado en el mal trato que reciben de parte de policías de mayor antigüedad y jerarquía.

Con respecto a la relación entre jefes y subordinados, si bien en las entrevistas no se reflejan conflictos significativos, si, para algunos agentes sería bueno que sus jefes se prestaran más al diálogo para con ellos.

En cuanto a las variables personales, hay gran coincidencia en las entrevistas que la carrera policial ofrece amplias posibilidades, tales como: capacitación, desarrollo personal, estabilidad laboral y económica, convirtiéndose estas últimas en los motivos principales por los que se incorporan hombres y mujeres a la fuerza policial en los últimos años. El jefe del GEP, grupo especial de prevención que concentra el mayor número de agentes dentro de la policía, manifestó que si bien las posibilidades de capacitación dentro de la policía suelen ser numerosas, esto no es así, al menos en los primeros años de carrera con los agentes, quienes deberían recibir mayor entrenamiento y capacitación en diversas tareas, porque son quienes menos la reciben al ingresar a la fuerza.

Acerca de la variable propia del comportamiento organizacional, las entrevistas reflejan que el colectivo policial realiza actividades que implican presiones internas, por parte de la institución (carga horaria excesiva, poco personal para cumplir con actividades diarias, dirección y personal a cargo, etc.), como también externas, provenientes de las demandas que impone la sociedad, y las de la familia del policía (ausencia del hogar la mayor parte del tiempo, no poder cumplir con la función madre/padre, etc.) todo esto conlleva a un déficit en la calidad de vida del policía, que repercute tanto en su vida personal como laboral.

Los entrevistados explicitan que la sociedad atraviesa un momento en el que la presencia de la policía en rutas y calles se hace cada vez más necesaria, ante esta creciente demanda el personal policial resulta no ser suficiente para cubrir todas las necesidades sociales, por lo que el policía se encuentra obligado a permanecer en un estado de alerta permanente, para así, cumplir en tiempo y forma con las obligaciones de la profesión, recordemos que “el policía es el ciudadano encargado de proteger a la comunidad”, entre otros de sus deberes. El paso del tiempo y el continuo crecimiento de la sociedad han hecho que la profesión de policía sea cada vez más complicada, no solo en lo referente al riesgo laboral sino que también en lo que hace al esfuerzo personal.

El jefe de la departamental, como también médicos y psicóloga señalaron que se registra un importante número de licencias médicas y/o psiquiátricas. Al respecto, hay gran preocupación dentro del personal por casos de tentativas de suicidio y violencia familiar que involucran a policías que trabajan en la institución, registrados en los últimos meses. En adición a esto, se ha brindado contención psicológica a las personas involucradas en estas situaciones de suicidio y violencia, así como también, están bajo supervisión psicológica policías con licencias por carpetas psiquiátricas y/o médicas.

La contención es brindada desde la institución, por una psicóloga que se desempeña a su vez como agente de la policía, desde hace más de un año. De esta manera se logró conformar por primera vez dentro y para la institución un gabinete de Psicología, que hasta la fecha, solo está conformado por esta profesional. Esta área de salud, tiene como finalidad brindar asistencia psicológica a todo el personal policial que lo requiera tanto por iniciativa propia como de terceros. El gabinete hace muy poco tiempo que funciona dentro de la policía, así mismo, ha tenido muy buena aceptación por el personal policial.

A raíz de la entrevista realizada a la licenciada en Psicología de la policía, la misma, infirió que: “el estrés se ve, se siente y se percibe”, que el mismo, en los policías, tiene sus resultados en enfermedades gastrointestinales, depresión, separaciones, modos de relacionarse con los compañeros de trabajo, problemas adaptativos (ya que hay policías que trabajan en Río Cuarto, pero que su lugar de residencia no es esta ciudad) violencia familiar, tentativas de suicidio, entre otras de las causas, que la licenciada menciono como relevantes y visibles, dado su permanente contacto con el personal policial.

Todos los entrevistados consideran que el policía trabaja constantemente bajo estrés pero que este no solo proviene de la esfera laboral y de sus exigencias sino que también tiene que ver con otros roles que cumple fuera de este contexto, como el personal, familiar y/o social.

CONCLUSIÓN DIAGNOSTICA

En la entrevista realizada con la licenciada en psicología, la misma informo que existe gran número de policías con licencia bajo carpeta médica y/o psiquiátrica, así como también en tareas no operativas (TNO), registrados en los últimos meses como consecuencia de problemas físicos y psíquicos, y hasta casos extremos como violencia familiar e intento de suicidio, en estos últimos las personas implicadas, son agentes.

De un total de 28 agentes que prestan servicio en la departamental Rio Cuarto, en la actualidad se registran siete policías de licencia con carpeta médica, cuatro de ellos son hombres y los tres restantes, mujeres. El jefe de sección sanidad comento que a mediados del año pasado, exactamente la mitad de los agentes se encontraba con licencia bajo carpeta médica. El mayor número de agentes (24) se encuentra en el grupo especial de prevención (GEP), encargado de tareas de prevención y patrullaje en calles de la ciudad. El número restante (4) presta servicio en la sección investigaciones (2) y comunicaciones (2). Los policías que se encuentran bajo carpeta médica pertenecen al GEP (6) y a investigaciones (1).

A continuación se muestra la tabla de carpetas médicas, año 2010, perteneciente a la jerarquía de agentes, facilitada por la sección sanidad de la departamental Rio Cuarto:

Sexo	Antigüedad policial	Tiempo de Lic.	Observaciones	Situación
F	2 años	45 d.	Gastroenteritis- cansancio psicofco.	TNO
F	3 años	30 d.	Crisis de angustia	TNO
F	2 años	30 d.	Trastorno x ansiedad	TNO
M	4 años	30 d.	Stress postraumático	TNO
M	3 años	30 d.	Síndrome postconmocional	TNO
M	3 años	30 d.	Stress psicológico	TNO

M	3 años	60 d.	Episodio depresivo	TNO
---	--------	-------	--------------------	-----

Si bien las camadas de agentes que han ingresado en los dos últimos años resultan ser numerosas, aún resultan deficitarias para cumplir con las funciones de la institución, como con las demandas de la sociedad. De los agentes que ingresan a la fuerza policial, más del 50% es destinado a la ciudad de Córdoba capital, el porcentaje restante, se distribuye en la ciudad de Rio Cuarto y localidades aledañas a esta

El grupo de agentes es en la actualidad dentro de la institución policial, al que se le esta realizando un mayor seguimiento psicológico. Al indagar las razones del porque se presta un mayor control hacia ellos, psicóloga y jefes de la departamental, justificaron que esto ocurre, en principio, porque se registran solicitud de carpetas médicas de manera seguida y recurrente de parte de los agentes. También, los casos mas relevantes, que conmovieron a la institución policial y generaron intensa preocupación entre la misma, como son hechos de violencia familiar y un intento de suicidio pertenecen a esta jerarquía.

El seguimiento psicológico que se les realiza a los agentes en TNO, consiste en encuentros de una vez por semana o cada 15 días con la psicóloga, para lo cual deben asistir a la institución policial, ya que la oficina/consultorio se encuentra dentro de la misma.

Con respecto a la concurrencia, se informo, que todos los agentes asisten a los encuentros pautados, en caso de no poder asistir, deben avisar. En los casos mas relevantes (violencia familiar e intento de suicidio), se realiza un abordaje psicológico y psiquiátrico, pero fuera de la institución, con profesionales particulares. Así mismo, la psicóloga policial se encuentra informada con respecto a ambos casos por previo acuerdo tanto entre pacientes y profesionales particulares.

Otra de las razones por las que se ejerce un mayor control hacia este grupo, es porque conforman la última camada de ingreso a la fuerza policial, por ende, menor antigüedad; también, constituyen el menor rango etario dentro del colectivo policial.

Los jefes se muestran preocupados ya que consideran que *“los policías mas nuevos y jóvenes son los que más rápidos se nos cansan y se nos enferman”* (Pellegrini,

2008). Cuando, si bien esto no debería suceder bajo ninguna circunstancia, en última instancia, se esperaría que suceda en el colectivo policial de mayor jerarquía, antigüedad, edad y responsabilidades a cargo, señala el jefe de la departamental.

Al dialogar con el resto del personal policial, los mismos, aducen que “ven” en las camadas más jóvenes, menos recursos para sobrellevar las situaciones diarias del trabajo policial, como lo son: recarga horaria, adicionales, guardias, demandas sociales, presión social, entre otras. Consideran que si bien todos los policías pueden llegar a encontrarse cansados por el ritmo que se lleva laboralmente, de alguna manera, han encontrado “la vuelta” a las situaciones generadoras de malestar físico o emocional para sobrellevarlas, fundamentalmente, por los años de carrera y experiencia profesional/policial, no así sucedería con las camadas de policías nuevos (agentes).

El comisario mayor entrevistado informo que a partir del ingreso de la psicóloga a la institución, se comenzó a “pensar un poco más” en el bienestar de todos los policías, es por esa razón, que hace unos meses que se esta tratando de organizar y diagramar talleres o jornadas de información y/o capacitación donde se pueda dar un lugar, fundamentalmente, a todos los temas donde se vea involucrado el bienestar psicofísico de los policías. Con esto se pretende no solo brindar información sino que también se busca fomentar la salud de todo el colectivo policial.

La psicóloga informo que resultaría muy enriquecedor, poder llevar adelante este proyecto con profesionales de otras áreas, tales como: nutricionistas, médicos clínicos, kinesiólogos, de esta manera, se brindarían múltiples conocimientos y enseñanzas, como por ejemplo, acerca de los hábitos alimenticios adecuados, ejercicio físico, enfermedades propensas en este tipo de colectivo, entre los temas que se han pensado hasta el momento.

“...La salud tanto física como psíquica no era un tema al cual se le diera la importancia que se merece y el tratamiento adecuado...”, comento la psicóloga en la entrevista. Desde su llegada y la instauración del gabinete de psicología, recién comenzó a construirse un espacio no solo físico sino también “mental” dentro de la institución policial, que se aboque a la salud psicofísica de los policías.

Una de las falencias de la institución, es no contar específicamente con un área de medicina laboral, esto brindaría no solo “contención” a los empleados, sino

capacitación, y trabajo interdisciplinario entre los profesionales, expresó la licenciada, quien viaja periódicamente a la ciudad de Córdoba, para encontrarse allí con profesionales que conforman el área de medicina laboral de la jefatura de Córdoba. Para la licenciada resulta ser una experiencia enriquecedora, ya que se trabaja de manera interdisciplinaria y se aportan desde diferentes áreas puntos relevantes a tratar con o para los policías.

Desde hace pocos meses la licenciada en psicología esta visitando otras comisarias de Rio Cuarto, para tener un contacto directo con policías y detectar algún tipo de problema o demanda por parte de ellos, tal como ella explicito durante la entrevista, esta labor la realiza con fines preventivos, ya que considera que trabajar desde la prevención primaria, parecería ser hasta el momento la mejor opción. *“No queremos en la institución que recurran a la psicóloga cuando ya el policía esta extremadamente cansado, agotado...y las consecuencias del desgaste salen a la vista, por eso fundamentalmente, en esta institución trabajamos desde y con la prevención. Mediante talleres, charlas informativas, se han logrado muchas cosas positivas con los policías” (Rosso, 2008).*

La licenciada adopta esta modalidad de trabajo, ya que a lo que principalmente se apunta en la institución es a un seguimiento psicológico de los policías, no se realiza ningún tipo de intervención psicoterapéutica, debido a que los tiempos, la disposición del policía, entre otras causas, dificulta esa tarea, haciéndola casi imposible.

Trabajar el tema del estrés desde la prevención del mismo arrojaría resultados positivos, no solo para el personal sino para la misma institución. Dotar al personal de conocimientos y recursos que posibiliten el “saber actuar” ante situaciones de estrés policial es un objetivo que la policía se propone desde hace tiempo, consideran aun mas eficaz que se implemente este tipo de abordajes desde el inicio de la carrera policial. Al respecto, no se han hecho intervenciones de ningún tipo que aborden la temática del presente proyecto, si se tiene conocimiento del problema del estrés en la fuerza policial, y las diferentes posibilidades de intervención que podrían aplicarse, pero aún no se ha recurrido a ellas.

La departamental Rio Cuarto cuenta con la presencia de 4 médicos clínicos, quienes tienen también jerarquía policial, dos de los médicos son sub-comisarios, y los restantes oficiales principales. Al momento de las entrevistas solo se conto con la

presencia de dos de ellos. Uno de los médicos se encontraba con licencia por 2 años sin goce de sueldo. A principios del mes de diciembre se incorporaron a la departamental, 7 médicos clínicos y cirujanos, con el grado de agente.

Dentro de la institución policial, si bien los médicos son también policías, su trabajo se remite únicamente a su especialidad médica. El consultorio médico se encuentra dentro de lo que se conoce como “alcaidía” (área con calabozos, donde se alojan los detenidos). Los médicos concuerdan en que el consultorio no está ubicado en “el mejor lugar”, ya que están sometidos al mal olor constante proveniente de baños y calabozos, además este gabinete es compartido tanto por las personas arrestadas o aprehendidas como por policías no solo de la departamental, sino de otras comisarias de Río Cuarto, que ante alguna consulta médica se dirigen hacia este punto. Agregan que es “a tener en cuenta”, que se le proporcione al personal policial mejores condiciones para tratar su salud. La labor de los médicos dentro de la institución policial está centrada más en los detenidos, u hechos delictivos donde su presencia sea requerida y necesaria que a la atención del personal policial.

Con respecto a las consultas que reciben de parte de los policías, los médicos señalaron que son diversas, en los últimos meses se han intensificado las consultas que involucran dolores intensos de cabeza, gastritis, gastroenteritis, contracturas musculares, dolores en el pecho, insomnio. Se corrobora que llegando fin de año, las consultas aumentan de manera notable a la vez que considerable.

Al indagar el tema del estrés en el colectivo policial, los médicos estuvieron de acuerdo al decir que es un “fenómeno” perceptible, que muchos de los síntomas que presentan los policías que llegan a sus consultorios, en un 60% sino es más, agrega uno de ellos, se podría relacionar con estrés. Cuando todo parecería indicar que el estrés está presente en algún policía, los médicos agregan que se trata por síntomas aislados, es decir, se receta algún medicamento para el insomnio, cefaleas, gastritis, se recomienda alguna dieta para el último caso, se ha recomendado en muchos la actividad física, y desde la instalación del gabinete de psicología, algunos casos hipotéticos de estrés, se derivan a la psicóloga.

Los médicos consideran que existiría cierto conocimiento acerca del estrés, uno de ellos aclara que tal vez sea el típico conocimiento popular que tienen todos en relación al estrés, agrega: “*existe una especie de ecuación, ¿no? Si se quiere, estamos*

cansados= estrés; agotamiento=estrés, y el estrés no solo es estar cansado, como el padecerlo tampoco es tan negativo como se acostumbra a pensar” (Pieroni, 2009). Los médicos consideran que la institución policial cuenta con recursos para fomentar la salud y la prevención de estrés, recalcan como principal, el recurso humano y la disposición que se desprende de este. Como factores que podrían favorecer el desarrollo de estrés dentro de la institución los médicos señalaron la presión social, esto es, las demandas intensas por parte de la sociedad y el cumplimiento en tiempo y forma de las mismas. Recalcan como factor a tener en cuenta también la falta de personal policial.

Por medio de las entrevistas se puede inferir que el cuidado y fomento de la salud en policías se esta convirtiendo en algo prioritario. Actualmente, se esta comenzando a darle un lugar físico, a la vez que psíquico, y de importancia en la institución.

Los agentes explicitaron su preocupación en torno al intenso desgaste psicofísico al que se encuentran expuestos, no solo ellos, sino todo el cuerpo policial, algunos de los entrevistados suponen que son el grupo de policías dentro de la jefatura “más vulnerable a la profesión”. Uno de los entrevistados, explico acerca de lo anteriormente citado, que pareciera que el resto de los profesionales policiales saben sobreponerse o hacer frente a ciertas situaciones generadoras de estrés o malestar de mejor manera que ellos (los agentes), presuponen que esto es debido, a los años de servicio y experiencia, fundamentalmente.

Los agentes, se muestran preocupados también por el hecho de que un porcentaje importante de sus compañeros estén con licencia médica.

Teniendo en cuenta la información recabada en las entrevistas realizadas en la U.R.DEPARTAMENTAL, Rio Cuarto, a jefes y personal, se considera pertinente realizar un abordaje que apunte a mejorar la calidad de vida de los policías. Se infiere que uno de los temas importantes a poder tratarse en la institución seria el estrés, ya que ha sido un tema recurrente durante las entrevistas, el mismo también ha sido propuesto, entre otros, por los médicos policiales, quienes manifestaron su preocupación, al recibir múltiples consultas por quienes parecen padecer síntomas provenientes de este fenómeno, así como la licenciada en psicología, quien esta trabajando desde hace tiempo en la diagramación de talleres o programas que contemplen este tema.

El jefe de la institución expuso durante las entrevistas, que el estrés es un generador de malestar y tensión en el quehacer laboral, señaló que trabajar esta temática en la institución para el personal policial, podría resultar enriquecedor, porque no solo se apuntaría al estrés sino a la salud del policía en general. Otra de las cuestiones que el jefe policial considera importante, tal como expuso durante la entrevista: "...es hacer un buen uso del termino estrés, saber a que nos estamos enfrentando, es importante capacitarse en eso, si es que hay manera..." (Pellegrini, 2008).

En relación a la disponibilidad de tiempo y espacio que habría en la institución para trabajar con los policías, específicamente, con los agentes, los jefes (1ro y 2do) dieron una respuesta afirmativa, expresando que se hace tiempo y lugar a toda actividad que "sume" a la institución, sobretodo si es de relevancia para las necesidades actuales.

En la mayoría de los entrevistados habría disposición y disponibilidad para asistir y participar de estos abordajes que van dirigidos a fomentar el conocimiento del estrés, desarrollar en los participantes recursos que les permitan identificar las causas y manifestaciones del estrés así como desarrollar distintas estrategias para el enfrentamiento y dominio del mismo.

Este abordaje se inscribiría como un complemento, en el marco global en el que se insertarían las actividades que formarían parte del proceso de preparación y capacitación profesional al que aspira la institución policial.

En cualquier organización profesional, la salud mental y física de sus componentes se considera como un objetivo prioritario dentro de la búsqueda de su salud general, desde el presente proyecto, se aspira a fomentar este objetivo dentro de la institución, teniendo como eje central, el estrés policial.

Análisis de cuestionarios (MBI)

Sobre 20 cuestionarios MBI se realizó el siguiente análisis:

Inicialmente, se les calculó de manera individual la puntuación obtenida en cada subescala correspondiente a: agotamiento emocional (AE), despersonalización (D) y realización personal (RP), posteriormente se los clasificó de acuerdo al nivel correspondiente, este fue: bajo-alto-medio.

Conclusiones:

AGOTAMIENTO EMOCIONAL: De un total de 20 cuestionarios aplicados, 10 de ellos arrojaron niveles bajos en esta dimensión, 9 muestran niveles medios, mientras que solo uno muestra nivel alto dentro de esta dimensión.

Teniendo en cuenta los datos arriba expuestos se infiere que de un total de 20 personas que realizaron el inventario, 9 presentan un nivel medio del factor AE y solo 1, nivel alto. La suma de ambos niveles, arroja como resultado 10, lo que significa que la mitad de las personas presentan considerables niveles de agotamiento emocional.

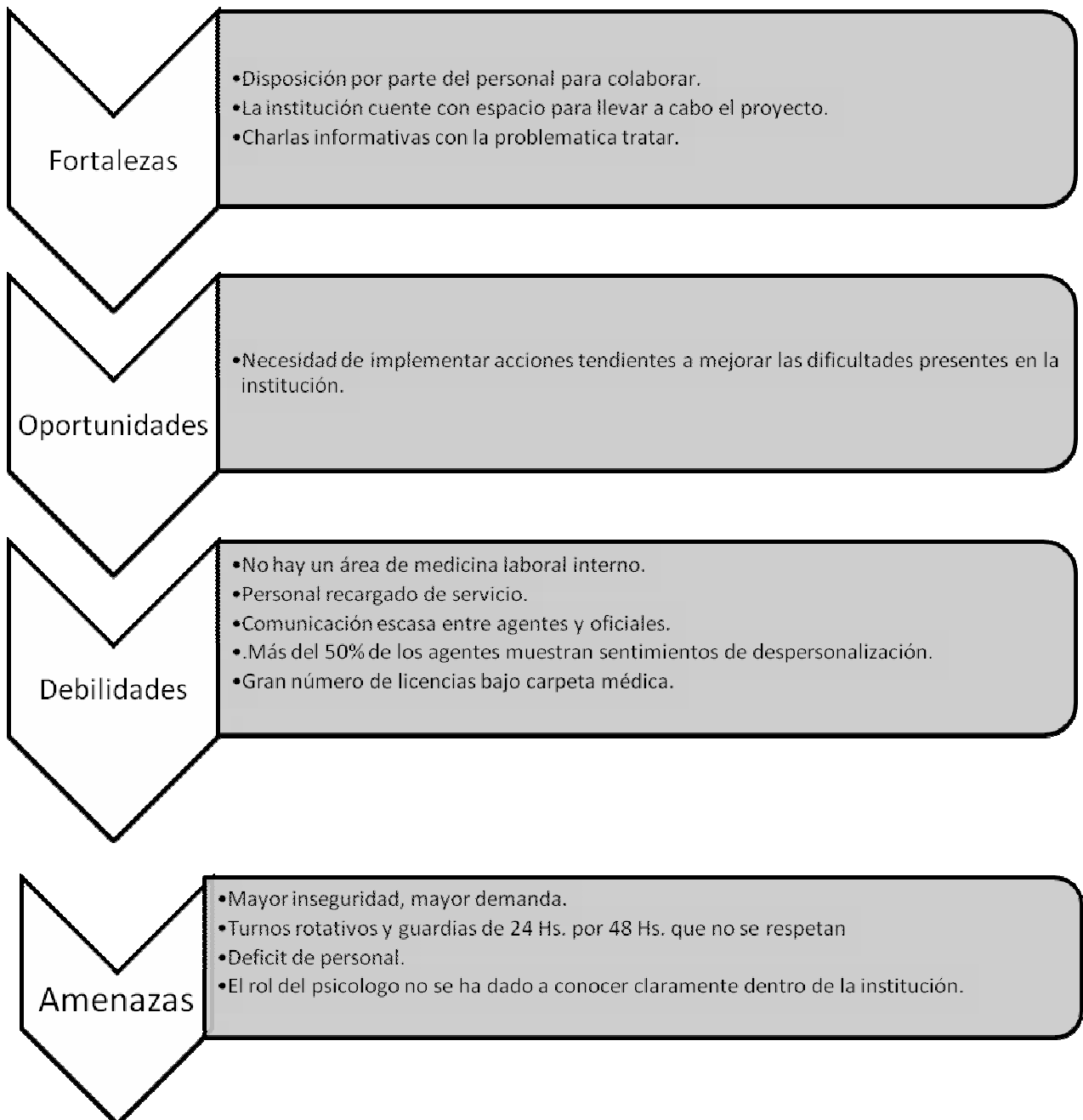
DESPERSONALIZACIÓN: De 20 cuestionarios aplicados, 1 muestra bajos niveles en esta escala, mientras que 12 arrojan niveles medios de este sentimiento y 7, altos niveles en esta subescala.

Con respecto a la subescala de despersonalización, vemos que 12 personas dieron como resultado niveles medios, mientras que 7 registraron altos niveles en esta subescala, lo que da como resultado que 19 personas experimentan en su labor este sentimiento.

REALIZACIÓN PERSONAL: De 20 cuestionarios aplicados, 17 de ellos muestran niveles medios en esta subescala, mientras que 3 niveles bajos, no se registraron altos niveles en esta dimensión. A pesar de no haberse registrado altos niveles en esta subescala, resulta ser un buen indicador los niveles medios arrojados, ya que superan a más de la mitad de las personas.

Maslach (1978) señala que el posterior análisis de datos del inventario podría indicar cierto nivel de sesgo en las respuestas, ya que en este tipo de cuestionarios lo que principalmente se está indagando es acerca de los sentimientos experimentados por las personas en su ámbito de trabajo, situación que puede producir montos de ansiedad persecutoria, dando como resultado, inhibición en las respuestas verdaderas.

Análisis FODA



PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

A continuación, se diseña una propuesta de intervención para prevenir el estrés en agentes de la policía local, mediante la implementación de talleres psicoeducativos, estos últimos constituyen hoy en día una herramienta fundamental de intervención y prevención en aquellas instituciones u organizaciones donde sus trabajadores se encuentran en riesgo de estrés.

La psicoeducación da la posibilidad de proteger a las personas implicadas en la situación, moderando la ansiedad generada a partir del desconocimiento y/o desinformación, posibilitando el acceso a conductas mas adaptadas, menos ansiosas, y de este modo elevar la calidad de vida de las personas.

Es importante que la aplicación de un programa se realice con la mayor claridad y explicitación posible, tanto de los objetivos a alcanzar como de la modalidad de trabajo a implementar. Esto permite que los participantes a los cuales esta destinado, asuman el compromiso y sean tolerantes a los cambios que se sugieren.

A continuación se detalla la propuesta de intervención sugerida para trabajar con el problema dentro de la institución policial:

Taller 1: “De introducción”

Objetivos:

- Presentación de las partes intervinientes del taller (psicólogo y participantes).
- Introducción y explicitación de características relevantes del programa a llevarse a cabo.
- Detectar las expectativas que los participantes tienen respecto al programa a llevarse a cabo.

Fundamentación:

Es importante que la aplicación de un programa se realice con la mayor claridad y explicitación posible, tanto de los objetivos a alcanzar como de la modalidad de trabajo a implementar. Esto permite que los participantes a los cuales esta destinado, asuman el compromiso y sean tolerantes a los cambios que se sugieren. El primer encuentro brinda la posibilidad de que las partes intervinientes (coordinador y participantes) se conozcan e interactúen.

Actividades:

- Presentación e introducción sobre organización, contenidos y objetivos planteados durante el transcurso de los talleres.
- Se realizara una puesta en común con los participantes respecto al punto anterior. En este momento se indagara acerca de

las expectativas de cada participante. El psicólogo anotara en la pizarra cada una de las respuestas otorgadas.

➤ Se proyectara un video de corta duración que reúne noticias de diarios de Argentina relacionados con estrés en policías.

➤ Se entregara a cada participante un cuadernillo y lapicera para que realice anotaciones durante los encuentros.

Recursos materiales:

- ✓ Sala de situaciones
- ✓ Sillas
- ✓ Proyector
- ✓ Cd
- ✓ Cuadernillos
- ✓ Lapiceras

Encuentro 2: ¿Qué es el estrés?

Objetivos:

➤ Presentación de consideraciones básicas relativas al concepto de estrés.

➤ Generar un aumento en la toma de conciencia respecto a la influencia del estrés en la vida del sujeto.

➤ Elaborar una síntesis del tema abordado a través de la exposición de opiniones personales y el debate grupal.

Fundamentación:

En este encuentro se trata de introducir a los participantes en el concepto propiamente dicho de estrés. Se pretende que conjuntamente coordinador y participantes construyan el concepto de acuerdo a las opiniones y experiencias del grupo, y que el aporte de otras disciplinas enriquezca el aprendizaje.

Actividades:

- Se da inicio al encuentro mediante la técnica “lluvia de ideas”. La misma tiene por objetivo conocer la opinión del grupo sobre un tema específico, en este caso, sobre estrés.
- Se realiza una síntesis de lo producido mediante la lluvia de ideas. El psicólogo ira anotando en la pizarra los conceptos que el grupo fue formulando.
- Proyección de video explicativo. Conceptos básicos sobre el estrés tales como: definición; factores desencadenantes; manifestaciones cognitivas, comportamentales y fisiológicas; repercusiones sobre la salud. (Duración 20 minutos).
- Se invitara a personas pertenecientes a otras áreas de la salud (como médicos o kinesióloga de la institución policial) para que aporten sus conocimientos y experiencias en relación al tema.
- Puesta en común grupal en relación a los contenidos abordados durante el taller.

Recursos materiales:

- ✓ Sala de situaciones
- ✓ Sillas
- ✓ Proyector
- ✓ Cd
- ✓ Cuadernillos

Encuentro 3: “Simulación de situaciones generadoras de estrés y búsqueda de soluciones”

Objetivos:

- Generar un espacio donde por medio de la reflexión y el dialogo, se de lugar a las conflictivas del policia respecto a su trabajo.
- Elaborar conjuntamente con el grupo soluciones concretas frente a una situación o problema determinado.

Fundamentación:

A través de la reflexión y posterior puesta en práctica de la técnica de dramatización se da lugar a que aquellas situaciones expuestas por los participantes generadoras de malestar o tensión, puedan ser representadas o simuladas para poder expresar sus deseos de cambio en posibles soluciones.

Actividades:

- Grupo de reflexión. El mismo permite que sus integrantes reflexionen y compartan sobre una problemática en común, como lo es en este caso, el tema del estrés y sus vivencias en la profesión de policía.
- El psicólogo expondrá en la pizarra las situaciones verbalizadas por los participantes.
- Se elegirán al azar dos situaciones, las cuales se representaran a través de la técnica de dramatización, se solicitara la participación de algunos agentes para teatralizar la situación elegida. Los demás participantes tendrán la función de observar y pensar posibles soluciones para dicha escena.
- Puesta en común grupal de la actividad realizada en el punto anterior. El psicólogo realizara una síntesis acerca de las propuestas planteadas y los aspectos significativos.

- Se entrega a cada participante copia de la hoja “Presentación y puesta en práctica: técnica de solución de problemas”. Técnica que fue abordada de manera dinámica durante este encuentro.

Recursos materiales:

- ✓ Sala de situaciones
- ✓ Sillas
- ✓ Fotocopias
- ✓ Cuadernillos
- ✓ Lapiceras

Encuentro 4: Proyección cinematográfica: “EL Bonaerense”

Objetivos:

- Utilizar el contenido de la película como disparador de un proceso dinámico y reflexivo acerca de la profesión de policía.

Fundamentación:

La propuesta de la proyección cinematográfica se orienta en el desafío de dar apertura al proceso, a través de una actividad artística que permitirá revelar diferentes aspectos del quehacer del policía. Así como también, se posibilita a los participantes registrar las situaciones cotidianas e identificarse con el rol.

Actividades:

- Se proyectara el filme “El bonaerense” porque desde su contenido se vislumbra la formación y el rol del policía. Antes, el coordinador realizara una breve sinopsis de la película.
- Luego de la finalización del film, el coordinador promoverá la discusión grupal, su función será de guía e impulsor del debate o análisis y de resumir las opiniones.

- Los participantes deben reflexionar sobre la película vista, formarse criterios y apreciaciones solidas, a la vez que exponerlas públicamente y confrontarlas con las ideas de los demás participantes.
- Se finaliza el encuentro con sugerencias y opiniones personales acerca del encuentro en general.

Recursos materiales:

- ✓ Sala de situaciones
- ✓ Sillas
- ✓ Proyector
- ✓ Cd de película

Encuentro 5: “Notas periodísticas”

Objetivos:

- Utilizar la temática y el contenido de las noticias como disparador de un proceso dinámico y reflexivo acerca de los problemas de estrés que sufren los policías.

Fundamentación:

Esta actividad pretende poner en contacto al personal policial de la departamental Rio Cuarto con la realidad de otras instituciones y funcionarios policiales que padecen los problemas del estrés.

Actividades:

- Se formaran grupos de dos personas. El coordinador repartirá a cada subgrupo copia de una de las 3 noticias que se trabajaran durante el encuentro, las mismas contienen los siguientes títulos:
 - “Quitan las armas a 350 policías mendocinos que sufren estrés” (Diario La Nación).
 - “Policías bajo presión y sin contención emocional” (Rosario3 online).
 - “Controversia en Mendoza y Córdoba: Fuerte polémica por la muerte de un policía después de 30 hs. De servicio”. (Cadena 3 online).

- Cada grupo se tomara unos minutos para leer la noticia que les ha tocado.
- El coordinador anotara en la pizarra las siguientes preguntas, que funcionaran como ejes para el análisis de las noticias:
 - ¿Identifico la institución policial con la noticia?
 - ¿Me siento identificado desde mi función policial con la noticia?
 - Posibles soluciones para afrontar las problemáticas tratadas en las noticias.
- Puesta en común grupal relativa a la actividad anterior.
- Para finalizar el encuentro, el coordinador expondrá en la pizarra una síntesis de los aspectos significativos que cada sub grupo destaco de las noticias con las que se trabajo.

Recursos materiales:

- ✓ Sala de situaciones
- ✓ Sillas
- ✓ Fotocopias
- ✓ Cuadernillos
- ✓ Lapiceras

Encuentro 6: “Síntomas ansiógenos y presentación de técnicas para contrarrestarlos”

Objetivos:

- Detectar aquellos síntomas de ansiedad experimentados en situaciones adversas propias del rol.
- Presentación de ejercicios de relajación y respiración utilizados para contrarrestar los síntomas de estrés.

Fundamentación:

Pavón (2004) señala que la reacción mas frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. Considera que reconocer sus síntomas ayudaría a controlar mejor posibles situaciones generadoras de estrés.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto es que se trabajara con la detección de síntomas de ansiedad experimentados por los policías, como así también se expondrán técnicas de relajación y respiración, valiéndose de talleres efectuados por la policía bonaerense durante el año 2008 (Ver anexos, pág.), para reducir los niveles de estrés de sus policías.

La relajación muscular permite que ciertas manifestaciones de intranquilidad corporal o de excitación como palpitations, transpirar o temblar, comiencen a disminuir o desaparecer. Este es un instrumento que ayuda a disminuir la tensión, nerviosidad y le permite afrontar mas distendido situaciones de estrés cotidianas” (Kaluza, Cornaglia y Basler, 2001).

Actividades:

- Se reparte a cada participante copia de “Escala de síntomas de ansiedad” (Cotler y Guerra, 1978). Posteriormente, se concederán a los participantes, unos minutos para su lectura.
- Puesta en común grupal. ¿He experimentado algunos de estos síntomas durante mi rol profesional? ¿En que situaciones?
- Se proyectara un video titulado: “Seminario de técnicas de respiración y relajación: Aprender a respirar para combatir el estrés”, aplicado en la escuela de cadetes de la escuela policial bonaerense “Juan Vucetich” (2008).
- Para finalizar el encuentro, el coordinador representa a los participantes un breve ejercicio de relajación. Instrucciones: Debe tensionar un grupo muscular y luego lo relaja durante la espiración, esto permite que los

músculos bajen su nivel de tensión. La tensión no debe durar mas de 5 a 7 segundos. Durante la tensión respire normalmente y retenga el aire. Luego de aflojar el grupo muscular, tómese unos 20-30 segundos, para sentir bien la relajación.

➤ Se reparte fotocopia sobre “ejercicio de relajación y respiración” (Jacobson, 1998).

Recursos materiales:

- ✓ Sala de situaciones
- ✓ Sillas
- ✓ Proyector
- ✓ Cd
- ✓ fotocopias
- ✓ Cuadernillos

Encuentro 7: “Cierre del programa”

Objetivos:

- Dar un cierre al programa, permitiendo que tanto participantes como coordinador y profesionales que hayan participado puedan expresar sus vivencias a partir del mismo.

Fundamentación:

Es importante dar un cierre al proceso, mediante la conclusión de ambas partes intervinientes en el programa, lo cual también permitirá conocer si los objetivos y expectativas formuladas al inicio del programa pudieron concretarse.

Para dar el cierre final a los encuentros, se utilizara la técnica PNI (positivo, negativo e interesante). Permite al coordinador conocer cuales aspectos

positivos, negativos e interesantes ha encontrado el grupo de la temática tratada durante los diferentes encuentros.

Actividades:

- Se entrega a cada participante una hoja en blanco, se solicita que escriba lo que le ha resultado positivo, negativo e interesante del programa de talleres.
- El coordinador realizara una síntesis sobre los aspectos positivos del programa y agregara una conclusión personal resaltando el potencial del grupo en cuestión.

Recursos materiales:

- ✓ Sala de situaciones
- ✓ Sillas
- ✓ Hojas
- ✓ Lapiceras
- ✓ Cuadernillos

<u>ENCUENTRO 1</u>	
<u>RECURSOS</u>	<u>COSTO</u>
Sala de situaciones	✓
Mesa	✓
Sillas	✓
Cuadernillos	\$45.00
Cd	\$3.50
Proyector	✓
Lapiceras	\$15.00
<u>ENCUENTRO 2</u>	
Sala de situaciones	✓
Sillas	✓
Cd	\$3.50
Proyector	✓
Cuadernillos	✓
<u>ENCUENTRO 3</u>	
<u>Sala de situaciones</u>	✓
<u>Sillas</u>	✓
<u>Fotocopias</u>	\$12.00
<u>Pizarra</u>	✓
<u>Cuadernillos</u>	✓
<u>Lapiceras</u>	✓
<u>ENCUENTRO 4</u>	
Sala de situaciones	✓
Sillas	✓
Proyector	✓
Cd de película	\$3.50

<u>ENCUENTRO 5</u>	
Sala de situaciones	✓
Sillas	✓
Fotocopias	\$12.00
Cuadernillos	✓
Lapiceras	✓
<u>ENCUENTRO 6</u>	
Sala de situaciones	✓
Sillas	✓
Proyector	✓
Cd	\$3.50
Cuadernillos	✓
Lapiceras	✓
Fotocopias	\$12.00
<u>ENCUENTRO 7</u>	
Sala de situaciones	✓
Sillas	✓
Hojas	\$15.00
Lapiceras	✓
Cuadernillos	✓
Honorarios del psicólogo-Intervención	\$2.000
Honorarios del psicólogo. Diagnostico institucional.	\$1500
PRESUPUESTO TOTAL	\$3625.00

Seguimiento y evaluación de los resultados

Cabrera Pivaral y otros (2008) consideran que los procesos educativos presentan mayores resultados positivos cuando se genera un compromiso con la institución en donde se intervino, posibilitando de esta manera, el impulsar un reforzamiento de forma periódica con el objeto de consolidar los conocimientos y destrezas.

El equipo de psicólogos de la departamental se reúne mensualmente (primer viernes de cada mes) con el propósito de realizar de manera conjunta un seguimiento e intercambio de opiniones de aquellos casos de policías que se encuentran bajo carpeta medica-psiquiátrica o realizando tareas no operativas. También estas reuniones tienen como objetivo diagramar talleres o reuniones informativas de acuerdo a temas relevantes que vayan surgiendo en la institución, siempre apuntando a la salud mental de los policías, quienes son los destinatarios exclusivos de estos proyectos. Estas reuniones mensuales se presentan como una oportunidad para que el presente proyecto pueda tener un seguimiento, un reforzamiento de conocimientos y demás, pero también la posibilidad de innovar en relación al tema. Se cuenta con el apoyo de los directivos de la departamental quienes son los que principalmente impulsan a que los policías participen de todo curso, taller y demás que se dicte dentro como fuera de la jefatura policial.

Evaluación

A todos los participantes al comienzo del programa, se les aplicaran los siguientes instrumentos y se le explicara que la información que se recoja en los mismos será puesta a su disposición en los encuentros de grupo correspondiente.

1. Test de vulnerabilidad al estrés (L.H Miller y A.D. Smith).

A través de este instrumento se pretende valorar algunas de las variables más importantes vinculadas con: estilo de vida (dieta, ejercicios físicos, régimen de sueño, etc.), apoyo social (afecto, expresión, distribución del tiempo, de afecto. Apoyo material, información y orientación), conductas sustitutivas (fumar, beber, consumo de estimulantes, etc.), sistema de creencias y valores, y que tienen su incidencia en el grado de vulnerabilidad que el individuo tiene ante el estrés.

2. Valoración de los eventos vitales

Esto se lleva a cabo utilizando la metodología propuesta (entrevista estructurada) de Brown y Harris, que permite analizar las características de los acontecimientos estresantes y a su vez la susceptibilidad individual y los mecanismos disponibles para enfrentarse a dichos acontecimientos.

Los autores citados, desarrollaron una escala de 25 reactivos que se aplican a cada acontecimiento vital registrado previamente y que refleja, además de la valoración subjetiva del sujeto acerca de su gravedad, una valoración que pretende ser objetiva, según la repercusión que el suceso ocasionaría en un sujeto normal en circunstancias semejantes. Así mismo, esta escala registra otras variables tales como el estado psicológico del sujeto antes que ocurriera el acontecimiento, el control que pudiera tener sobre el, y su repercusión en distintas esferas.

3. Escala de estrés percibido (PSS)

Esta escala es un instrumento de auto informe que evalúa el nivel de estrés percibido durante el último mes, consta de 14 ítems con un formato de respuesta de una escala de cinco puntos (0 = nunca, 1 = casi nunca, 2 = de vez en cuando, 3 = a menudo, 4 = muy a menudo). La puntuación directa obtenida indica que a una mayor puntuación corresponde un mayor nivel de estrés percibido.

Al finalizar el programa se administrara un cuestionario anónimo a los participantes en el que se recabara información sobre los contenidos del programa, metodología utilizada, profesionales a cargo y utilidad asignada al mismo, los indicadores en cada caso serán:

- Temas tratados: interés-novedad-comprensión
- Metodología: tiempo dedicado-forma de dar los temas y explicar-componente práctico-participación.
- Equipo profesional: disposición para el dialogo
- Resultados: Consideración de lo aprendido-utilidad.

- Cronograma de actividades

Encuentro	Actividad	Duración
1	Introducción del programa	90 Min.
2	Taller informativo:¿Qué es el estrés?	90 Min.
3	Simulación de situaciones generadoras de estrés y búsqueda de soluciones	120 Min.
4	Proyección de película: “El bonaerense”.	120 Min.
5	Notas periodísticas: Análisis.	90 Min.
6	Síntomas ansiogenos y técnicas de relajación.	90 Min.
7	Cierre	90 Min.

CONCLUSIÓN

La presente propuesta de aplicación profesional se planteo para una pequeña parte de una gran población de policías, porque se considero que para grandes cambios, se debe empezar de a poco...desde el inicio, en este caso, el inicio de la carrera policial, dirigida al primer escalafón jerárquico dentro de la fuerza policial, “agente”.

Este proyecto se plantea como una manera para fomentar el bienestar físico y psíquico de los agentes de la policía de la provincia de Córdoba, brindando recursos que les permitan anteponerse a las situaciones diarias de su labor profesional, pero también a lo que se apunta es a tratar de dar a conocer el estrés, para de esta forma hacer un adecuado uso del concepto. El estrés es una palabra recurrente...común...internalizada en el discurso del policía, no se los escucha decir que están agotados, ni cansados, ni sobrepasados...”están estresados”, se solicitan carpetas médicas por estrés laboral...pero ¿que es verdaderamente el estrés? ¿Es bueno? ¿Es malo? ¿Se puede sobrellevar? ¿Quienes padecen realmente de este? ¿Cómo trabajarlo con una población “tan particular”?...

Me aboque a un tema común en estos tiempos, común en toda institución, en todo trabajador...pero no fácil de afrontar en la institución policial, ese fue el mayor reto para mi, pensar este proyecto para la policía y con los policías.

Para concluir, se considera de importancia implementar este tipo de talleres, con el objetivo de dotar a los policías de herramientas que les brinden la posibilidad de aprender a enfrentar las situaciones estresantes y permitirles reflexionar sobre la necesidad de adoptar estilos de vida saludables, mas importante aún es brindar un espacio donde se pueda dar lugar a las problemáticas diarias del quehacer policial, a la vez que reflexionar sobre ellas.

Referencias bibliográficas:

- Axelbred, M. Y Valle, J. (1981). Stress control programe for police officers in the city of Miami police dpto. Recuperado de Torres Alvarez. E.; San Sebastián. X.; Barretxe, R.; Zumalabe. J.M. (2001). Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. Universidad de Oviedo, Oviedo, España. p-p. 215-220.
- Becker. R.E., Heimberg, R.G. y Bellack, A.S. (1987). Social skills training treatment for depression. New york: Pergamon.
- Blackmore, J. Are police allowed to have problems of their own. Police Magazine. 1.978. 3: 47-55.
- Blaney, T.H. (1977). Contemporary theories of depression: critique and comparison. Journal of abnormal psychology, 86: 203-223.
- Bleger, J. (1985). Temas de psicología (entrevista y grupos). Cap. La entrevista psicológica. Ed. Nueva visión. Buenos Aires.
- Bleger, J. (1976). Psicología institucional y psicohigiene. Ed. Nueva visión. Buenos Aires.
- Bornstein, M. y Bellack, A.D. (1980). Social skills training for highly aggressive children in on inpatient psychiatric setting. Behavior modification, 4: 173-186.
- Cooper, C.L; Davidson, M.A; Robinson, B.A.(1982).Sreess in the police service jornal of occupatinal medicine. Recuperado de Torres Alvarez. E.; San Sebastián. X.; Barretxe, R.; Zumalabe. J.M.(2001). Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. Universidad de Oviedo, Oviedo, España.
- Daza, F.M. (2000). Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo.
- Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain. Implications for job redesign.Administrative Sicence Quarterly, 24, 285-308.
- Labrador, F.J. (1992). El estrés. Nuevas técnicas para su control. Madrid. Ediciones temas hoy.

- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984) Stress, appraisal and coping. New York. Springer-Verlag. Recuperado de López-Araujo, B.; Osca Segovia, A.; Peiró, J.M. (2006). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfacción laboral. Universidad de Madrid.
- Maslach, C. (1978). Job Burnout: How People Cope. Public Welfare, Spring, pp. 56-58.
- Meinchenbaun, D. (1985). Selt-instructional training. En A.S. Bellack M. Hersen(dirs.). Dictionary of behavior therapy techniques. New York: Pergamon Press.
- Moreno Pueblas, R.A; Turro Marmól, C; Sanchez Arrastia, D. (1999). Aplicación de un programa de intervención-acción antiestrés. Revista cubana; 28(2):155-7. Documento recuperado el día 12/06/2008. [Http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol28.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol28.htm).
- Oigny, M. (1994). "Quemarse" en la profesión policial. Revista Internacional de Policía Criminal, Enero/Febrero, pp. 22-25.
- Pacheco, A. (2004). "Evaluación conductual de profesionales de la seguridad: El análisis funcional de la conducta aplicado a la policía". Madrid: I Congreso de Psicología Jurídica en red – Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.
- PAOLI, P.(1997). Recuperado de Peirí, J.M (2001). El Estrés Laboral: Una perspectiva individual y colectiva. Revista del INSHT, Universidad de Valencia. número 13-2001, pp. 18-38.
- REESE, J.T. (1986). Policing the violent society: The american experience. Stress medicine, pp. 233-244. Recuperado de Torres Alvarez, E.; San Sebastián, X.; Barretxe, R.; Zumalabe, J.M.(2001). Autopercepción de estrés laboral y distrés: un estudio empírico en la policía municipal. Universidad de Oviedo, Oviedo, España.
- Rodriguez, D. M (2005) Diagnostico organizacional. Ed. Alfaomega.
- Selye, H. (1956). Recuperado de Sierra, J.C.(2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. REVISTA MALESTAR Y SUBJETIVIDADES/ FORTALEZA / V. III / N. 1 / P. 10 - 59 / MARZO, 2003.

- Siquier de Ocampo, M. L.; García Arzeno, M. E.; Grassano de Piccolo, E. & colab.. (1974). Las técnicas proyectivas y el proceso psicodiagnóstico. Cap. II “la entrevista inicial”. Ed. Nueva Visión. Buenos Aires.
- Schlemenson, A. (1993). Análisis organizacional y empresa unipersonal. Crisis y conflictos en contextos turbulentos. Ed Paidós.
- Violanti, J.M. y Aron, F. (1994). Ranking of police stressors. Psychological Reports, Vol. 75, pp. 824-826.
- Zaldivar Perez, D.F. y Roca Perarara. M.A. (1993). Proyección de un programa mínimo para el entrenamiento en el conocimiento y manejo del estrés. Revista cubana de psicología. Vol.10, Nro. 2,3. Documento recuperado el día 26/05/2008.

ANEXOS

1. Entrevistas de prediagnostico

Jefe de dependencia: Comisario Mayor.

1) ¿Cuáles son los objetivos de la institución?

Fundamentalmente el mantenimiento de la paz social, el resguardo de los bienes, la protección de la vida y la integridad física de los ciudadanos, esos serian principales objetivos de esta institución policial.

2) ¿Cuáles serian sus responsabilidades como jefe de esta institución?

Fundamentalmente nosotros los conductores, las dividimos en dos, debemos tener en cuenta que es una institución tipo organización como esta es inminentemente humana, va de la mano del hacer de cada hombre, nuestra herramienta de trabajo es el hombre, entonces debemos nosotros los conductores a través de una de las políticas que tenemos es el afianzamiento de ese compromiso para que el hombre este bien, porque si estamos encima de este, de esta herramienta de trabajo, vamos a lograr dinamizar ese combustible que mueve al hombre que se denomina “voluntad”, un hombre puede trabajar a 20 km por hora o 90 km. Por hora, estará en nosotros los conductores despertar a ese gigante dormido que cada uno de los hombres tiene, ese es un aspecto. El otro aspecto es la respuesta al ciudadano utilizando esas herramientas, que sea en tiempo apropiado, que lleguemos a una satisfacción en la persona que demanda en la policía el servicio, que por lo general cuando uno llega a la policía, llega con una aflicción importante, fundamentalmente para generar ese grado de confianza que le permita a la gente recurrir, porque cuando hay desconfianza se genera en el común denominador el ¿para que voy a ir? Si... ¿para que voy a denunciar? Si...

Por eso uno de nuestro frentes de batalla o campaña es el hacer conocer el hacer policial cotidianamente, por minima que sea nos muestra comprometidos, involucrados, la gente asi sea un detalle menor ve que nos

estamos moviendo, y eso invita a que el ciudadano denuncie; ni hablar en los casos, como hemos logrado, la participación. A nivel internacional se ha determinado que la policía u organismos de seguridad solos, como herramientas de control estatal, no son suficientes, porque más allá de moverse con el combustible de la voluntad del hombre, se mueven con otro combustible indispensable que se llama “información”. Esta estructura estatal si no tiene información no se puede direccionar, vendría siendo como el motor y el timón.

3) ¿A que debe enfrentarse un policía en su labor diario?

Fundamentalmente son circunstancias violentas o traumáticas como accidentes automovilísticos, donde un policía en una guardia puede llegar a ver 10 accidentes donde hay heridos, lesionados, muertos y fundamentalmente cuando hay niños, porque la mayoría son padres o madres, todo eso se transforma en una carga cotidiana de la que no es muy fácil desprenderse sobre todo cuando se llega al hogar. Nosotros tenemos en la policía un alto número de separaciones y hay un sin número de motivos que confluyen, puede ser el ánimo del hombre que llega al hogar y a veces descarga en la familia y hace que tengamos nosotros un porcentaje del 50/60% de policías varones/mujeres separados.

4) ¿Se produce algún tipo de desgaste psicofísico producto de la profesión?

Esto es acumulativo, conforme a lo que vemos en pares policías, de acuerdo a la actividad que han llevado, hay determinadas áreas de trabajo dentro de la policía donde el deterioro es mayor que en aquellos policías que se han dedicado a tareas de tipo administrative, menos desgastantes.

5) ¿Cómo ve el ingreso de una psicóloga en la institución?

Habrá que analizarla con la evolución del tiempo. Hemos visto que en un periodo de 6 meses desde la conformación del gabinete psicológico hemos logrado que la gente venga a la consulta, no en un número importante aún pero

ha habido consultas de manera individual y fundamentalmente en aquellos casos donde se amerita porque se debía, y lo que la psicóloga realiza es un seguimiento. La presencia del psicólogo dentro de esta institución lo veo muy bien, también vería mejor que hubiese más personal, entonces el hombre podría tener más y mejores descansos.

2. Entrevistas de prediagnóstico

Licenciada en psicología.

1) Al insertarse en la institución como psicóloga y agente, ¿ha observado y/o tratado algún tipo de problemática frecuente en el personal policial?

Podría decirte que un tema recurrente en estos tiempos, aquí dentro resulta ser el estrés. El estrés se ve, se percibe y se siente en enfermedades de los policías, en modos de relacionarse con los compañeros y también en problemas familiares. El policía pasa mucho tiempo fuera de la casa trabajando, más allá de las horas de trabajo, tiene horas de recargo, la mayoría hace adicionales para tener un poco más de dinero para llevar a su casa, eso genera ausentarse mucho tiempo de la casa, entonces pasa lo siguiente: la mujer reclama, los hijos reclaman, el papá o la mamá no puede estar cuando el hijo se enferma, hay que buscar la libreta del colegio, etc. y todo eso genera una demanda por parte de la familia al policía, entonces muchas veces eso influye en el policía y a veces no puede realizar el trabajo de forma correcta, no está tranquilo, no es que hay problemas en cuanto al operativo sino que no está cómodo en su trabajo, porque está pensando que el niño está enfermo y no puede ir a verlo, que todavía tiene un día y medio de trabajo y ya está cansado, todo eso es mucha presión, la familiar y la laboral, sobre todo en estos días donde el policía tiene que estar para la institución, lo pueden llamar a cualquier hora y tiene que salir, entonces esto genera un estado de alerta que muchas veces va a desencadenar en estrés. No todos los policías están estresados, pero muchos sí pueden desencadenarse en estrés mediante síntomas físicos; gastroenteritis; depresiones; trastornos adaptativos, hay muchos policías que son traslados de un lugar a otro y esa

situación genera una crisis de adaptación, hace que no se puedan amoldar al nuevo rol, al nuevo lugar donde les toca, no es lo mismo estar en un pueblo que irse a Córdoba, o a las sierras, todo eso va generando modificaciones en la persona.

2) ¿Qué grupos etarios están más expuestos en relación a esta problemática?

En estos 6 meses desde que yo estoy, podría decirte que se ve en todos, de cualquier edad y jerarquía. Los pacientes que han venido a verme son agentes que hace 2 años que están y ya tienen 300 días de carpeta psiquiátrica o carpeta médica; y hay personas que tienen 28 años de servicio y recién ahora están como cansados; es muy amplio el panorama porque son muchas personas, son diferentes los problemas. En mi opinión personal, el policia más grande se las puede arreglar mejor, es la sensación que yo tengo hasta ahora.

3) ¿A que se ve expuesto diariamente el policia?

Depende que policia y tarea operativa tenga. Aquel que esta en la calle, por ejemplo, esta implicado en intervenir en determinados operativos, situaciones de intercambio de disparos. Otros que están en “investigaciones”, ver un cadáver; es muy amplio, por eso depende.

4) ¿Consideras que la profesión de policia presenta desventajas?

Tiene sus ventajas y desventajas, las ultimas pueden ser esto de si uno no sabe o no puede manejar lo de afuera, todos entran por esa supuesta vocación de querer ayudar al otro, entonces como que pasa a segundo plano lo que uno sufre para ayudar al otro.

5) ¿Cuántas Hs. Diarias en promedio trabaja un policia?

Depende, hay turnos rotativos que hacen de 8 Hs; de 12 Hs y esta la otra modalidad que es de 24 Hs. Por 48 Hs, se hace una guardia donde se trabaja por 24 Hs.y por lo general, después de esas 24 Hs. Tienen saliente de banco, se les dice, es una adicional en el banco, entonces les quedaría la tarde y un día libre, pero en esa tarde y día libre seguro otra adicional tienen.

6) Considerando que usted es además de policía, Lic. En psicología. ¿Dentro de la institución usted se desempeña más como policía o psicóloga, o ambas profesiones, se puede decir, que las desempeña conjuntamente ?

Ahora estoy tomando exámenes para el ingreso, y mientras tanto, de acuerdo a la demanda que hay, tengo policías pacientes con intentos de suicidio, episodios depresivos, con problemas físicos ocasionados por un estrés, a todos este tipo de casos, les realizo un seguimiento. No todos realizan tratamiento psicológico aca, la mayoría si, vienen a verme una vez por semana a verme, pero al resto se le realiza un seguimiento, que consiste en llamar para ver como se encuentra, que venga una vez por semana o cada quince días para ver si debe ir al psicólogo o al psiquiatra, como va evolucionando, este tipo de cuestiones que tienen que ver con un seguimiento.

7) ¿Se muestran predispuestos ?

Si, los que han venido por causas puntuales si. Estoy segura que hay mucha gente que lo necesita y no se anima, porque no es tan fácil venir a ver a la psicóloga, todo el estigma que tiene la persona que viene al psicólogo, que esta loco, que tiene problemas, y genera todo eso que lleva a que las personas no se animen a consultar.

8) ¿Considera que la institución podría “hacer algo más” para lograr una contención aún mayor para aquella persona que lo necesite?

Se pueden hacer muchas cosas más, creo que el hecho de que se haya formado el gabinete, después de tantos años de la institución, es un paso importante.

9) ¿Cuándo se conforma el gabinete de psicología dentro de la institución?

El gabinete esta desde que estoy yo, desde hace seis meses. Estoy yo sola por el momento, antes no había nada; hay trabajadoras sociales (2), pero no tienen una tarea específica de trabajadora social. El primer paso es haber inaugurado el gabinete psicológico, donde todo el mundo sabe que hay una psicóloga, si alguien lo necesita, puede venir, pero lo que faltaría es fomentar el hecho de poder asistir sin

miedo, eso se hara más adelante mediante talleres, charlas, se tratara de poder concientizar y de comprender que a todos nos pasa lo mismo.

3. Entrevistas de prediagnostico

Oficial principal

1) ¿Qué considera que se debe enfrentar un policía diariamente?

En mi caso particular, en el lugar que yo estoy es el área “investigaciones”, donde afrontamos hechos de gravedad, normalmente delitos contra la propiedad, robos calificados, homicidios, violaciones, tentativas de suicidio, es bastante amplio el aspecto.

2) ¿Presentaria algún tipo de desventaja ser policia?

Claro. El tema de las cargas horarias es uno de los problemas, que puede tener dos orígenes, uno es la gran cantidad de trabajo que hay sumado al poco personal que hay.

3) ¿Consideras q la profesión puede llevar hacia algún tipo de desgaste psicofisico?

Seguramente, eso es obvio. Yo calculo que esa es una de las causas por la cual nosotros nos jubilamos con una antigüedad inferior al resto de los otros trabajos. Nosotros tenemos que cumplir, en el caso de los sub oficiales un máximo de 25 años y oficiales 30 años; si uno tiene en cuenta que más o menos el promedio de ingreso a la policía ronda en los 20 años, así que uno se estaría jubilando a los 45 años, cuando el resto de las profesiones se están jubilando alrededor de los 65 años. Todo eso se debe en parte a ese desgaste que sufrimos, tenemos la función de responder a diferentes tipos de demandas las 24 Hs.; hay otra cuestión, no somos policías únicamente cuando estamos trabajando sino que también tenemos responsabilidades cuando estamos afuera, muchas veces, estando de traje seguís siendo policía, estando en tu casa también seguís siendo policía. Quizás viendo las cosas desde otro punto de vista, no es lo mismo estar trabajando en una oficina, donde uno esta con otro tipo de presión o estrés, no es lo mismo el policia que esta en el móvil que esta trabajando con otro tipo de presión sabiendo que en cualquier momento se puede cruzar con un hecho delictivo.

4) ¿Se recibe algún tipo de contención de parte de la institución?

Si, la primera contención que uno encuentra es a nivel compañeros, grupo de trabajo, eso es esencial en nuestra tarea justamente por la cantidad de horas, por la responsabilidad y por el tipo de trabajo que tenemos.

Después esta la contención que uno puede encontrar en un nivel más superior, si se quiere, jefes de dependencia, departamental y obviamente la contención familiar que también tiene mucho que ver.

5) ¿Tiene conocimiento acerca de la presencia de una psicóloga aquí dentro?

Si, si.

6) ¿Cuál es su opinión al respecto?

Me parece muy bien, justamente por la tarea que nosotros hacemos, estamos constantemente trabajando bajo estrés, constantemente, el estrés ya sea laboral, propio de la tarea nuestra y que muchas veces afecta a nivel familiar también, ocurre muchas veces que más allá de la presión o las exigencias que uno tiene que soportar propiamente del trabajo, también cuenta con otros roles que uno cumple, no solamente el de policía sino otros roles que cumple fuera de este contexto laboral.

El tema de la psicóloga es muy importante como forma más de contención para todos nosotros, más que todo, no se si contención sino que sirva a todos nosotros también para ayudar a analizar la función que todos los días hacemos, que nos sirva para saber darle una lectura a las cosas, porque muchas veces uno trabaja, trabaja, se enfrenta a situaciones y absorbe, absorbe, y muchas veces uno se preocupa en tratar de “leer” todas esas situaciones para tratar de llegar a una solución para que la comunidad, los jefes a los que debemos responder sientan que uno le da una solución satisfactoria a los problemas que tenemos que resolver; y le da, le da, le da importancia a eso y muchas veces uno no se para un segundo a analizar dentro de todo eso, ¿cuál es nuestra salud mental? O sea, como nos ha afectado toda esa presión, como nos afecta diariamente el trato con la gente. La

mayoría de las veces uno no actúa en cosas buenas, el 90% actúa en situaciones críticas, como robos, asaltos, homicidios.

Es importante el tema del psicólogo y es importante que se haga un seguimiento al personal para evitar situaciones límites en las que muchas veces los policías llegan como tentativas de suicidios, violencia familiar o haciendo uso excesivo de la fuerza cuando debe actuar en la calle, ya sea reprimiendo más de lo que debe o disparando contra alguien producto de toda esa tensión o presión acumulada. Muchas veces los problemas uno no los exterioriza de una manera en la cual todos se den cuenta. Cuesta captar cuando un problema está. Entonces una de las formas de prevenir sería de que se haga un seguimiento psicológico, que haya charlas continuas y que quizás después de cada situación crítica o problemática que lo pone a uno en situación de estrés o de un impacto bastante fuerte, de que haya una charla con el psicólogo. Hay casos en que uno no le da importancia, pero por ejemplo, cuando uno va a donde ha habido un accidente de tránsito que hay muertos, más si hay muertos niños, eso por más que uno esté acostumbrado a un montón de situaciones, hechos así pegan; o cuando resultan damnificadas personas ancianas, uno ve reflejado los familiares en ese tipo de situaciones; abusos sexuales, otro ejemplo, todo eso afecta.

4. Entrevista de prediagnóstico

Se aclara que al terminar de explicarle a la persona entrevistada, el motivo de la presente entrevista, remarcando que se trata de una fase prediagnóstica donde se trata de detectar una demanda/necesidad que presente la institución, la misma es quien abre la entrevista de manera libre.

Sargento primero.(mujer)

1) Una psicóloga! (se ríe), para empezar te voy a contar que estamos con muchos problemas de estrés impresionantes, con controles psicológicos, a raíz del

ritmo que estamos llevando que es bastante agotador. Yo no hace mucho tuve unas jornadas de seguridad en Bell Ville donde un médico disertó sobre estrés laboral, y yo me quede...(cara de asombro), las consecuencias son terribles, te enferma la cabeza, el corazón...estuvo muy interesante

2) ¿Cuanto tiempo hace que esta en la fuerza policial?

Yo hace 17 años y medio que soy policía...a medida que ha ido pasando el tiempo, que la sociedad ha ido cambiando, han hecho que esta profesión cada vez sea un poco más complicada...

3) ¿A que se refiere con “complicada”?

siempre lo charlamos en las reuniones, que el número de gente aumenta en la sociedad, los delitos, las necesidades, demandas también aumentan y a nosotros nos pasa algo contrario dentro de la fuerza policial que es que durante muchos años se ha ido mucha gente y se ha ingresado poca, entonces es como que vamos a contratiempo de lo que necesita la sociedad. La tarea que antes se repartía entre cuatro o cinco personas llego a reducirse en dos o en una una, eso hizo a que la persona se vaya desgastando, sumale a eso la cantidad de tareas que se tenían que hacer con menos cantidad las presiones, presiones que se sufren de la sociedad, de tener que estar en la calle, de tener que hacer la parte administrativa, tener que ir a los megaoperativos, entonces llega un momento en que la “hora hombre” cada vez se fue aumentando más. Yo llego a las ocho de la mañana y no tengo horario de salida, o sea, yo se a la hora que tengo que venir pero nose a la hora que tengo que volver a mi casa, además que tengo que viajar porque no vivo en Rio Cuarto sino que en Alcira Gigena. Yo no puedo organizar en absoluto mi vida personal.

4) ¿Cuales son sus funciones dentro de la institución?

Yo en este momento estoy como jefa de la subcomisaria centro, jefa del área de la mujer, pero estoy yendo a operativos, hago turnos en jefatura, anoche tuve que estar en la ruta, cubro operativos en canchas, bailes, todos los eventos que haya.

5) ¿Tiene personal a cargo?

Tengo aproximadamente 43 efectivos que están bajo mis ordenes, todas las áreas que están aca abajo (sumarios, alcaldía, área de la mujer, grupo especial de prevención dependen de mi) y tengo 3 dependencias más que es el destacamento que esta en la terminal de ómnibus, el de las 320 viviendas y casa de gobierno.

6) ¿Como observa al resto del personal policial?

Cansancio, exigencia...porque el personal responde, cumple, tenes que tratar de analizar porque, para no llegar a que tu gente termine enferma, porque terminan enfermos de verdad, terminan con alguna gripe, con problemas en la columna, con terribles jaquecas y yo creo que esto va apuntado al estrés laboral, hay una sobrecarga que el fisico, la mente no te da. Cuando vos ves que una persona ya agoto todas sus energias empiezan a aparecer síntomas patológicos, a mi me pasa, yo con el día que tuve ayer yo hoy estoy con un terrible dolor de cabeza, de cuerpo, por la cantidad de horas, y el cuerpo no esta preparado para tantas horas, sin un descanso, una pausa, y la cabeza esta todo el tiempo a mil, porque yo estaba en la ruta y pensaba que hoy tenia que diagramar todo un operativo, que esta el dia del padre, que tengo que tratar de poner gente que sea soltera. Todas estas cosas las pienso para apuntar que la gente no se me canse y no se me enfermen, porque yo dependo de ellos.

7) ¿Personal a su cargo se encuentra con licencia?

Si...tenemos una problematica bastante importante con el tema de licencias psiquiatricas, yo en este momento aparte de tener mujeres por maternidad y 2 embarazadas, tengo un chico en alcaidia con carpeta, y otro por operacion de rodillas.

Pero si hay problemas...uno nota por ahi que el personal esta desgano, nervioso, yo soy una persona muy tranquila pero hasta yo tengo esos dias en los que no coordino, he llegado a mi casa totalmente desgastada a nivel mental. Cuando hay recargos, operativos los fines de semana, se me baja un bajon y me pongo mal¿porque? Son los unicos dos dias que yo puedo disfrutar con mi hijo, mi marido. Entonces imaginate que te digan: “estas de turno”, “tenes operativo”, “tenes que estar en ruta”...lo hago, pero yo siento que eso me enferma, me desgana...hay dias en los que me levanto y digo: “no quiero ir mas a trabajar” y uno sigue, sigue adelante, pero sinceramente no soy ajena a lo que siente el resto de la gente porque yo lo vivo en carne propia, y mi situación es bastante especial porque yo hago 100 km. para venir a trabajar, hay mas de un dia que me voy de mi casa cuando mi hijo

esta durmiendo y luego me dice: “mamá me voy a dormir porque estoy cansado”, y es tarde...y eso también me pone mal, digo: cuántas cosas me estoy perdiendo.

8) ¿Cómo definiría hoy la labor del policía? incluyendo la suya.

Como muy demandante, hoy por hoy, la situación en la fuerza es tremenda, yo sé que no es capricho de los jefes, es por todas las situaciones que la sociedad está viviendo y esto de las rutas (paro del campo), hace 3 meses que no tenemos descanso, desde el agente, al comisario inspector, están en la ruta, mañana, tarde, noche y lo que se vive allí...

Bueno, te di un pantallazo de cómo es la vida nuestra hoy, año 2008, no la estamos pasando nada bien y creo, más allá del jefe excelente que tenemos, la psicóloga ahora, no alcanza...porque tanto ellos como nosotros sufrimos las presiones de la sociedad que requiere que nosotros estemos, entonces si el deseo del jefe es que nosotros descansemos los fines de semana, hoy por hoy, por los conflictos a nivel país, no lo podemos hacer, a veces pasan 3 fines de semana que estamos ocupados, que no tenemos la posibilidad de decir: me siento a tomar mates y les comento lo que es esto. No sé hasta cuándo y eso produce estrés, son las carpetas que han ingresado en los últimos días, chicos jóvenes, eso está dando la pauta que la gente no está aguantando el ritmo. ¿cómo se revierte? No sé, bueno, se están haciendo cursos nuevos para que ingrese más personal, más policías, pero va a llevar su tiempo hasta que la policía llegue al número de personal que necesita, mientras tanto hay que aguantar el ritmo.

¿Cómo se logra llevar ese ritmo, el cual menciona?

Yo una de las formas que tengo es disfrutar cuando estoy en casa, tratar de descansar, de desenchufarme de esto, amigos, familia, salir, que se yo, cuando uno está libre es como que quiere hacer todo, ¿viste? pero estamos cansados...la verdad que sí.

