



TESINA DE GRADO

“ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL POLICIAL CON TURNOS ROTATIVOS Y FIJOS”

Tesista: Graciela Beatriz Graneros

Tutora: Lic. Cecilia Zugazaga (UAI)

Título a obtener: Licenciatura en Psicología

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y RELACIONES
HUMANAS**

Abril de 2018

AGRADECIMIENTOS

A mi tutora, por enseñarme a amar esta profesión.

A mi familia y amigos, por confiar en mí.

A mis queridos colegas de la Policía Federal Argentina, por brindarme sus experiencias diarias para poder lograr este estudio.

A ellos, ¡muchas gracias!

RESUMEN

Este estudio se basa en agentes de policía, cuya labor es percibida como altamente estresante por la amenaza de violencia en las calles, alta demanda del público y la exigencia de eficacia y probidad policial.

Varias investigaciones han sido revisadas para tratar de identificar las cuestiones más relacionadas con el estrés policial. Sin embargo, los datos en Argentina no evidencian aspectos operativos, sino problemas de organización dentro de la institución.

El objetivo de este estudio es evaluar las diferencias entre los grados de estrés laboral en agentes de policías de ambos sexos, que se desempeñan en turnos rotativos y fijos. Se administró el Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS a una muestra de 80 policías entre 20 y 55 años de edad, perteneciente a la Superintendencia Federal de Transporte, todos residentes en Capital Federal. El 50% (n= 40) trabaja en horarios rotativos y el otro 50% (n= 40) trabaja en horarios fijos. El 85% trabaja 12 horas o más, mientras que el 15% trabaja 6 horas diarias.

Los resultados mostraron que los policías con horarios rotativos experimentan mayor estrés general que aquellos que poseen horarios fijos. Además, se encontraron relaciones y diferencias significativas entre el estrés general y distintas variables sociodemográficas.

Palabras Clave: Estrés laboral - Agentes de policía - Turnos rotativos y fijos.

ABSTRACT

This study is based on police officers, whose work is perceived as highly stressful by the threat of streets violence, high public demand and the efficiency requirement and police probity.

Several studies had been reviewed to try to identify the issues more related to police stress. However, the data in Argentina does not show operational aspects, but organization problems within the institution.

The aim of this study is to evaluate the differences of the levels of work stress in police officers of both sexes, who work in rotating and fixed shifts. It was administered the ILO-WHO's Occupational Stress Questionnaire on a sample of 80 police officers of both sexes, between 20 and 55 years old, belonging to the Federal Transport Superintendence, all residents in the Federal Capital. 50% (n= 40) work in rotating shifts and 50% (n=40) in fixed shifts. 85% work 12 hours or more, while 15% work 6 hours a day.

The results showed that police officers with rotating schedules experience more general stress than those who have fixed schedules. Also, they were found significant relations and differences between general stress and different sociodemographic variables.

Keywords: Work Stress – Police officers - rotating and fixed shifts.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
CAPÍTULO I.....	8
1. INTRODUCCION.....	9
CAPÍTULO II.....	11
2. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Desarrollo histórico del estrés.....	12
2.2. Mecanismos fisiológicos de la respuesta de estrés.....	13
2.3. El Síndrome General de Adaptación (S.G.A.) y sus etapas.....	17
2.4. Las enfermedades de adaptación.....	20
2.5. Causas y efectos del estrés.....	21
2.6. Estrés laboral.....	22
2.7. La profesión policial.....	24
2.8. Autopercepción de estrés laboral en el cuerpo policial.....	28
2.9. Exigencia emocional en el desempeño policial.....	29
2.10. Función policial fuera del horario de trabajo.....	32
2.11. Características de la Policía Federal Argentina.....	33
2.12. Sistemas de turnos.....	34
2.13. Tolerancia a los turnos laborales.....	35
CAPÍTULO III.....	38
3. METODOLOGÍA.....	39
3.1. Objetivo general.....	39
3.2. Objetivos específicos.....	39
3.3. Hipótesis.....	39
3.4. Justificación.....	39
3.4.1. Teórica.....	39
3.4.2. Práctica.....	39
3.4.3. Social.....	40

3.5. Tipo de estudio y diseño.....	40
3.6. Población.....	40
3.6.1. Criterios de inclusión.....	40
3.6.2. Criterios de exclusión.....	41
3.7. Muestra.....	41
3.8. Instrumentos.....	41
3.9. Procedimiento.....	42
CAPÍTULO IV.....	43
4. RESULTADOS.....	44
4.1. Caracterización de la muestra.....	44
4.2. Descripción de las variables.....	49
4.3. Análisis de las diferencias de grupo.....	50
4.4. Análisis de la relación de variables.....	54
CAPÍTULO V.....	56
5. DISCUSIÓN.....	57
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
CAPÍTULO VII.....	65
7. ANEXOS.....	67
7.1. Consentimiento informado para participantes de investigación.....	67
7.2. Instrumento para la recolección de datos.....	69

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Distribución de la variable Horario fijo/ horario rotativo en la muestra.....	44
GRÁFICO 2. Distribución de la variable Sexo en la muestra.....	44
GRÁFICO 3. Distribución de la variable Edad en la muestra.....	45
GRÁFICO 4. Distribución de la variable Estado Civil en la muestra.....	45
GRÁFICO 5. Distribución de la variable Años de ejercicio profesional dentro de la Institución en la muestra.....	46
GRÁFICO 6. Distribución de la variable Hijos en la muestra.....	46
GRÁFICO 7. Distribución de la variable Hobbies en la muestra.....	47
GRÁFICO 8. Distribución de la variable Nivel de educación en la muestra.....	47
GRÁFICO 9. Distribución de la variable Policía adicional en la muestra...	48
GRÁFICO 10. Distribución de la variable Horas trabajadas en la muestra.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Prueba de normalidad para estrés laboral.....	49
TABLA 2. Características demográficas de la muestra.....	49
TABLA 3. Características laborales de la muestra.....	50
TABLA 4. Comparación de la escala de estrés laboral entre horarios laborales rotativo y fijo.....	50
TABLA 5. Diferencias de género en estrés laboral.....	51
TABLA 6. Comparación de la escala de estrés laboral entre policías con hijos y sin hijos.....	51
TABLA 7. Comparación de la escala de estrés laboral entre policías con menor carga horaria y mayor carga horaria.....	52
TABLA 8. Comparación de la escala de estrés laboral por la edad.....	52
TABLA 9. Comparación de la escala de estrés laboral entre policía adicional.....	53
TABLA 10. Comparación de la escala de estrés laboral según si tiene actividad recreativa.....	53
TABLA 11. Comparación de la escala de estrés laboral según el estado civil.....	53
TABLA 12. Relación entre la escala de estrés laboral y la cantidad de años en la institución.....	54
TABLA 13. Relación entre la escala de estrés laboral y el nivel de educación.....	54

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

La función policial es una de las profesiones más estresantes desde la psicología laboral, ya que en la misma se ponen en juego relaciones ansiógenas. Existen distintos estudios empíricos que han puesto de manifiesto, que la sensación más experimentada por los agentes de policía es el estrés, esto se debe al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad, incluyendo su entorno íntimo.

Por otra parte, el planteamiento del estrés como interacción entre respuesta y estímulo considera que el mismo es resultado de un desequilibrio entre las demandas del contexto y los recursos de la persona (Cano Vindel, s.f.). En este sentido, el apoyo social y familiar que puede brindarse mediante los sujetos que lo rodean y los recursos que le otorgan, siendo un sustento emocional, así como la oportunidad para compartir intereses y condiciones para ser respetado e incluido. No es sólo de la presencia de los componentes que brindan apoyo, sino de la percepción que el sujeto posee de éstos (Feldman et al., 2008).

El objetivo de este estudio es evaluar el grado de estrés laboral en policías de ambos sexos que se desempeñan en turnos rotativos y fijos. Para ello, se plantea como hipótesis que el personal policial que trabaja en turnos rotativos presentará mayores niveles de estrés que quienes lo trabajan en turnos fijos.

El ritmo de vida moderno ha llevado a las fuerzas de seguridad a reforzar los servicios de seguridad, intensificando los patrullajes y monitoreo de la ciudad durante las 24 horas los 365 días del año, para poder cubrir las necesidades, utiliza sistemas de turnos muy variados, tendientes a abarcar la amplia franja horaria.

El trabajo por turnos, sobre todo en el turno nocturno, genera alteraciones en el entorno familiar y social. Son una minoría, viéndose forzados a adaptar su horario al del resto de la sociedad. Esto puede ser fuente de conflictos, generando dificultades en la pareja, poco contacto con los hijos, contrariedad con los horarios con los amigos o dificultad para disfrutar del tiempo libre, entre otros. Así, se reduce la calidad de vida (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000).

En una revisión de la literatura sobre el estrés en policías, existen

autores que afirman que el trabajo policial es la profesión más estresante emocionalmente como quienes sostienen que las presiones del trabajo policial no son extremas o peores que las de otros trabajos. Lo más aceptado es que el policía se encuentra sometido a un elevado nivel de estrés en sus labores diarias (Colectivo Profesional de Policía Municipal [CPPM], s.f.).

Richard y Fell (1975) y Blackmore (1978) afirman que los policías presentan más cuestiones de salud que en las demás profesiones, teniendo mayores tasas de dificultades familiares y de divorcios. Pareciera que el estrés se relaciona con las labores de los agentes, originándose en los escenarios con peligro, riesgo, entre otros, habiendo elementos asociados con la organización. Las particularidades organizacionales y las condiciones laborales se relacionan al estrés policial.

En su estudio, Violanti y Aron (1994) realizaron una clasificación de las fuentes de estrés más significativas. Los estresores fueron asesinar a alguien en su labor policial y la muerte de un compañero. Existe también una distribución pareja de los estresores organizacionales/administrativos (Spielberger, Westberry, Grier & Greefield, 1981).

Además, Márquez Ravelo et al. (2008) afirman que los estresores organizacionales fueron los cambios de turno, poco apoyo del entorno, compañero incompatible, personal insuficiente, mucha disciplina y poco apoyo de los supervisores. De los 20 estresores, 7 son organizacionales/administrativos y 7 se relacionan a las funciones policiales. A pesar de que los autores no coinciden en la agrupación de estos estresores, existen patrones similares:

- **peculiaridades organizacionales,**
- **particularidades del sistema de justicia,**
- **particularidades del público,**
- **la labor policial en sí misma.**

Luego de realizada esta breve descripción del estado de la cuestión, este estudio pretende responder la siguiente pregunta: ¿cómo es el estrés laboral en personal policial que trabaja en turnos fijos y rotativos? ¿Existen posibles diferencias entre género y otras variables demográficas en el grado de estrés laboral del desempeño policial?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Desarrollo histórico del estrés

Las primeras investigaciones científicas sobre el estrés fueron de Hans Selye (Capítulo II, s.f.), fisiólogo y médico austrohúngaro, quién definió el estrés como una respuesta biológica repetitiva al factor estresante a través de transformaciones en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico. Realizó una tesis en la que analiza el estrés, separando las consecuencias físicas de los demás síntomas padecidos por sus pacientes, encontrando que se originaban diversos trastornos físicos misteriosos desde su estructura basal, en otras palabras, su condición médica previa. Selye se consagra a la medicina conductual que, en comparación con la medicina psicosomática, suscita la prevención de la salud en base a la obtención de un estado de bienestar de los ámbitos mental, físico y social, promoviendo un estilo de vida adecuado. La medicina “tecnológica” tradicional no redujo las causas más usuales de muerte de la sociedad “civilizada” como las cardiopatías, las lesiones vasculares, la hipertensión, la obesidad, los suicidios, entre otros. De acuerdo a esta necesidad actual, la medicina conductual propone algunos principios (Kertesz & Kerman, 1985):

- El objetivo es lograr el bienestar general, no limitándose a la ausencia de enfermedad, lo cual coincide con la definición de salud de la Organización Mundial de la Salud.
- Los motivos de la mayor parte de las enfermedades se deben al entorno (contaminación, densidad de la población, estilos de vida y trabajo nocivos, entre otros).
- La prevención de las enfermedades se debe a la transformación del estilo de vida más que a un chequeo habitual.
- La responsabilidad de la salud es propia, no del médico.

El estrés aparece en los trabajos de Selye (1936, 1960, 1974 citado en Sierra, Ortega & Zubeidat, 2003) como un a palabra novedosa en la medicina. Este autor pensó en la respuesta de estrés como un grupo de respuestas fisiológicas hormonales que se generan por la activación del eje hipotálamo-hipófiso-córticosuprarrenal, con el aumento de la secreción de corticoides y del eje simpático-médulo-suprarrenal, y de la respuesta a estímulos

indeterminados. El agente generador del estrés es un componente que atenta contra el equilibrio del organismo, aumentando la necesidad de reequilibrarse.

Selye (1978) afirma que nadie puede vivir sin padecer cierto nivel de estrés. Afirma que la carga psicosocial de tensión sin la descarga generará alteraciones de la salud física y mental. El estrés es un mecanismo de autopreservación, se transmite genéticamente lo que garantiza la supervivencia de la especie. En un entorno peligroso consintió la supervivencia de la especie generando respuestas de fuga y lucha, entre otras. Aunque los antepasados requirieron mucho esfuerzo físico para obtener alimento, protegerse de los depredadores, la situación se invirtió en la actualidad. Los estímulos generan mecanismos de supervivencia inadecuados, que con o sin liberación o tramitación, ocasionan enfermedades de adaptación, como las cardiovasculares, inmunológicas, la diabetes y las adicciones. El estrés como la respuesta del organismo frente a cualquier requerimiento. Las necesidades de concordar el medio interno con el externo, permiten que un estímulo movilice los recursos físicos y mentales, provocando respuestas específicas e inespecíficas, sucediendo de forma parecida frente a distintos estímulos como el sonido de un choque, un ruido fuerte o una infección.

2.2. Mecanismos fisiológicos de la respuesta de estrés

El estrés psicosocial es generado por los vínculos interpersonales y el ejercicio de los papeles sociales. No se debe a razones físicas, químicas o situacionales. Los mecanismos fisiológicos son los siguientes (Mc Lean, 1975 citado en Kertesz & Kerman, 1985):

- **El sistema nervioso central:** está conformado por el cerebro y la médula espinal. Como el estrés se genera mediante el cerebro, se divide en tres niveles de funcionamiento:
- **La neo corteza:** es el más complejo y elevado. Entre sus funciones se encuentran:
 - El entendimiento y la interpretación de la información que se percibe por los sentidos.
 - La comunicación.
 - El control de los músculos voluntarios.

- La toma de decisiones, los procesos lógicos y la solución de problemas.
- La prevención de los resultados de los propios actos.
- La imaginación y la creatividad.

- El lóbulo frontal:

- *Sistema límbico:* es el nivel intermedio. Se encarga del control de las emociones y sus asociaciones con la secreción hormonal. Las áreas anatómicas básicas son:

- Hipotálamo.
- Septum.
- Circunvolución del cíngulo.
- Amígdala.

- **La formación reticular y el tronco del encéfalo:** se encarga de la regulación de lo vegetativo, como los ritmos cardíacos, respiratorio, el tono vasomotor, entre otros, y de la activación de las zonas superiores del cerebro a través de los impulsos nerviosos.

- **El sistema nervioso periférico:** sigue al sistema nervioso central, dividiéndose en somática y autonómica. El primero se encarga de:

- Llevar información al Sistema Nervioso Central.
- Transmitir órdenes motoras hacia los sentidos y los músculos voluntarios.
- Regula los intercambios con el medio externo.

Por otro lado, el segundo regula el equilibrio interno del cuerpo, manteniendo los valores fisiológicos en lo normal, la homeostasis. Por ejemplo, inerva el corazón y lo ajusta a las necesidades de esfuerzo, las glándulas y los músculos. Posee dos ramas:

- **Simpática:** alista al cuerpo para tomar acción y genera la excitación para la vida de relación.

- **Parasimpática:** interviene en la recuperación, relajación y asimilación. El estilo de vida occidental genera el excesivo funcionamiento del sistema simpático, y que la filosofía oriental promueve la meditación y la relajación, o sea, "lo interno". Los Sistemas Nerviosos Central y Periférico, tanto Somático como Autonómico, interactúan entre sí y con el medio externo, satisfaciendo los requerimientos del sujeto. Los mecanismos de respuesta al estrés operan mediante tres ejes:

- **El eje neural:** se manifiesta en la respuesta de estrés. Actúa mediante nervios las ramas Simpática y Parasimpática del Sistema Nervioso Periférico

Autonómico, inervando los órganos. Por ende, este eje es el más veloz, generando efectos inmediatos y locales, en el órgano correspondiente. La forma clásica es la excitación simpática, existiendo la excitación parasimpática, que manifestaría algunos cuadros de asma bronquial, debido a que esta rama genera constricción de los bronquios, frenando la circulación del aire pulmonar. Por otro lado, la excitación simpática es la aceleración del ritmo cardíaco. Este mecanismo se termina cuando el estímulo estresor es muy persistente o intenso, entrando en juego el segundo mecanismo.

- **Eje neuro endocrino:** Lucha o fuga.

- **La Homeostasis:** esfuerzos del cuerpo para adaptarse a su entorno. La búsqueda del equilibrio.

- **La fuga o la lucha:** situaciones particulares de la homeostasis. El estrés psicosocial muestra interés en:

- *La homeostasis social:* el ajuste interpersonal a los distintos grupos.

- *La actividad de fuga o lucha frente a los estresores psicosociales.*

Sin embargo, cuando no es posible ni la fuga ni la lucha, aunque el cuerpo esté movilizado para la acción, esta energía se canaliza contra el propio organismo, generándose una autogresión.

- **Eje neuro endocrino:**

- Sistema Nervioso Autonómico Simpático.

- Parte del Sistema Endócrino, representado por la Médula Adrenal, una cápsula sobre los riñones.

Éstas mueven al organismo para la fuga o para la lucha. De esta manera, aumenta el tono simpático: se libera Adrenalina y Noradrenalina desde la Médula Adrenal a la circulación periférica, siendo distribuidas por el cuerpo, preparándolo para la actividad muscular, generando:

- Incremento de la presión arterial y del pulso cardíaco, con mayor flujo de sangre a los músculos.

- Vasoconstricción de la piel, menor pérdida de sangre en caso de heridas.

- Tensión muscular, aumento de la fuerza y rapidez de los movimientos.

- Incremento de los niveles de ácidos grasos, triglicéridos y colesterol en sangre, generando el consumo de la energía en la emergencia.

El hipotálamo activa las neuronas preganglionares simpáticas, las cuales activan la médula adrenal, que secreta A y NA hacia la sangre, como parte de la estimulación del Sistema Límbico. La adrenalina actúa sobre los receptores

alfa y beta en las distintas estructuras, apoyando la acción simpática inicial. Este proceso tarda unos minutos, brindando un tiempo mas extenso de preparación corporal (Camargo, s.f.).

Kertesz y Kerman (1985) afirman que si el cuerpo se prepara constantemente con esta movilización para la fuga o la lucha, siendo ambas impedidas, padece de alarma crónica. En ocasiones, es aguda e intensa. Las consecuencias residen en la hipertensión, los infartos cardíacos, los accidentes cardiovasculares y demás secuelas físicas y mentales. A pesar de que las consecuencias físicas generadas por el Eje Neuroendocrino son similares a las del Eje Neural, cuyos nervios activan los órganos sin actuar mediante Adrenalina y Noradrenalina, la liberación de estas hormonas tarda 20 o 30 segundos, durando 10 veces más hasta que se inactivan varios minutos. Esto explica la duración del temor o rabia que persisten unos minutos, hasta que las hormonas se inactivan químicamente si no hubo ejercicio físico.

- **Eje endócrino y el síndrome general de adaptación:** cuando el estresor es más extenso e intenso, la respuesta de estrés es más larga y crónica. Puede comprenderse por etapas variables. Es mediada por los Ejes Endocrinos, entrando en acción la hipófisis. Los Ejes Endocrinos son cuatro:

- *Eje adreno cortical:* Las glándulas adrenales se hallan sobre los riñones. Poseen:

- **Médula adrenal:** secreta adrenalina y noradrenalina.

- **Corteza adrenal:** es la zona exterior de la glándula, las cuales secretan las hormonas Corticoides. Son de dos clases:

- **b)1 Mineralocorticoides:** afectan el metabolismo de los minerales y son pro-inflamatorias.

- **b)2 Glucocorticoides:** repercuten en el metabolismo de la glucosa y son antiinflamatorias.

- **Eje somatotrópico:** su vía es Estímulo estresor - Corteza Cerebral – Sistema Límbico – Hipotálamo - Hipófisis anterior. Ésta última liberaría Somatotropina, permitiendo la liberación de Mineralocorticoides, algo parecido a lo que sucede con la diabetes, y la movilización de glucosa y ácidos grasos libres.

- *Eje tiroideo:* la glándula tiroides controla el metabolismo, incrementando los intercambios por el efecto del estrés. A través de la Tiroxina, sensibiliza los órganos a la adrenalina, incrementando la tensión arterial.

- *Eje hipofisario posterior:* libera la Vasopresina, generando el aumento de la

presión arterial y a la retención de agua.

Asimismo, los autores mencionados sostienen que el eje endócrino genera:

- Incremento de la producción de glucosa, de urea y cetonas, y de ácidos grasos libres.
- Susceptibilidad al infarto de miocardio.
- Reducción de la resistencia ante las infecciones y demás elementos agresivos. Genera el herpes, anginas y el restablecimiento lento de las enfermedades.

2.3. El Síndrome General de Adaptación (S.G.A.) y sus etapas

Selye delineó su nuevo paradigma, señalando que más allá de la naturaleza del estímulo nocivo, el cuerpo responde de forma estereotipada. Esta respuesta genera un esfuerzo del organismo para adaptarse a la condición a la que es sometido, denominándola Síndrome general de adaptación (Bertola, 2010).

Según Kertesz y Kerman (1985), Selye descubrió que los estados extensos de estrés se manifiestan por un Síndrome de Signos y Síntomas físicos, mentales y comportamentales. Al comienzo, se lo observó como "El Síndrome de estar enfermo". Se puede desglosar el S.G.A. de la siguiente manera:

- **Síndrome:** signos y síntomas físicos, mentales y conductuales.
- **General:** diferentes agentes no específicos lo incitan como una vía en común a la acción de ellos.
- **De adaptación:** en su esfuerzo para sobrevivir, el organismo se adapta o se auto-modifica para concordar con los estresores dilatados en su entorno. El S.G.A. incluye el tiempo, siendo descrito como de fenómenos mensurables, que ocurren al movilizarse el sistema del sujeto frente a los estímulos estresores.

Estos autores describen las siguientes etapas de este síndrome:

- **Reacción de alarma:** es generada por la exposición a estresores a los que el organismo no se halla preparado tanto cualitativa como cuantitativamente. Puede originarse en dos momentos:

- *Reacción de choque*: una reducción inicial de la resistencia, luego aparece la lucha para eliminar o echar por tierra el estímulo, junto a la rabia o la ira, o la fuga para así apartarse del estímulo, junto al miedo o la ansiedad. La misma corresponde a los Ejes Neural y Neuro-Endocrino. Si el agente es potente para las defensas se generan heridas, congelamiento, electrocución, impactos emocionales, quemaduras, traumatismos, e incluso, la muerte. Si no es así, se sigue a la sub etapa.

- *Reacción de contrachoque*: se revierten los síntomas y signos del comienzo de Lucha o Fuga, junto a las transformaciones orgánicas que indican la vuelta al equilibrio. Si el estresor es intenso o su acción continua, las transformaciones físicas muestran el paso a la siguiente etapa.

- **Resistencia o adaptación**: el organismo sobrevivió, pero sigue la exposición al evento estresante. Se movilizan más reservas, las cuales necesitarán más tiempo. Incrementa la resistencia sobre lo normal para conservar la homeostasis frente al estresor, aunque se reduzca frente a otros estímulos. Por ende, el impacto de los distintos estresores aumenta, lo cual se debe considerar al planear el estilo de vida. Esta etapa se extiende por períodos muy variables. Al finalizar el estímulo estresante, se vuelve a la normalidad. En el otro extremo, al extenderse la exigencia, se acaban los recursos, llegándose a la tercera etapa.

Dosne Pasqualini (2013) afirma que en la Etapa de Resistencia o Adaptación, intervienen los Ejes Endocrinos Adrenocortical, Somatotrópico, Tiroideo, Hipofisario Posterior. Esto se genera de forma sinérgica, el organismo enfrenta el requerimiento, aunque el peso recae sobre los sistemas nervioso, endocrino, circulatorio, los riñones, el hígado y las células de los tejidos afectados. En esta sinergia intervienen tendencias contrarias, activándose por los sistemas nervioso y endócrino para arribar al equilibrio más favorable para la homeostasis: Sistema Nervioso Autónomo Simpático versus Parasimpático, Corticoides antiinflamatorios versus proinflamatorios. Durante los tratamientos médicos se administran fármacos que contribuyen con la tendencia favorable. Si la misma es exitosa, se genera homeostasis con el ambiente, aunque el equilibrio se puede romper por exceso de respuestas, como alergias, hipertensión o agresividad, o por un defecto de la respuesta, como insuficiencia renal, depresión o reducción de la inmunidad. El cuadro somático clásico

descrito por Selye, el cual fue observado en animales y personas, es el siguiente:

- Atrofia del timo y/o de los órganos linfáticos.
- Inhibición de las respuestas inflamatorias.
- Incremento del azúcar en la sangre.
- Ulceras pépticas en el estómago e intestino.

Este cuadro se observa en niveles más avanzados de adaptación. Sus signos son mensurables para establecer la intensidad del síndrome.

- **Etapas de agotamiento:** no se puede mantener la adaptación. Las reservas se encuentran agotadas, pudiendo intentarse un posterior esfuerzo, con resurgimiento de dos signos de alarma y reactivación hormonal, siendo el riesgo para la supervivencia muy elevado, llegándose a la pérdida de conciencia y muerte. La acción de los Ejes Neural y Neuro-Endocrino, con el aumento de las catecolaminas sería una "emoción simple", pero no como estrés. Cuando median estresores psicosociales que por su intensidad, persistencia o significación generen la fase de adaptación con el Eje Endocrino, se encontrarían dentro de los generadores de estrés. El incremento de cortisol, un glucocorticoide asociado al eje Corticoadrenal, sería un indicador biológico del S.A.G.

El cortisol se reduciría con las emociones placenteras a pesar de que las mismas pueden incrementar las catecolaminas en la fase Neuro-Endocrina. Esto evidencia las muertes súbitas por infarto de miocardio en sujetos predispuestos, al recibir cierta clase de noticias. Mueren en la etapa de alarma, aunque se sintieron bien. Las emociones desagradables se incrementarían con el cortisol. Los individuos con muertes súbitas mueren por un estrés elevado, mientras que quienes poseen enfermedades de adaptación, fallecerían por el Distress crónico. Aunque no toda desviación de la homeostasis genera estrés, el organismo se autorregula sin llegar al S.G.A., al cual solo recurre cuando se sobrepasa el umbral individual, arribando hasta la Etapa de Adaptación, si llega a la etapa de agotamiento, su estadía es temporal y reversible. Si se torna irreversible, se llega a la muerte (Kertesz & Kerman, 1985).

La teoría sobre la respuesta inespecífica al estrés de Selye fue debatida por psicofisiólogos como Mason (1968 citado en Molina-Jiménez, Gutiérrez-García, Hernández-Domínguez & Contreras, 2008), quien afirmó que los estímulos estresantes provocan el síndrome general de adaptación cuando la

persona percibe las circunstancias como amenazantes, destacando la relevancia de los elementos sociales. Desde una visión sociológica, el mismo estrés puede tener varias respuestas (Peterson, 1994 citado en Molina-Jiménez et al.) en base a los ambientes estructurales y culturales (Jacobson, 1989 citado en Molina-Jiménez et al.).

2.4. Las enfermedades de adaptación

Según Selye, las enfermedades de adaptación son las respuestas de estrés defensivas, por lo que si son excesivas o deformadas, generan las enfermedades de adaptación, originadas por las distorsiones de adaptación del cuerpo que por las consecuencias perjudiciales de los agentes patógenos. De esta forma, los causantes primarios del estrés son los estímulos estresores, que generan el S.A.G., pudiendo ser internas como externas. Las causas secundarias del estrés se originan por las causas primarias, son adaptaciones internas por exceso o defecto, originándose cuando el organismo responde a las causas primarias, no llevándose a cabo un buen trabajo. Existe cierta rigidez de la respuesta orgánica programada genéticamente. Las mismas son lentas, necesitan muchas generaciones, siendo las transformaciones del estilo de vida generadas con un ritmo acelerado en los últimos años. El hombre contemporáneo está atrapado entre su ambiente y su biología que lo prepara para una labor física. Las enfermedades de adaptación son la respuesta indirecta a los estresores en contraposición con otra clase de enfermedades que resultan son consecuencia de estos ataques. Selye describió a las enfermedades de Adaptación más usuales, siendo comunes en los ejecutivos y demás sujetos con un nivel elevado de responsabilidad (Selye, op. cit):

- Tensión arterial.
- Afecciones cardíacas y de los vasos sanguíneos, o renales, eclampsia.
- Reumatismo y artritis reumatoidea.
- Inflamaciones de la piel y de los ojos.
- Reducción de la resistencia a infecciones.
- Trastornos alérgicos, nerviosos y mentales.
- Problemas sexuales y/o digestivas.
- Reducción de las defensas frente al cáncer y de la resistencia orgánica.

Las enfermedades de adaptación son originadas por respuestas adaptativas del organismo frente a los estresores, existiendo tres clases:

- Respuestas insuficientes de defensa.
- Respuestas excesivas de defensa.
- Respuestas desviadas de defensa.

2.5. Causas y efectos del estrés

El estrés puede genera diferentes problemáticas en la salud, como el asma, el infarto de miocardio y las alteraciones gastrointestinales e inmunológicas (McEwen, 1995 citado en Sierra et al., 2003). La relación entre el estrés y la enfermedad se funda en la noción de alostasis, siendo la posibilidad de que se generen transformaciones fisiológicas importantes para conservar la homeostasis frente a la demanda de la actividad (Sterling & Eyer, 1988 citados en Sierra et al.). Este sistema alostático se activa por la acumulación de sucesos negativos que generan el desgaste de los tejidos y órganos, provocando la enfermedad (McEwen).

Asimismo, Green-Wod y Greenwood (1979 citados en Kertesz & Kerman, 1985) y Lazarus (1980 citados en Kertesz & Kerman) definen los efectos del estrés. Es una cuestión amplia y compleja, habiendo superposiciones y mecanismos circulares en su causa y efecto. Para distinguirlo se debe considerar el tiempo, las causas anteceden a los efectos. Greenwood y Greenwood dividen los efectos del estrés en tres grupos, pudiendo ser beneficiosos o nocivos:

- **Efectos inmediatos:** generados por el S.A.G.
- **Psicológicos:** cognitivos o afectivos.
- **Psicosomáticos y orgánicos.**
- **Ambientales:** consecuencias de los comportamientos del sujeto estresado sobre su ambiente social y físico.

Estos autores señalan que los efectos perjudiciales son:

- Efectos secundarios.
- Enfermedades físicas de los órganos u originadas por el S.G.A.
- Problemas mentales, adicciones, delincuencia.
- Muerte.

- Accidentes.
- Disminución del rendimiento y productividad individual y grupal.
- Rotación laboral o inmovilidad laboral.

Además, los efectos a largo plazo son la Reducción de la actividad y rendimiento de las organizaciones y del PBI, y el ausentismo, el cual genera costos para las empresas:

- Gastos por tratamientos médicos hospitalarios o ambulatorios.
- Indemnizaciones por enfermedades y accidentes.
- Muertes.
- Deterioro los vínculos humanos laborales, extendiéndose a la familia y la sociedad.

2.6. Estrés laboral

El término estrés fue utilizada en el ámbito científico por vez primera por Cannon (1911 citado en Sánchez Milla, Sanz Bou, Apellaniz González & Pascual Izaola, 2001), asociado a la relación de los elementos emocionales con el incremento de la secreción de las catecolaminas y la adrenalina. El estrés es un estímulo frente al que el organismo respondía, a diferencia de Selye, quien definió el estrés como una respuesta frente a la influencia de estímulos externos, que excedían la respuesta del organismo.

El estrés laboral es la respuesta tanto fisiológica, psicológica como conductual de un sujeto que trata de adaptarse a las presiones internas y externas, generándose cuando ocurre un desajuste entre el puesto laboral y la organización (Romero-Pérez, 2006).

Según Uribe (2009), el estrés es un fenómeno natural del organismo, siendo la respuesta en cuanto a los estímulos, pudiendo ser positiva o negativa. Responde asertivamente a estímulos que sorprenden, como es el caso de un temblor, teniendo consecuencias perjudiciales, ocasionando daño biológico y frustrando cualquier actividad de respuesta. En lo laboral se relaciona con la estimulación en un sistema de trabajo.

El estrés continúa una espiral viciosa, ocasionando otras problemáticas como infartos, insomnio, diabetes, hipertensión y trastornos sexuales. El empleado puede hallarse expuesto a estrés crónico, grave, permanente y

diario, hasta la jubilación. Primero se acostumbra y lo controla, pero al repetirse genera daños a la salud y hasta la muerte (Uribe, 2009).

Martín (2007 citado en Feldman et al., 2008) afirma que las consecuencias de los estresores se hallan mediados por los elementos psicológicos, pudiendo ser elementos protectores. Los mismos fueron definidos en base a características personales y situacionales, o de la percepción que posee la persona, mediando las consecuencias del estrés e incrementando su resistencia (Bagés, 1990 citado en Feldman et al.).

El estrés fue definido de distintas formas desde que Selye (1956 citado en Márquez Ravelo et al., 2008) acuñara el término. Es pensado como respuesta, estímulo e interacción, ésta última, mediando entre respuesta y estímulo, es la definición más completa (Merín Reig, Cano Vindel & Miguel Tobal, 1995 citados en Márquez Ravelo et al.). Lazarus y Folkman (1986 citados en Ayuso Marente, 2006) afirman que el estrés es la consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del entorno y los recursos que posee la persona. Los componentes de la interacción estresante son las variables situacionales del entorno laboral, las pertenecientes al individuo que debe afrontar el hecho y las consecuencias del estrés.

Taub y Olivares (2009 citados en Velázquez Vázquez, 2010) afirman que este padecimiento genera ausentismo e incapacidad laboral, asociado a los trabajos de piloto, la construcción, profesionales como periodista, dentista, médico, contadores, ejecutivos, obreros, mineros, policía son los más estresantes. El estrés es distinto en cada sujeto, siendo un factor estresante en una persona algo inocuo para otra. Su estado psicológico y físico, el significado brindado al evento perturbador, y distintas condiciones ambientales positivas y negativas.

Los individuos llevan a cabo esfuerzos cognitivos y comportamentales para tratar con los distintos sucesos a los que se enfrenta, por lo que no todo el estrés posee secuelas: estas suceden cuando el contexto sobrepasa el control del sujeto, a diferencia del estrés positivo el cual puede dinamizar la actividad laboral (Márquez Ravelo et al., 2008).

Sánchez Milla et al. (2001) afirma que, de acuerdo al diccionario médico Dorland, el estrés es el contexto de un sujeto o de sus órganos o aparatos, que por requerir de ellos un rendimiento superior, los ubicaba en riesgo de enfermar. Además, el diccionario médico Salvat afirma que el

estrés es una voz inglesa con la que se denomina el estado de tensión desmedida como resultado de un evento perjudicial para el organismo. El estrés en si no es malo, incentiva y motiva a ser mejores en el trabajo y con la pareja, siendo un elemento positivo. Como buenos efectos, incrementa la productividad y la satisfacción laboral. Aunque puede tornarse negativo y ser perjudicial para el sujeto, siendo las consecuencias negativas las siguientes:

- Incrementa el riesgo de morbilidad física y psíquica.
- Interacciona con el alcohol como evasión.
- Alteraciones relacionadas a eventos estresantes.

Si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimientos y estado de salud de la persona, el estrés tendrá signo positivo, será estimulante y permitirá hacer progresos en el ámbito de trabajo con la consiguiente gratificación personal y material. Por el contrario, una inadecuación entre la demanda y la capacidad de la persona para afrontarla generará un distrés invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento (Velezville Velázquez, 2014).

Las profesiones asociadas a los servicios humanos fueron las más investigadas como recipientes de los elementos estresantes. El estrés resultante del trabajo es una de las razones del surgimiento de la enfermedad laboral y del absentismo, generando distintos accidentes (Gil-Monte, 2002).

Asimismo, Sánchez Milla et al. (2001) señalan que cuanto a lo físico, la morbilidad resultante del estrés o de la sobrecarga psíquica es consecuencia de:

- **Síntomas gastrointestinales:** cuadros de gastritis y úlceras de estrés, síndrome de intestino irritable, aerofagia y meteorismo.
- **Síntomas cardíacos:** arritmias, hipertensión arterial, distonías neurovegetativas.
- **Síntomas musculares:** fasciculaciones, temblores.
- **Síntomas del Sistema Nervioso Central:** trastornos del sueño, ansiedad, irritación e inquietud.

2.7. La profesión policial

La policía es uno de los cuerpos de seguridad del Estado con más contacto con la sociedad. La relación entre el policía y el ciudadano se haya

mediada por elementos como la forma en que el policía se percibe a sí mismo en relación a la comunidad, el rol del control social, el apoyo de la sociedad, las perspectivas que la misma posee sobre el trabajo policial y que la policía como institución deposita en sus integrantes (Hidalgo López & Monsalve Briceño, 2003).

Por otro lado, los medios de comunicación no ayudan a la función policial, empeorando la imagen del policía, destacando sus errores y no sus virtudes. El policía se autopercibe como perteneciente a la clase social baja, lo cual lo transforma en una víctima del sistema clasista, donde el pobre se haya desprotegido, siendo débil frente a la sociedad (Reese, 1986 citado en Hidalgo López & Monsalve Briceño, 2003).

Cao, Stack y Sun (1998) afirman que la policía puede justificar su trabajo en las perspectivas de la comunidad, por ende, la comunidad es responsable de la actuación policial. Aunque se debe saber qué clase de actuación espera la comunidad en una situación determinada. Ello permitiría cotejar la congruencia de las perspectivas sociales con la conducta del funcionario policial, indicando el nivel de satisfacción que posee la comunidad sobre el trabajo policial, debido a que de haber insatisfacción se generaría una distancia caracterizada por la desconfianza de la comunidad sobre la policía y por demasiado autoritarismo de la primera sobre la segunda.

Estas variantes de la relación estarían catalogadas por elementos ajenos a la misma como el carácter democrático del régimen político dominante y el rol de los cuerpos policiales frente a cierto gobierno. La satisfacción de la comunidad con la labor policial puede ser medida mediante la confianza del ciudadano en la policía y, por la decisión del primero de llamar a la policía (Hidalgo López & Monsalve Briceño, 2003).

Gabaldón, Birkbeck y Bettiol (1990) hallaron que el nivel socioeconómico de la zona, la presencia de vigilancia privada y el carácter de la situación, son variables que afectan en si el ciudadano llama o no a la policía. Esta decisión traduce la perspectiva que posee el ciudadano sobre lo que el policía llevará a cabo o cómo actuará en cierto ambiente y que la misma provoque una solución satisfactoria al problema. Existen elementos que caracterizan los diferentes escenarios y actores, que hacen diferir las perspectivas que la comunidad posee sobre el policía: no puede ser pensada como un ente, sino como un conglomerado de grupos con distintas características que establecen la

relación entre ambos.

Por lo tanto, la percepción que el agente policial posee de la comunidad no es general, distinguiéndola por elementos. El acuerdo entre el desempeño policial y las perspectivas de la comunidad son un indicador de cuán satisfechos se hayan los agentes policiales en su labor, de su profesión y del papel que poseen en la sociedad, al percibir que éste se encuentra en armonía con las perspectivas de la comunidad (Hoath, Schneider & Starr, 1998).

Cain (1973) señala que la satisfacción laboral del policía se origina en la aceptación de la comunidad, disminuyendo el aislamiento y la segregación social que padece el policía por la labor que posee, lo que lo transforma una "persona diferente" al resto de la sociedad: hay una distancia social casi ineludible entre el policía y el resto de la sociedad, disminuyendo en la medida en que la sociedad se haya satisfecha con el trabajo policial.

Por otra parte, La Ley 21.965/79 (1979 citado en Borelli, s.f.) reglamentada por Decreto Ley 1866/83, la cual se refiere al personal de la Policía Federal Argentina, sostiene en su artículo 3° que el estado policial es el escenario jurídico resultado de los deberes, derechos y obligaciones que las leyes, decretos y reglamentos instauren para los sujetos en actividad o en retiro. El artículo 10° de dicha norma sostiene que es un derecho vital para que quien detenta estado policial utilice el armamento provisto por la institución. Por ende, en la figura del estado policial se mantiene la portación de arma de fuego, estando en actividad, en franco o de servicio, en licencia o descanso.

Caballaro (s.f.) afirma que el trabajo policial se extiende fuera de las horas laborales diarias, lo cual genera una sobrecarga de estrés, debido a que está obligado a no faltar a la institución, si es necesario. Se observa ansiedad en estos trabajadores porque los sujetos deben estar alerta por su vida y custodiar la del prójimo, lo cual provoca cansancio, tensiones, cambios fisiológicos como el incremento de la adrenalina frente un peligro, comportamiento agresivo esperando el peligro y la angustia. Estas manifestaciones de ansiedad se manifestarán de distinta forma según la personalidad de los policías, la habilidad de afrontar este hecho estresante, pudiendo llegar a enfermar.

Sánchez Milla et al. (2001) afirma que la profesión de policía se relaciona de forma directa con el estrés, ya que el roce constante con el desarrollo de su función hace que esté en relación con la sociedad, llevando a

cabo su labor en un ambiente conflictivo, lindante con la marginalidad y criminalidad. Sus elementos de trabajo, el arma de fuego, el bastón o la tonfa añaden más riesgo como factor estresante. Asimismo, existen elementos organizativos, en referencia a las relaciones de los funcionarios, debido que, al ser una organización verticalista y a las características mismas del trabajo, generan consecuencias perjudiciales relacionadas con el estrés.

La cultura policial, comienza durante los entrenamientos en los institutos de formación, y continúa arraigándose durante el resto de la vida de un policía, ya que es imposible dejarla de lado aun estando retirado de la institución; se trata de hacerse fuerte frente al sufrimiento humano, actuar en situaciones muy estresantes como si no pasara nada, ignorando o no haciendo caso a los sentimientos negativos ante los ciudadanos. Puede entenderse como procesos psicológicos grupales, utilizados como escudos frente a cualquier tipo de amenaza externa, incluso cuando la propia vida está en riesgo, que le permiten al policía actuar como grupo y no como individuo aislado. Esta cultura se encuentra basada en el secreto profesional, impidiendo al policía hablar o mostrar alguna debilidad fuera de la institución, dando lugar a la formación de fuertes vínculos grupales, resaltando la figura del compañero como única opción, el cual lo va a comprender y apoyar emocionalmente sin criticarlo.

Cabe destacar que la cultura policial es tan fuerte entre los policías, que la figura de un profesional psicólogo al servicio de la salud mental del personal policial, queda desdibujada, siendo un servicio al que no se piensa en ir de manera voluntaria. Un policía concurre al psicólogo cuando es citado por una junta médica cuando se encuentra en condiciones de ascender a una jerarquía siguiente, o cuando algún superior lo envía mediante nota escrita, porque excede a la contención grupal. En este último caso, el policía es desarmado y separado de su trabajo habitual para que descanse, luego de un tiempo breve, previa evaluación psicológica, se reincorpora a las filas institucionales o queda afectado al servicio psiquiátrico.

Esta situación es tomada como unos de los mayores castigos, principalmente por factores económicos, ya que estando desarmado, no puede realizar ningún tipo de servicio, apareciendo la figura del colectivo policial, diciendo “el psicólogo está para perjudicarte, no para ayudarte”, incluso circula de boca de en boca, ciertos ejemplos estereotipados, como los siguientes: “si el psicólogo te pregunta acerca de tal cosa, tenés que contestar tal cosa” o; “no

demuestras emociones porque estás en el horno”, de ésta perspectiva concurrir a un psicólogo es significado de no hablar de nada. Se trata de concurrir y salir airoso lo más rápido posible del consultorio, evitando en lo posible todo tipo de interrogatorios; haciendo imposible la prevención profesional de atender la salud mental de los policías a tiempo, bajo estas circunstancias.

2.8. Autopercepción de estrés laboral en el cuerpo policial

La bibliografía sobre las motivaciones y los efectos del estrés laboral en los policías es muy pobre, si se considera que los primeros trabajos son de hace más de tres décadas (Symonds, 1970). El nivel de saber adquirido sobre los elementos que determinan el estrés es pobre (Hart, Wearing & Headey, 1995).

La tipificación de los estresores de esta ocupación es una labor compleja y que genera controversia. Autores como Violanti (1985) y Martelli, Waters y Martelli (1989), los estresores del trabajo policial se distinguen de los organizacionales. Los estresores organizacionales se refieren a los generados por la administración y la gestión policial, y los inherentes son los que provienen de la actividad usual que es perjudiciales para la salud física y psicológica, como el peligro y la violencia. Brown y Campbell (1994) determinan las fuentes de riesgo de estrés como las organizacionales, relacionadas al desempeño de tareas, a la comunidad y al sistema judicial.

El trabajo policial es una ocupación estresante (Cooper, Davidson & Robinson, 1982; Kroes, 1985; Reese, 1986). Axelbred y Valle (1981) afirman que el estrés padecido por los policías es mayor a los de la mayoría de las ocupaciones. Aunque Malloy y Mays (1984) y Brown y Campbell (1994) no encuentran la misma evidencia empírica. El modelo conceptual de estrés ocupacional de la policía se funda en las ideas de Marmot y Madge (1987), siendo empleada en el estudio del estrés laboral de los policías (Brown & Campbell, 1990).

El estresor es la fuente externa que genera una respuesta individual hostil, el estrés es la autopercepción de la consecuencia negativa proveniente de la exposición a un estresor, mientras que el distrés son los síntomas negativos como la hostilidad y la depresión. En la bibliografía analizada, los

policías municipales son parte de muestras más extensas de policías, no siendo diferenciados en los análisis. Aunque esta profesión posee semejanzas con otros grupos de policía, las conclusiones del estudio sobre el estrés podrían ser válidas parcialmente, siendo las características de su entorno local, la organización, las funciones y las labores que hacen que se deba analizar el proceso de estrés laboral en este grupo

Según Martínez Arias y Puelles Casenave (2009), el trabajo policial es considerado un trabajo duro, con esfuerzo, responsabilidad y exposición a sucesos tristes o crueles perjudiciales para los sujetos. En España, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional (1993 citado en Martínez Arias & Puelles Casenave), afirma que los policías son el segundo trabajo con la tasa más elevada de homicidio ocupacional, luego de los taxistas. Además, el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Manchester ubica a los policías en segundo lugar en cuanto a estrés profesional, luego de los mineros (Casalueva & Di Martino, 1994 citados en Martínez Arias & Puelles Casenave).

2.9. Exigencia emocional en el desempeño policial

En los últimos años se generó interés por las consecuencias del entorno laboral. Las emociones pueden afectar los logros profesionales, por lo que se analizan las competencias para indicar cuales son más. Comúnmente, se vinculan los estados de ánimo y las dimensiones de la personalidad, con los procesos asociados al éxito o al fracaso en las metas laborales, como la toma de decisiones, la creatividad, la rotación, el trabajo grupal, el liderazgo, la comunicación y el cansancio emocional (e.g. Barsade & Gibson, 2007; García, Ramos & García, 2009).

No obstante, son pocas las investigaciones tendientes a indagar las emociones las labores: un diseño del puesto adecuado debe contener una apreciación de las exigencias de lo que se lleva a cabo. Debe detectar las emociones que serán evocadas por el contenido de los distintos trabajos, indicando los criterios de selección, formación y evitación de daños a la salud (Martínez Arias & Puelles Casenave, 2009).

Goleman y Cherniss (2005) afirman que, al momento de generar el potencial de una organización, un modelo genérico de inteligencia emocional pretende un impacto más próximo, debiendo considerarse los requerimientos laborales en referencia a las competencias. Al respecto, Spencer y Spencer (1993) afirman que “cuanto mejor encajan los requisitos de un trabajo y las competencias de una persona, más elevado será el rendimiento de la persona en ese puesto y la satisfacción en el empleo” (p. 241).

Se deben apreciar las exigencias relacionadas a la actuación profesional, para poder disminuir los riesgos y permitir una mejor ejecución. No todas las labores profesionales poseen los mismos requerimientos afectivos, así como la intervención en los mismos entornos o que existan sucesos que poseen el potencial para generar emociones en el empleado. Los médicos, enfermeros, psicólogos, trabajadores sociales, bomberos y policías necesitan de una mayor fortaleza emocional para llevar a cabo sus actividades profesionales. La destreza en el manejo de las emociones tiene que ser mayor al de otros empleos. Existen técnicas para el cuidado psicológico de estos empleados expuestos a sucesos dañinos, como el psicoanálisis formativo, los grupos Balint, los talleres sobre el cuidado del terapeuta, la gestión de estrés en sucesos límite, debriefing psicológico (e.g. Balint, 1986; Mahoney, 2005).

Se deberían fomentar técnicas que permitan el cuidado psicológico de estos trabajadores, ya que el daño en su salud mental podría repercutir en su efectividad laboral. Aunque existe estados emocionales no patológicos, que pueden afectar negativamente la ejecución de la labor y la satisfacción profesional. El trabajo policial posee labores y ambientes dramáticos, sucesos críticos, de estrés agudo, como ser herido, ser víctima de un atentado, intervenir en catástrofes con muertos o un enfrentamiento armado (e.g. Gilaberte & Baca, 2000; Martín, 1995), habiendo eventos cotidianos para generar emociones que pueden afectar en el ámbito profesional o personal del sujeto, como la utilización legítima de la fuerza, la protección de homicidas o agresores sexuales en sus traslados judiciales, el levantamiento de cuerpos, la investigación de redes de pornografía infantil o recibir insultos, entre otros. Situaciones habituales que, igualmente, precisan ser valoradas.

Por su parte, Russell Hochschild (1983 citado en Martínez Arias & Puelles Casenave, 2010) estudió el esfuerzo emocional que las azafatas de vuelo debían llevar a cabo para el desempeño de su profesión y en la atención

del cliente. El control de los sentimientos es vital para generar manifestaciones corporales y faciales que pudiesen ser vistas por el público. Indicando que en esta interacción era vital expresar emociones amables que a veces no se sentían.

Según Martínez-Iñigo (2001), las emociones del trabajador son exhibidas para afectar las emociones, actitudes y comportamientos de los demás, para que perciban la calidad en el servicio y que lo aprecien, incrementando la posibilidad de que vuelvan a utilizar la misma compañía. Este interés es del sector de servicios, debiendo brindar una imagen de calidad y de atención humana, siendo compartida por algunas labores policiales. No obstante, la mayoría de las labores policiales que exigen una carga emocional no comparten esta meta. Otra particularidad del Trabajo Emocional es su relación a labores que involucran relaciones interpersonales en el propio trabajo, en sucesos entre el empleado y un cliente, usuario, entre otros. Diversos requerimientos emocionales del trabajo policial no poseen una relación interpersonal, como el contacto con cadáveres y restos orgánicos o el análisis de pornografía infantil, entre otros, pero que necesitan de menos sensibilidad al asco. Muchos policías deben ser escogidos y preparados para lidiar con estos ambientes activadores del sistema de repulsión, teniendo en cuenta el sistema básico del asco y el daño en la cubierta corporal con cuestiones morales (Martínez Arias & Puelles Casenave, 2010).

Según Sandín, Chorot, Santed, Valiente y Olmedo (2009), las respuestas de asco son sencillas de adquirir y complicadas de eliminar. Es una emoción básica que debe ser evitada en las funciones policiales. Desde la inteligencia emocional, Spencer y Spencer crearon cuatro modelos genéricos sobre las competencias emocionales para directivos, colaboradores, vendedores y trabajadores sociales (Goleman & Cherniss, 2005), no creando modelos laborales en el ámbito de la seguridad.

No todas las exigencias emocionales laborales requieren el manejo de una única emoción, habiendo sujetos que lidian mejor con ciertas emociones que con otras. La labor sanitaria más del manejo de la compasión que del miedo, mientras que los bomberos se enfrentan a labores peligrosas, por lo deben poder manejar la ansiedad-terror.

Si en la labor de la función policial se ubica al profesional frente a sujetos que pretenden manipular su punto de vista o frente a grupos emotivos

que pueden pegarle su afecto, se debe mejorar su habilidad ecopática (González de Rivera, 2004), siendo el proceso mental deliberado de dejar de lado los sentimientos, cualidades, ideas y motivaciones generadas por otros.

Martínez Arias y Puelles Casenave (2010) afirman que se deben conocer las labores y requerimientos emocionales de la labor policial, estableciendo programas de psicología aplicada que permitan lograr las metas de la función, la mejora del rendimiento, la evitación de la adherencia emocional, y la autopercepción de efectividad que pudiese haber.

2.10. Función policial fuera del horario de trabajo

A diferencia de otros trabajos en los que las personas cumplen determinados horarios y regresan a su vida habitual, el trabajo policial es muy sacrificado, ya que la persona no solo cumple con sus horas de trabajo, sino que al culminar la jornada continúa teniendo estado policial.

En el capítulo II de la ley N° 21.965 (1979), se describen los Deberes, Obligaciones y Derechos, para el Personal de la Policía Federal Argentina. Según el artículo 8 El estado policial describe los deberes al personal policial en actividad o retiro:

- Adecuar su comportamiento público y privado a las normas éticas de acuerdo al estado policial.
- No formar parte o adherir al accionar de entidades políticas, culturales o religiosas que vayan en contra de la institución, la tradición, la Patria y sus símbolos.
- Defender, mantener y aumentar el honor, la vida, la libertad y la propiedad de los individuos arriesgando su vida o integridad personal.

El artículo 11 de la ley N° 21.965 (1979) sostiene que, si se es llamado a prestar servicios, el ejercicio de esas funciones es obligatorio. Las faltas a la disciplina y al servicio policial serán sancionadas con apercibimiento, arresto, cesantía o exoneración. Se puede obtener recompensas por actos de arrojo o de capacidad profesional, o por daños sufridos en acciones provenientes del servicio.

Como se puede observar, el oficio policial se extiende fuera de las horas de trabajo diarias lo cual implica una sobrecarga de estrés, ya que se tiene la

obligación de no faltarle a la institución si la situación así lo requiere. Para alcanzar los objetivos, en la Policía Federal Argentina se realizaron turnos de seis horas, denominados cuartos. Es decir, que las dotaciones cubren el horario de 6 a 12, de 12 a 18, de 18 a 0 o de 0 a 6. Los efectivos poseen un franco semanal y cada cuatro semanas gozan de un franco largo de cuatro días. Pero esas seis horas son rotativas, por lo que el policía trabaja una semana a la mañana, otra a la tarde y otra a la noche.

Dada la diversidad de turnos existentes y la suma de horas trabajadas luego de realizar su servicio de policía adicional, el cual es utilizado para incrementar los ingresos, el policía se encuentra inmerso en un proceso continuo de cambio, tanto orgánico como psicosocial, que es generador de estrés. Debido a las exigencias del entorno laboral, se hace inevitable que no exista presión en el trabajo. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales.

Dentro de las organizaciones del siglo XXI, se evidencian altos índices de problemas debido a factores causados por la presión y la carga laboral que conlleva al estrés. En este contexto desarrolla su actividad laboral el personal de la Superintendencia Federal de Transporte, sumadas las presiones cotidianas propias de la labor policial, sumada la problemática de la Institución y las presiones de la sociedad con una demanda que cada vez se hace más hostil. El tema que convoca esta investigación es dar cuenta del estrés laboral y si guarda relación con el trabajo a turnos.

2.11. Características de la Policía Federal Argentina

A partir del 1 de enero de 1945, la Policía de la Capital pasó a denominarse Policía Federal, por el aumento de la representación de la Policía de Estado en demás provincias, incrementando su intervención federal. La Policía Federal Argentina se inició por las urgencias de las personas, en la búsqueda de ayuda contra el delito, la protección de la familia, la libertad, la seguridad y el trabajo. Su objetivo fue proteger la vida y la seguridad de los compatriotas y de la Nación (Historia y organización, s.f.).

Según la Ley Orgánica de la Policía Federal Argentina 338/58 (s.f. citado en Auditoría General de la Nación, 2011), la Institución se constituye con un jefe que lidera de forma operativa y administrativa a la misma y que debe establecer la reglamentación de los servicios y su organización a nivel Superintendencia. El mismo es cumplido en la actualidad por Néstor Roncaglia, acompañado por una Subjefe, Mabel Franco. En el organigrama vigente hay trece Superintendencias que están compuestas por Direcciones, Departamentos, Divisiones, Secciones y oficinas, generando una estructura piramidal segmentada.

Una de ellas es la Superintendencia Federal de Transporte, la cual posee como misión cumplir la función de policía de seguridad y judicial en el entorno de la Empresa Ferrocarriles Argentinos, siendo la autoridad de la implementación, fiscalización y justificación de infracciones a los reglamentos referentes a la prestación ferroviarias, siempre que se relacione con el cumplimiento de su misión (Ley N° 20.952, 1975). Está comandada por un Comisario General, un Comisario Mayor y dos Comisarios Inspectores, y tienen a cargo la seguridad de la totalidad de los ferrocarriles y la seguridad de la terminal de ómnibus ubicada en el barrio de Liniers.

La extensa red de ferrocarriles está compuesta por las líneas General Roca, Domingo F. Sarmiento, General B. Mitre; General Belgrano, dividida en ramal Norte y ramal Sur, General Urquiza y General San Martín, todos poseen sus cabeceras centrales en la Ciudad Autónoma y se ramifican a lo largo de la Provincia de Buenos Aires e interior del País. Es éste el lugar el elegido para llevar a cabo la presente investigación.

2.12. Sistemas de turnos

Los sistemas de turnos son los siguientes: “Fijos”, de lunes a viernes durante 6 horas diarias, los denominados “franqueros”, que realizan sus jornadas sólo los días sábados, domingos y feriados durante doce horas cada día, el “día por medio”, que realiza doce horas continuas, no concurriendo al día siguiente; “un día por dos”, interpretado como veinticuatro horas seguidas por dos días que no concurre a trabajar y el “rotativo”, por semana, con un franco semanal, este horario comienza de 00 a 06 horas, para volver a ingresar

la semana siguiente luego de un día franco de 06 a 12 horas, descansando el día libre, para continuar con la tercera semana de 12 a 18 horas, gozando de un día libre para culminar en la cuarta semana ingresando de 18 a 24 horas, obteniendo al terminar la vuelta mensual, un descanso largo de 4 días.

Cabe destacar que el Artículo 87 de la reglamentación de la Ley para el personal de la Policía Federal Argentina N° 21.965 (1983) señala que los oficiales y el personal subalterno en actividad, pueden realizar el servicio de policía adicional, siempre que no repercuta en el servicio policial, no condicionando sus funciones en la Institución.

Bajo este esquema, desarrollan sus actividades laborales diarias los policías federales, sumando por supuesto las presiones cotidianas y el contexto social, con una demanda que cada vez se manifiesta más hostil. El horario “rotativo” requiere de una adaptación constante en la vida del policía. Encontrándose inmerso en un proceso continuo de cambio tanto orgánico como psicosocial que puede provocar una mayor tendencia al estrés, que en el personal que realiza horarios fijos.

2.13. Tolerancia a los turnos laborales

Según Fernández-Montalvo y Piñol (2000), en un sistema de turnos, el trabajo repercute sobre la salud de forma negativa. Aunque no todos los expuestos al mismo sistema de turnos muestran las mismas secuelas: la tolerancia a los turnos laborales difiere en base a variables individuales, familiares, laborales, sociales y asociadas al sistema de turnos. Los turnos rotativos son parte de las demandas laborales estresantes. Existe relación entre el trabajo con turnos rotativos y el estrés laboral. El inmutable proceso de adaptación que pasan los trabajadores es una fuente de estrés.

Las dificultades con las relaciones sociales y familiares generan consecuencias negativas en la pareja y en el cuidado de los hijos. La falta de un horario común en las horas de descanso y los ratos de ocio, impide una buena programación familiar. En cuanto a la relación de pareja, es común la reducción de la frecuencia de las relaciones sexuales, siendo el “descanso” de uno el “cansancio” del otro (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000).

Según Guerrero y Barrios Barrios (2013), el trabajo a turnos debe de mantener al trabajador activo cuando requiere descanso, y viceversa. Asimismo, se encuentra fuera de la vida familiar y social, generando un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el biológico, el familiar y el social. Además, el trabajo nocturno es un hecho que repercute de forma negativa en la calidad de vida del empleado, en su familia y en su salud. No se tolera bien el horario de trabajo nocturno, debido a que invierte la actividad del empleado, generando una desincronización en cuanto al ritmo biológico natural, impidiendo el descanso nocturno.

Según Mansilla Izquierdo (s.f.), el trabajo a turnos es cuando una jornada laboral posee puestos llevados a cabo por empleados distintos, abarcando entre 16 y 24 horas de trabajo diario. El organismo humano posee ritmos biológicos, las funciones fisiológicas poseen repeticiones cíclicas y habituales, clasificándose en ultradianos, ciclo superior a 24 horas, circadianos, ciclo de 24 horas, e infradianos, ciclo menor a 24 horas. El segundo es de los más afectados, siendo el más analizado en cuanto al trabajo con turnos y el trabajo nocturno, debido a que está afectado por elementos externos como la luz y los horarios. Estos ritmos biológicos concuerdan con los estados de vigilia y sueño, siendo más activos en el día comparado con la noche. Las alteraciones del ritmo sueño-vigilia se generan cuando existe un desfase entre el ritmo biológico y el horario impuesto por el contexto. Estas alteraciones se deben a un patrón de sueño sincronizado entre el sistema de sueño-vigilia y las circunstancias. Los trastornos circadianos son la fase de sueño atrasada, y los cambios de turno en el trabajo.

Los trabajos con turnos o nocturnos deben ser analizados por la organización, cuando se trabaja de noche o en turnos rotativos se pueden provocar alteraciones físicas, del sueño y alteraciones de la vida familiar, social y profesional. Por ende, cuando se pueda deben ser los trabajadores quienes escojan su turno, informándoles anticipadamente el calendario de su turno laboral. En los trabajos a turnos se deben saber sobre los cambios horarios con la antelación, para que los empleados puedan amoldarse mejor a éstos, por el sueño y el descanso, y para organizar su vida social (Mansilla Izquierdo, s.f.).

El ritmo biológico se desequilibra al modificar los ciclos sueño/vigilia, volviendo a la normalidad cuando se regresa a un horario normal. El trabajo con turnos, sobre todo el trabajo nocturno, hace que el trabajador rote su ciclo

de actividad de descanso, debiendo ajustar sus funciones a la actividad nocturna. Esto genera transformaciones en las funciones corporales, incrementando las noches trabajadas, no siendo nunca completo. Las alteraciones se deben a las problemáticas para adaptarse a circunstancias externas y a la tensión por tratar de adaptarse al cambio de ritmo. Las alteraciones de los ritmos circadianos y ultradianos provocan variaciones en la temperatura corporal, en las funciones cardiovasculares y respiratorias, que se reducen en la noche, y en las funciones endocrinas (Mansilla Izquierdo, s.f.).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Objetivo general

- Evaluar el grado de estrés laboral en policías de ambos sexos que se desempeñan en turnos rotativos y fijos.

3.2. Objetivos específicos

- Describir la muestra según características sociodemográficas: edad, sexo, turno que realiza, antigüedad laboral, policía adicional, entre otros.
- Determinar el nivel de estrés laboral de los Policías Federales.
- Comparar el grado de estrés laboral en policías que se desempeñan en turnos rotativos y fijos.
- Evaluar posibles diferencias de género y otras variables demográficas en el grado de estrés laboral del desempeño policial.

3.3. Hipótesis

- El personal policial que trabaja en turnos rotativos presentará mayores niveles de estrés que quienes lo trabajan en turnos fijos.

3.4. Justificación

3.4.1. Teórica

Este estudio brindará aportará al conocimiento actual sobre la profesión policial. Servirá como guía para investigadores que se aboquen a la Psicología Policial, relaciones de trabajo y salud mental.

3.4.2. Práctica

Será de utilidad para los Gabinetes de Sanidad y Cuerpo Médico Policial, ya que se deberá tener en cuenta las situaciones particulares y del entorno del personal policial, al momento de ser evaluados individualmente sobre su salud psíquica mental. Esto posibilitaría que se generen mejoras en

las condiciones laborales carentes en la institución. Por otra parte, será un gran aporte como referente para otras áreas laborales.

3.4.3. Social

Una persona satisfecha en su desarrollo laboral, seguramente se desenvolverá de manera óptima en su desarrollo individual y en sus relaciones interpersonales, colaborando al bienestar y desarrollo social, previniendo posibles riesgos en el trabajo, fomentando confianza, acercamiento y apoyo de la sociedad con la institución. Un buen efectivo que se encuentre cómodo en su trabajo, tendrá un mayor rendimiento individual y profesional, siendo menos frecuentes a recaídas o carpetas médicas. Por otra parte, si la persona se encuentra atravesando por un momento de bienestar y satisfacción en su vida diaria, es probable que se mantenga concentrado a la hora de realizar sus tareas diarias

3.5. Tipo de estudio o diseño

Se realizó un estudio descriptivo-comparativo, de corte transversal con un abordaje cuantitativo.

3.6. Población

La población estuvo compuesta por policías de ambos sexos, de 20 a 55 años de edad, pertenecientes a la Superintendencia Federal de Transporte, de los cuales un grupo trabaja rotando sus horarios laborales, y el otro trabaja con horarios fijos, todos residentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3.6.1. Criterios de inclusión

- Poseer entre 20 y 55 años de edad.
- Residir en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Poseer una antigüedad mayor o igual a cinco años en la Institución.
- Ser personal de seguridad.
- Jerarquía máxima principal.

- Desempeñar sus funciones sobre la red ferroviaria.
- Encontrarse apostado en las estaciones, ser personal de brigadas sobre formación o pertenecer a los grupos de combate, personal que posee trato directo con el pasajero a diario.

3.6.2. Criterios de exclusión

- Encontrarse fuera del rango de edad, de la zona de residencia y contar con una antigüedad diferentes a los estipulados.
- Ser agente con una jerarquía mínima de la Policía federal Argentina.
- Pertenecer al personal civil o de escalafón técnico.
- Ser oficial jefe o superior.

3.7. Muestra

La población estuvo compuesta por 80 policías de ambos sexos, 41 varones (51,3%) y 39 mujeres (48,8%), cuyas edades estaban comprendidas entre los 20 y los 55 años de edad, todos pertenecientes a Superintendencia Federal de Transporte y residentes en Capital Federal. El 50% (n= 40) trabaja en horarios rotativos y el otro 50% (n= 40) trabaja en horarios fijos, totalizando 12 horas o más diarias de trabajo. Todos poseen una antigüedad mayor o igual a 5 años.

Se aplicó una técnica de muestreo no-probabilística. Ninguno de los policías recibió compensación económica y todos completaron la escala en forma individual. Si bien se les indicó los objetivos generales del estudio, no recibieron información respecto a las hipótesis del estudio, y se los invitó a participar en forma voluntaria y anónima.

3.8. Instrumentos

En esta investigación se empleó una escala: el *Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS* (s.f. citado en Medina Aguilar, Preciado Serrano & Pando Moreno, 2007). Consta de veinticinco ítems asociados a la estructura y el clima organizacional, la tecnología, la repercusión del líder, el terreno y

la cohesión del grupo laboral. Fue validado en una muestra de 38.072 trabajadores de diversos ámbitos de producción, actividades, tamaño organizacional, situación socioeconómica, edad, sexo, antigüedad y puesto laboral. Su utilidad radica en la predicción de las fuentes de riesgos psicosociales (Carreño, Medina, Martínez, Juárez & Vázquez, 2006 citados en Medina Aguilar et al.). Cada ítem posee siete opciones de respuesta oscilando entre 0= Nunca y 6= Siempre. Además, posee 7 dimensiones:

- **Clima organizacional:** ítems 1, 10, 11, 20.
- **Estructura organizacional:** ítems 2, 12, 16, 24.
- **Territorio organizacional:** ítems 3, 15, 22.
- **Territorio:** ítems 4, 14, 25.
- **Influencia del líder:** ítems 5, 6, 13, 17.
- **Falta de cohesión:** ítems 7, 9, 18, 21,
- **Respaldo del grupo:** ítems 8, 19, 23.

3.9. Procedimiento

En primer lugar, se realizó la recolección de datos de las personas a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para participar de esta investigación.

Luego, se les administró el *Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS*. Es un cuestionario de tipo autoinformado, por lo que se entregó con un bolígrafo y sólo se intervino ante dudas eventuales en su completamiento. Con el propósito de mantener el anonimato, no se utilizaron nombres y apellidos de los participantes. Posteriormente, los datos obtenidos fueron tabulados y sistematizados con el programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 22.0 para Windows.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Caracterización de la muestra

Gráfico 1. Distribución de la variable horario fijo/ horario rotativo en la muestra.



Gráfico 2. Distribución de la variable Sexo en la muestra.

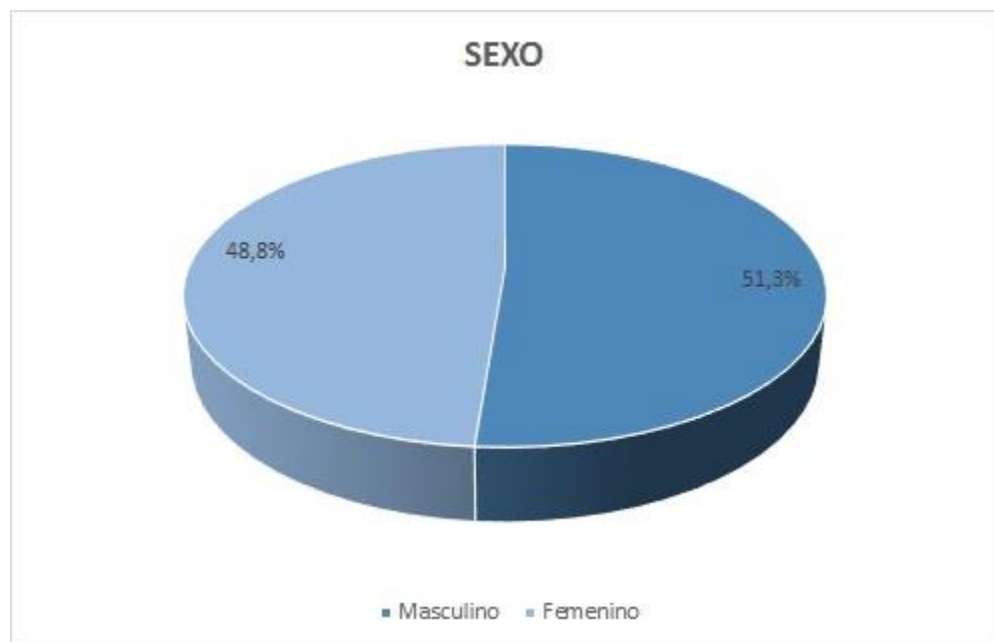


Gráfico 3. Distribución de la variable Edad en la muestra.

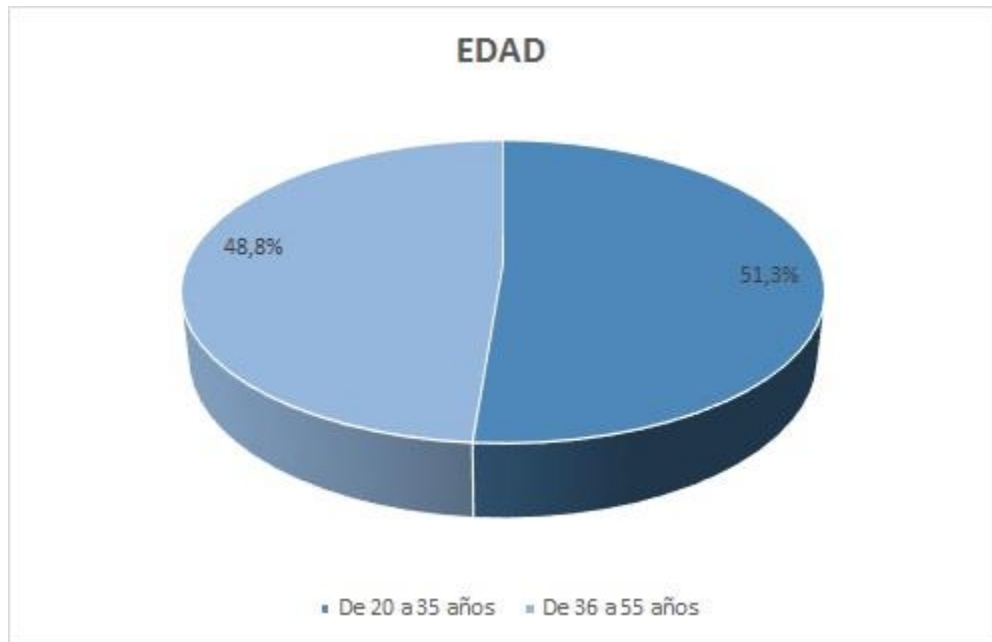


Gráfico 4. Distribución de la variable Estado Civil en la muestra.



Gráfico 5. Distribución de la variable Años de ejercicio profesional dentro de la Institución en la muestra.



Gráfico 6. Distribución de la variable Hijos en la muestra.

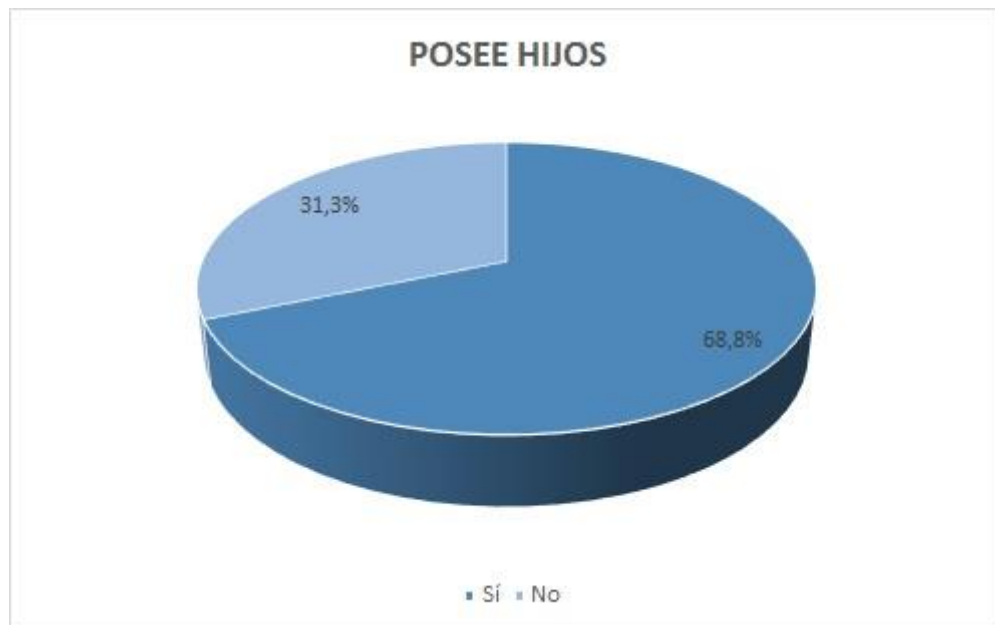


Gráfico 7. Distribución de la variable Hobbies en la muestra.

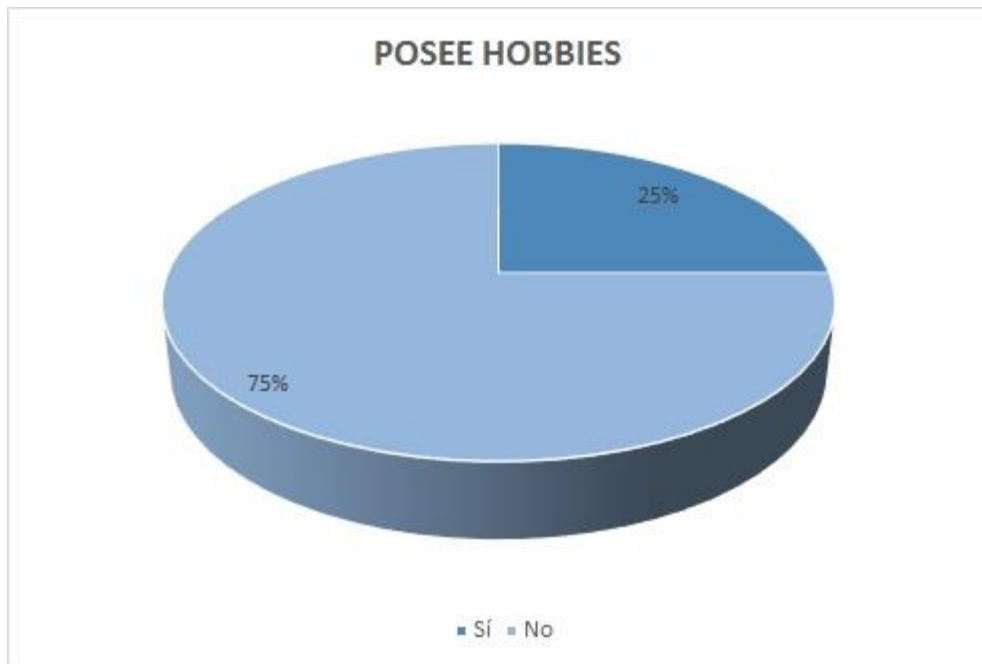


Gráfico 8. Distribución de la variable Nivel de educación en la muestra.

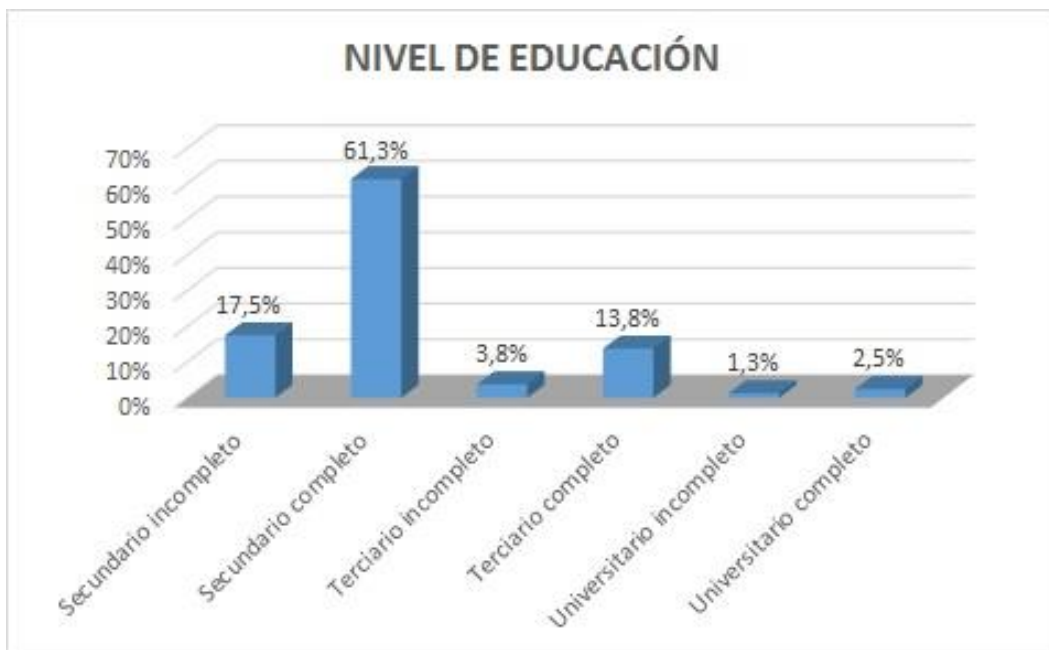


Gráfico 9. Distribución de la variable Policía adicional en la muestra.

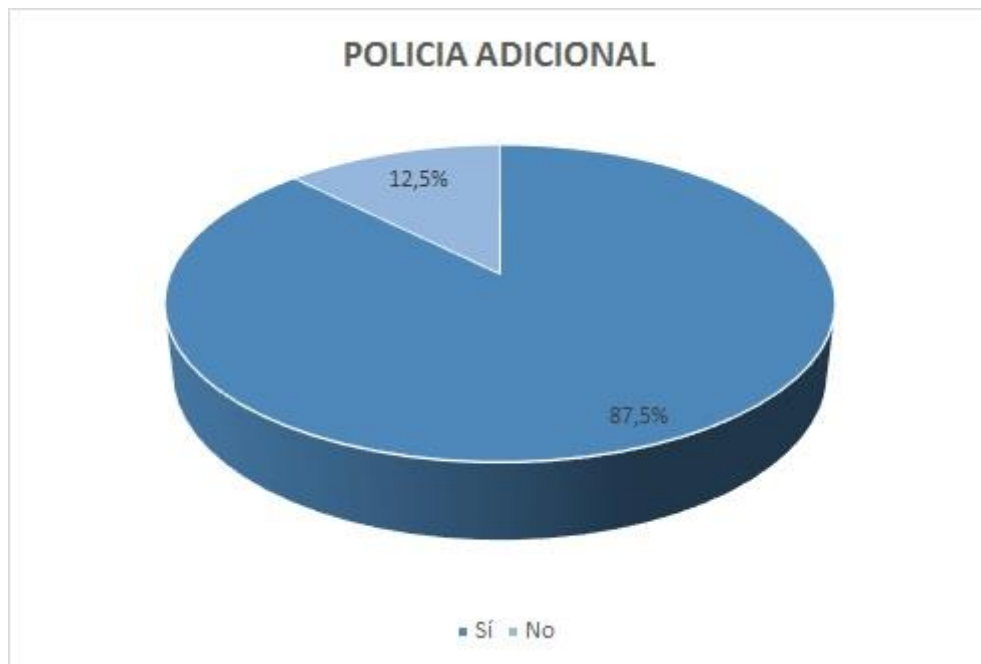


Gráfico 10. Distribución de la variable Horas trabajadas en la muestra.



4.2. Descripción de las variables

Los datos fueron cargados y procesados mediante el paquete estadístico SPSS 22.0. Se realizó un análisis descriptivo del instrumento empleado, para obtener frecuencias y porcentajes de las respuestas de ambos grupos, horarios laborales rotativo y fijo. Se llevó a cabo un contraste de hipótesis sobre la normalidad de las variables estudiadas mediante un análisis de Shapiro-Wilk:

TABLA 1: PRUEBA DE NORMALIDAD PARA ESTRÉS LABORAL

	Shapiro-Wilk	Sig.
Estrés Laboral (Total)	,979	,213
1. Clima Organizacional	,966	,033
2. Estructura Organizacional	,975	,132
3. Territorio organizacional	,978	,197
4. Territorio	,949	,004
5. Influencia del Líder	,975	,127
6. Falta de Cohesión	,970	,060
7. Respaldo del Grupo	,966	,036

Los valores obtenidos muestran que puede asumirse una distribución normalizada para las puntuaciones de la escala de estrés. Se optó por evaluar el nivel de significación a una cola mediante un test *t* de Student para comparar grupos.

TABLA 2: CARACTERISTICAS DEMOGRAFICAS DE LA MUESTRA

	N	%
Educación		
Secundaria	49	61,3
Secundaria Incompleta	14	17,5
Terciario	11	13,8
Terciario Incompleto	3	3,8
Universitario	2	2,5
Universitario Incompleto	1	1,3
Estado Civil		
Soltero/a	27	33,8
Casado/a	38	47,5
Convive en pareja	7	8,8
Separado/a	7	8,8
Viudo/a	1	1,3

TABLA 3: CARACTERISTICAS LABORALES DE LA MUESTRA

	N	%
Horarios Laborales		
Rotativo	40	50,0
Fijo	40	50,0
Realiza Policía Adicional		
Si	70	87,5
No	10	12,5
Carga Horaria		
Seis Horas	12	15,0
Doce Horas o Mas	68	85,0
Actividad Recreativa		
Si	20	25,0
No	60	75,0
Antigüedad		
5 a 10 años	29	36,3
11 a 20 años	25	31,3
21 años o Más	26	32,5

4.3. Análisis de las diferencias de grupo

Se realizó el análisis de las diferencias de grupo a través del test T de Student, los resultados se describen en las tablas a continuación:

TABLA 4: COMPARACION DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ENTRE HORARIOS LABORALES ROTATIVO Y FIJO

	Rotativo		Fijo		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	95,08	7,20	87,97	7,62	,422	,000
Clima Organizacional	15,35	3,19	15,63	3,05	-,393	,695
Estructura Organizacional	20,25	2,62	17,73	2,32	4,55	,000
Territorio organizacional	8,85	2,67	10,95	2,73	-3,42	,001
Territorio	10,83	1,96	7,65	2,15	6,89	,000
Influencia del Líder	13,75	2,58	13,13	2,48	1,10	,273
Falta de Cohesión	12,98	2,61	10,13	2,39	5,07	,000
Respaldo del Grupo	13,08	1,94	12,40	2,20	1,45	,150

Se llevó a cabo una comparación entre policías que se desempeñan en horarios rotativos vs. horarios fijos en relación a las puntuaciones de estrés laboral. La H1 enuncia que los policías que pasan por horarios rotativos experimentarán mayor estrés laboral que aquellos que tienen horarios fijos, lo cual se confirmó (Sig.= .000), y específicamente los factores Estructura Organizacional (Sig.< .000), Territorio (Sig.= .000) y Falta de Cohesión (Sig.= .000). No obstante, en cuanto al Territorio Organizacional (Sig.= .001), los

policías con turnos fijos mostraron mayores niveles de este factor en comparación con los policías con turnos rotativos.

TABLA 5: DIFERENCIAS DE GENERO EN ESTRÉS LABORAL

	Masculino		Femenino		<i>t</i>	<i>sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	94,98	7,58	87,89	7,23	4,22	,000
Clima Organizacional	15,39	3,21	15,59	3,03	-,286	,776
Estructura Organizacional	20,15	2,66	17,77	2,35	4,23	,000
Territorio organizacional	8,95	2,66	10,89	2,80	-3,12	,003
Territorio	10,78	2,03	7,62	2,09	6,85	,000
Influencia del Líder	13,85	2,53	13	2,49	1,51	,133
Falta de Cohesión	12,93	2,62	10,10	2,40	5,02	,000
Respaldo del Grupo	12,93	2,06	12,54	2,12	,828	,410

Se llevó a cabo una comparación entre policías femeninos y masculinos en relación a las puntuaciones de estrés laboral observándose que los policías varones experimentarán mayor estrés laboral que las policías mujeres, lo cual se confirmó (Sig.= .000), y específicamente los factores Estructura Organizacional (Sig.= .000), Territorio (Sig.= .000) y Falta de Cohesión (Sig. < ,000). En cuanto al Territorio Organizacional (Sig.= .003), se observó que las mujeres se encontraron con mayores niveles que los hombres.

TABLA 6: COMPARACION DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ENTRE POLICIAS CON HIJOS Y SIN HIJOS

	Con Hijos		Sin hijos		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	93,36	8,12	87,92	7,14	3	,004
Clima Organizacional	15,89	3,16	14,60	2,84	1,81	,075
Estructura Organizacional	18,80	2,59	19,40	3,14	-,833	,410
Territorio organizacional	10,60	2,57	8,32	2,94	3,32	,002
Territorio	9,38	2,55	8,92	2,70	,720	,476
Influencia del Líder	13,58	2,45	13,12	2,72	,724	,473
Falta de Cohesión	11,91	2,71	10,76	3,12	1,58	,120
Respaldo del Grupo	12,71	2,08	12,80	2,14	-,177	,860

Se llevó a cabo una comparación entre policías con y sin hijos en relación a las puntuaciones de estrés laboral. Los policías con hijos experimentan mayor estrés laboral que los policías sin hijos (Sig.= .004), y específicamente en el Territorio Organizacional (Sig.= .002).

TABLA 7: COMPARACION DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ENTRE POLICIAS CON MENOR CARGA HORARIA Y MAYOR CARGA HORARIA

	Seis horas		Doce horas o más		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	93,80	7,58	91,29	8,27	,964	,354
Clima Organizacional	16,42	3,26	15,32	3,07	1,08	,298
Estructura Organizacional	18,92	2,42	19	2,84	-,107	,916
Territorio organizacional	11,10	1,91	9,69	2,96	2,00	,062
Territorio	10,17	1,85	9,07	2,68	1,74	,096
Influencia del Líder	13,50	2,61	13,43	2,54	,090	,929
Falta de Cohesión	11,08	2,35	11,63	2,96	-,714	,484
Respaldo del Grupo	10,42	1,97	13,15	1,83	-,446	,000

Se llevó a cabo una comparación entre policías con menor carga horaria (6 horas) vs. mayor carga horaria (12 horas o más) en relación a las puntuaciones de estrés laboral. Los policías con mayor carga horaria experimentan mayor estrés laboral en el factor Respaldo del Grupo en comparación con policías con menor carga horaria (Sig.< .000).

TABLA 8: COMPARACION DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL POR LA EDAD

	De 20 a 35 años		De 36 a 55 años		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	87,15	6,605	96,57	6,850	,6.16	,000
Clima Organizacional	15,02	2,752	15,97	3,414	-1,36	,176
Estructura Organizacional	18,59	3	19,41	2,479	-1,34	,183
Territorio organizacional	9,49	3,407	10,30	2,133	-1,27	,208
Territorio	7,39	1,745	11,18	1,805	-9,54	,000
Influencia del Líder	13,22	2,308	13,67	2,766	-0,78	,436
Falta de Cohesión	10,41	2,500	12,74	2,788	-3,92	,000
Respaldo del Grupo	13,02	1,837	12,44	2,315	1,25	,213

Se llevó a cabo una comparación entre policías de menor y mayor edad en relación a las puntuaciones de estrés laboral observándose que los policías más viejos experimentarán mayor estrés laboral que los policías más jóvenes, lo cual se confirmó (Sig.= .000), y específicamente los factores Territorio (Sig.= .000) y Falta de Cohesión (Sig. < ,000).

TABLA 9: COMPARACION DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL ENTRE POLICIA ADICIONAL

	Si		No		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	91,36	8,216	93,88	8,079	-,834	,427
Clima Organizacional	15,37	3,051	16,30	3,561	-,785	,449
Estructura Organizacional	19,07	2,866	18,40	2,011	,930	,368
Territorio organizacional	9,67	2,933	11,63	1,685	-2,86	,015
Territorio	9,13	2,670	10	1,944	-1,58	,228
Influencia del Líder	13,40	2,522	13,70	2,751	-,326	,750
Falta de Cohesión	11,61	2,931	11,10	2,558	,583	,570
Respaldo del Grupo	13,10	1,882	10,20	1,751	4,85	,000

Se llevó a cabo una comparación entre policías adicionales y no adicionales en relación a las puntuaciones de estrés laboral observándose que los policías adicionales experimentarán mayor estrés laboral que los policías no adicionales en el factor Respaldo de grupo (Sig. < ,000), siendo mayor el estrés en el factor Territorio Organizacional (Sig.= .015) en el segundo grupo.

TABLA 10: COMPARACION DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN SI TIENE ACTIVIDAD RECREATIVA

	Si		No		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	91,32	6,977	91,71	8,592	-,203	,840
Clima Organizacional	16,35	2,889	15,20	3,150	1,50	,141
Estructura Organizacional	19,35	2,033	18,87	2,983	,811	,421
Territorio organizacional	9,47	3,373	10	2,729	-,618	,542
Territorio	8,70	2,386	9,42	2,657	-1,13	,266
Influencia del Líder	13,55	2,235	13,40	2,644	,248	,806
Falta de Cohesión	10,70	2,793	11,83	2,871	-1,56	,128
Respaldo del Grupo	12,40	2,137	12,85	2,082	-,821	,418

Se llevó a cabo una comparación entre policías que realizan actividades recreativas y policías que no realizan dichas actividades, en relación a las puntuaciones de estrés laboral. No se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos de acuerdo a si realiza actividades recreativas para el estrés laboral y sus factores.

TABLA 11: COMPARACION DE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN EL ESTADO CIVIL

	Sin pareja		Con pareja		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>M</i>	<i>DS</i>	<i>M</i>	<i>DS</i>		
Estrés (Total)	89,67	7,490	93,04	8,458	,142	,067
Clima Organizacional	15,54	2,832	15,44	3,341	-,865	,887
Estructura Organizacional	18,69	2,665	19,22	2,860	-2,17	,390
Territorio organizacional	9,09	2,376	10,44	3,108	-1,91	,032
Territorio	8,63	2,315	9,71	2,727	-,028	,059
Influencia del Líder	13,43	2,392	13,44	2,668	-1,84	,978

Falta de Cohesión	10,89	2,847	12,07	2,824	,129	,069
Respaldo del Grupo	12,77	2,001	12,71	2,181	-1,86	,898

Se llevó a cabo una comparación entre policías con pareja y sin pareja en relación a las puntuaciones de estrés laboral, observándose que los policías con pareja experimentan mayor estrés laboral en el factor Territorio Organizacional en comparación con los policías sin pareja (Sig.< .032).

4.4. Análisis de la relación de variables

Se realizó el análisis de la relación entre el estrés laboral, y la edad y el nivel de educación, encontrándose los siguientes resultados:

TABLA 12: RELACIÓN ENTRE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL Y LA CANTIDAD DE AÑOS EN LA INSTITUCIÓN.

	Edad	Sig.
Estrés (Total)	.585	.000
Clima Organizacional	.150	.184
Estructura Organizacional	.131	.247
Territorio organizacional	.163	.153
Territorio	.743	.000
Influencia del Líder	.112	.321
Falta de Cohesión	.420	.000
Respaldo del Grupo	-.132	.243
Rho de Spearman		

Se realizó el análisis de la relación entre la cantidad de años y el estrés laboral, encontrándose relaciones estadísticamente significativas entre ambas variables (Sig.= .000) y con los factores Territorio (Sig.= .000) y Falta de Cohesión (Sig.= .000). En todos los casos las relaciones encontradas fueron directamente proporcionales.

TABLA 13: RELACIÓN ENTRE LA ESCALA DE ESTRÉS LABORAL Y EL NIVEL DE EDUCACIÓN

	Nivel de educación	Sig.
Estrés (Total)	.055	.633
Clima Organizacional	-.093	.412
Estructura Organizacional	.116	.306
Territorio organizacional	.036	.753
Territorio	.215	.055
Influencia del Líder	-.061	.593
Falta de Cohesión	-.040	.725

Se realizó el análisis de la relación entre el Nivel de educación y el estrés laboral, no encontrándose relaciones estadísticamente significativas entre la primera variable, y el estrés laboral y sus factores.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

La investigación partió de la hipótesis principal de que el personal policial que trabaja en turnos rotativos presentará niveles de estrés más elevados que quienes lo hacen en turnos fijos. Es decir, el objetivo del estudio fue conocer si los policías que trabajan con un turno fijo presentaban menores niveles de estrés, que quienes que lo hacen rotando sus horarios.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente análisis, existen diferencias significativas de acuerdo al turno de trabajo para el nivel de estrés general, y específicamente, para los factores Estructura Organizacional, Territorio y Falta de Cohesión. Se halló que los niveles de estrés eran mayores en los policías con turnos rotativos en comparación con los oficiales con turnos fijos.

No obstante, se encontraron diferencias significativas en el factor Territorio Organizacional, siendo los policías con turnos fijos quienes mostraron mayores niveles de este factor en comparación con los policías con turnos rotativos. Debido a estos hallazgos, la hipótesis de trabajo, que señala que los policías que pasan por horarios rotativos experimentarán mayor estrés laboral que aquellos que tienen horarios fijos, se confirmó en la valoración del estrés general.

En el sistema de turnos el trabajo afecta negativamente la salud. La tolerancia a los turnos laborales difiere en base a las distintas variables individuales, familiares, laborales, sociales y asociadas al sistema de turnos. Los turnos rotativos son parte de las demandas laborales estresantes. Existe relación entre el trabajo con turnos rotativos y el estrés laboral: el interminable proceso de adaptación que pasan los trabajadores es una fuente de estrés (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000). Esto quedo confirmado en el estudio llevado a cabo tanto para los niveles de estrés general como para sus dimensiones específicas.

Asimismo, las dificultades en las relaciones sociales y familiares generan consecuencias negativas en la pareja y en el cuidado de los hijos. La falta de un horario común en las horas de descanso y en los momentos de ocio impide una buena programación familiar. En cuanto a la relación de pareja, es común que haya menos relaciones sexuales, ya que cuando uno de ellos descansa, el otro se encuentra ocupado (Fernández-Montalvo & Piñol, 2000).

Por lo tanto, para evitar esto, Guerrero y Barrios Barrios (2013) afirma que el trabajo por turnos debe de mantener al trabajador activo cuando requiere descanso, y viceversa. El empleado se encuentra fuera de la vida familiar y social, generando un triple desajuste entre el tiempo de trabajo, el biológico, el familiar y el social. Más aun afecta negativamente el trabajo nocturno en la calidad de vida del empleado, en su familia y en su salud. No se tolere bien el horario de trabajo nocturno, debido a que invierte la actividad del empleado, generando una desincronización en cuanto al ritmo biológico natural, impidiendo el descanso nocturno.

Cabe destacar que se encontraron diferencias significativas con otras variables sociodemográficas presentes en el cuestionario administrado. En cuanto al género, los policías varones poseen mayor estrés laboral que las policías mujeres, en el nivel general y en los factores Estructura Organizacional, Territorio y Falta de Cohesión. En cuanto al Territorio Organizacional, se observó que las mujeres se encontraron con mayores niveles que los hombres. Puede que esto se deba a que, al ser una estructura verticalista, los hombres se encontrarían sometidos a mayores presiones que las mujeres en aspectos como la estructura y el territorio, aunque el territorio organizacional fue una dimensión superior en las mujeres tal vez por dicha estructura verticalista.

En referencia a si posee hijos, los policías con hijos experimentan mayor estrés laboral que los policías sin hijos, en el nivel general y en el Territorio Organizacional. Pareciera que el hecho de tener hijos es un factor que incrementa el estrés, ya que los sujetos son responsables por el cuidado y manutención de los mismos, debiendo también dedicarles tiempo para estar con ellos, lo que puede que se torne difícil si se trabaja muchas horas y más si es un trabajo estresante como el de ser policía.

En cuanto a la carga horaria, los policías con mayor carga horaria experimentan más estrés laboral en el factor Respaldo del Grupo en comparación con policías con menor carga horaria. Puede que, al trabajar más horas, sean menos los compañeros agentes que tiendan a realizar horas extras, por lo que se encontrarían más solos y con un menor respaldo del grupo de pares.

Cabe destacar que Caballero (s.f.) señalan que el trabajo policial se extiende fuera de las horas laborales diarias, lo cual genera una sobrecarga de

estrés, debido a que está obligado a no faltar a la institución, si es necesario. Se observa ansiedad en estos trabajadores porque los sujetos deben estar alerta por su vida y custodiar la del prójimo, lo cual provoca cansancio, tensiones, cambios fisiológicos como el incremento de la adrenalina frente un peligro, comportamiento agresivo esperando el peligro y la angustia. Estas manifestaciones de ansiedad se manifestarán de distinta forma según la personalidad de los policías, la habilidad de afrontar este hecho estresante, pudiendo llegar a enfermar.

En lo referente a la edad, los policías más viejos experimentarán mayor estrés laboral que los policías más jóvenes, en el nivel general y en los factores Territorio y Falta de Cohesión. Quizás esto se deba más a una cuestión de antigüedad laboral, siendo los policías con más años de servicio quienes se encuentren más estresados.

Además, se encontró que los policías adicionales experimentarán mayor estrés laboral que los policías no adicionales en el factor Respaldo de grupo, siendo mayor el estrés en el factor Territorio Organizacional en el segundo grupo. Puede que el respaldo sea un factor significativo cuando se trabajan horas extras, pero al prestar servicio en otro ámbito distinto al que trabaja habitualmente, sea un elemento generador de estrés por desenvolverse en otro ámbito organizacional.

En cuanto al estado civil, los policías con pareja experimentan mayor estrés laboral en el factor Territorio Organizacional en comparación con los policías sin pareja. De por sí el hecho de contar con pareja es un elemento generador de estrés, pudiendo en cierta forma repercutir en los factores vinculados al territorio organizacional donde se desenvuelve el agente.

Asimismo, se encontraron relaciones significativas entre la cantidad de años que trabaja y el estrés laboral general, y los factores Territorio y Falta de Cohesión, siendo las relaciones directamente proporcionales. No es de extrañar que al generarse más antigüedad en un trabajo de por sí estresante como el ser agente de policía, se incremente el nivel de estrés, siendo la falta de unión con los compañeros y el estrés en el territorio los elementos que se incrementarían con el tiempo.

Sánchez Milla et al. (2001) afirma que la profesión de policía se relaciona de forma directa con el estrés, ya que el roce constante con el desarrollo de su función hace que esté en relación con la sociedad, llevando a

cabo su labor en un ambiente conflictivo, lindante con la marginalidad y criminalidad. Sus elementos de trabajo, el arma de fuego, el bastón o la tonfa añaden más riesgo como factor estresante. Asimismo, existen elementos organizativos, en referencia a las relaciones de los funcionarios, debido que, al ser una organización verticalista y a las características mismas del trabajo, generan consecuencias perjudiciales relacionadas con el estrés.

La cultura policial comienza durante los entrenamientos en los institutos de formación, y continúa arraigándose durante el resto de la vida de un policía, ya que es imposible dejarla de lado aun estando retirado de la institución; se trata de hacerse fuerte frente al sufrimiento humano, actuar en situaciones muy estresantes como si no pasara nada, ignorando o no haciendo caso a los sentimientos negativos ante los ciudadanos.

Puede entenderse como procesos psicológicos grupales, utilizados como escudos frente a cualquier tipo de amenaza externa, incluso cuando la propia vida está en riesgo, que le permiten al policía actuar como grupo y no como individuo aislado. Esta cultura se encuentra basada en el secreto profesional, impidiendo al policía hablar o mostrar alguna debilidad fuera de la institución, dando lugar a la formación de fuertes vínculos grupales, resaltando la figura del compañero como única opción, el cual lo va a comprender y apoyar emocionalmente sin criticarlo.

La figura de un psicólogo al servicio de la salud mental del personal policial, queda desdibujada, siendo un servicio al que no se piensa en ir de manera voluntaria: cuando un superior lo envía mediante nota escrita excede a la contención grupal, siendo desarmado y separado de su trabajo habitual para que descanse, reincorporándose luego de una evaluación psicológica a las filas institucionales o quedando afectado al servicio psiquiátrico.

En adición, no se debe dejar de lado el estado policial expuesto en la Ley 21.965 (1983) sobre el personal de la Policía Federal Argentina. El escenario jurídico es resultado de los deberes, derechos y obligaciones que las leyes, decretos y reglamentos instauren para los sujetos en actividad o en retiro, siendo un derecho vital para que quien detenta estado policial la utilización del armamento provisto por la institución. Es la consecuencia de la vocación de sus integrantes, en donde se mantiene la portación de arma de fuego, estando en actividad, en franco o de servicio, en licencia o descanso.

El trabajo policial es una ocupación estresante (e.g. Cooper et al., 1982),

siendo el estrés padecido por los policías mayor a los de la mayoría de las ocupaciones (Axelbred & Valle, 1981). Al respecto, Martínez Arias y Puelles Casenave (2009) afirman que el trabajo policial es considerado un trabajo duro, con esfuerzo, responsabilidad y exposición a sucesos tristes o crueles perjudiciales para los sujetos.

Como fortaleza del estudio, se puede mencionar el tamaño de la muestra de trabajo, el cual es mediano, así como el adecuado equilibrio entre los subgrupos con turnos rotativos y fijos. Esto le otorga validez y confiabilidad a los resultados obtenidos.

Como limitación, se debe señalar que existe poca bibliografía sobre el estrés en los policías. Symonds (1970) señala que la bibliografía sobre los efectos del estrés laboral en los policías es muy pobre, siendo los primeros trabajos de hace más de tres décadas. Además, el nivel de conocimiento sobre los elementos estresantes también es pobre (Hart, Wearing & Headey, 1995).

No obstante, este estudio pretende sentar las bases para incrementar el conocimiento sobre los efectos del estrés en Policías Federales, en el ámbito local, dando lugar al surgimiento de más trabajos tendientes a analizar las características y consecuencias de una ocupación tan estresante como la de ser policía.

En cuanto a las perspectivas a futuro, queda un largo camino por recorrer en referencia a la aparición de investigaciones en las que se analicen los aportes e influencias de las diferentes características sociodemográficas de los policías, así como del efecto de otros constructos psicológicos sobre los niveles de estrés laboral de dichos sujetos.

Asimismo, se deja a consideración de futuros investigadores estudiar otros grupos de policías como la recientemente surgida Policía de la Ciudad, la cual está compuesta en parte por ex policías federales, la Policía Bonaerense y las distintas Policías Locales, las cuales se encuentran muchas veces desempeñándose en sitios del conurbano bonaerense más peligrosos que las estaciones de trenes donde se encontraban los sujetos de la muestra. No obstante, se recomienda analizar nuevamente el estrés en policías federales que se desenvuelven en distintos ámbitos y turnos laborales.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, A., Gabaldón, L. G. & Birkbeck, C. (2006). Imágenes sobre la institución y la fuerza en policías venezolanos: una perspectiva desde el análisis del discurso. *Revista Cenipec*, 25, 11-39
- Auditoría General de la Nación. (2011). *Informe de auditoría*.
- Axelbred, M. & Valle, J. (1981). Stress control program for police officers in the City of Miami Police Dpto. In Territo, L. & Vetter, H. *Stress and Police Personnel*. Boston: Allyn & Bacon.
- Ayuso Marente, J. A. (2006). Profesión docente y estrés laboral: una aproximación a los conceptos de Estrés Laboral y Burnout. *Revista Iberoamericana de Educación*, 1-14
- Balint, M. (1986). *El médico, el paciente y la enfermedad*. Buenos Aires. Libros Básicos.
- Barsade, S. G. & Gibson, D. E. (2007). Why does affect matter in organizations? *Academy of Management Perspectives*, 21(1), 36-59
- Bertola, D. (2010). Hans Selye y sus ratas estresadas. *Medicina Universitaria*, 12(47), 142-143
- Blackmore, J. (1978). Are police allowed to have problems of their own? *Police Magazine*, 1(3), 47-55
- Borelli, M. (s.f.). Estado policial y portación de armas de fuego. Recuperado el 28 de diciembre de 2017 de <http://www.dab.com.ar/articles/41/estado-policial-y-portaci%C3%B3n-de-armas-de-fuego.aspx>
- Brown, J. M. & Campbell, E. A. (1990). Sources of occupational stress in the police. *Work & Stress*, 4(4), 305-318.
- Brown, J. M. & Campbell, E. A. (1994). *Stress and Policing: Sources and Strategies*. Chichester: Wiley.
- Caballaro, L. (s.f.). Burnout y la institución policial. Recuperado el 29 de diciembre de 2017 de http://23118.psi.uba.ar/academica/carreras-degrado/psicologia/informacion_adicional/obligatorias/040_trabajo1/cdc-ongreso/CD/TRABAJOS%20LIBRES/ALUMNOS/6.pdf
- Cain, M. E. (1973). *Society and the Policeman's Role*. London and Boston: Routledge and Kegan Paul.
- Camargo, B. (s.f.). Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma. *Revista Médico Científica*, 78-86.

- Cano Vindel, A. (s.f.). *La naturaleza del estrés*. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés.
- Cao, L., Stack, S. & Sun, Y. (1998). Public attitudes toward the police: a comparative study between Japan and America. *Journal of Criminal Justice*, 26(4), 279–289.
- Capitulo II: el estrés-síndrome general de adaptación (SGA)-incidencia del estrés en la evaluación-los estresores más comunes en la evaluación. (s.f.). Recuperado el 17 de marzo de 2018 de <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>
- Cooper, C. L., Davidson, M. A. & Robinson, B. A. (1982). Stress in the Police Service. *Journal of Occupational Medicine*, 24, 1, 30-36.
- Dosne Pasqualini, C. (2013). Stress y resiliencia. Hans Selye y el encuentro de las dos culturas. *Medicina (Buenos Aires)*, 73(5), 504-505
- Feldman, L., Goncalves, L., Chacón-Puignau, G., Zaragoza, J., Bagés, N. & Pablo, J. (2008). Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes universitarios venezolanos. *Universitas Psychologica*, 7(3), 739-751
- Fernández-Montalvo, J. & Piñol, E. (2000). Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 5(3), 207-222.
- García, A. L., Ramos, P. J. & García, M. (2009). Los Big Five y el efecto moderador de la resistencia en el agotamiento emocional. *Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 25(2), 135-147.
- Gilaberte, I. & Baca, E. (2000). Trastorno por estrés post traumático: estudio en una población de riesgo. *Archivos de Psiquiatría*, 63(3), 259-271.
- Gil-Monte, P. R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40
- Goleman, D. & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós.
- González de Rivera, J. L. (2004). Empatía y ecpatía. *Psiquis*, 25(6), 243-245.
- Guerrero, O. A. & Barrios Barrios, J. C. (2013). *Determinación de los factores de riesgo psicosociales que inciden en los trabajadores del área de producción en la empresa Centro Nacional de Mecanizado como*

- estrategia de reducción de los accidentes de trabajo*. Proyecto inédito de grado, Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia.
- Hart, P. M., Wearing, A. J. & Headey, B. (1995). Police stress and wellbeing: Integrating personality, coping and daily work experiences. *Journal of Occupational Psychology*, 68(2), 133-156
- Hidalgo López, R. & Monsalve Briceño, Y. (2003). Percepción del policía de su rol en la comunidad. *Capítulo de Criminología*, 31, 79–100
- Historia y organización. (s.f.). Recuperado el 28 de diciembre de 2017 de <https://www.pfa.gob.ar/historia.html>
- Hoath, D. R., Schneider, F. W. & Starr, M. W. (1998). "Police Job Satisfaction as a Function of Career Orientation and Position Tenure: Implications for Selection and Community Policing". *Journal of Criminal Justice*, 26(4), 337-347
- Kertesz, R. & Kerman, B. (1985). *El manejo el estrés*. Buenos Aires: Editorial Ippem.
- Kroes, W. H. (1985). *Society's victim: the police officer*. Springfield, IL: Thomas.
- Ley N° 20.952 (1975). Policía Federal. Créase la Superintendencia de la Policía del Tráfico Ferroviario.
- Ley N° 21.965. (1983). Fuerzas de seguridad. Apruébese la Reglamentación de la Ley N° 21.965, para el Personal de la Policía Federal Argentina, modificada por la Ley Nro. 22.668
- Mahoney, M. J. (2005). *Psicoterapia constructiva: Una guía práctica*. Barcelona. Paidós.
- Malloy, T.E. y Mays, G.L. (1984). The police stress hypothesis: A critical evaluation. *Criminal Justice and Behavior*, 11, 197-224.
- Mansilla Izquierdo, F. (s.f.). Factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Recuperado el 26 de diciembre de 2017 de http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo1_3.shtml
- Marmot, M. & Madge, N. (1987). An epidemiological perspective on stress and health. En V. Kasl & C.L. Cooper (Eds), *Stress and Health: Issues in Reseach Methodology Reports*, 64, 267-273.
- Márquez Ravelo, R., García García, L. A. & Velázquez Dorta, A. (2008). Ranking de estresores en la Policía Local de Canarias. *Anuario de Psicología Jurídica*, 18, 73-79

- Martelli, T. A., Waters, L. K. & Martelli, J. (1989). The police stress survey: reliability and relation to job satisfaction and organizational commitment. *Psychological Reports, 64*, 267-273.
- Martín, L (1995). *Atentados terroristas en Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado*. Tesis inédita de doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Martínez Arias, R. & Puelles Casenave, C. (2009). Exigencia y Carga Emocional del Trabajo Policial: la intervención ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica, Legal y Forense, 9*, 171-196.
- Martínez Arias, R. & Puelles Casenave, C. (2010). Exigencia emocional de trabajo en las unidades de intervención policial. *Psicopatología Clínica Legal y Forense, 10*, 91-128.
- Martínez-Iñigo, D. (2001). Evolución del concepto de Trabajo Emocional: dimensiones antecedentes y consecuencias. Una revisión teórica. *Revista de psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17*, 131-153
- Medina Aguilar, S., Preciado Serrano, M. L. & Pando Moreno, M. (2007). Adaptación de la Escala de Estrés Laboral para Trabajadores Mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición, 8*(4).
- Molina-Jiménez, T., Gutiérrez-García, A. G., Hernández-Domínguez, L. & Contreras, C. M. (2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de Psicología, 24*(2), 353-360
- Reese, J. T. (1986). Policing the violent society: the American experience. *Stress Medicine, 2*, 233-240
- Richard, W. C. & Fell, R. D. (1975). *Health factors in police job stress*. Paper presented to National Institute of Occupational Health and Safety Symposium, Cincinnati, Ohio.
- Romero-Pérez, J. E. (2006). Mobbing laboral: acoso moral, psicológico. *Revista de Ciencias Jurídicas, 111*, 131-162
- Sánchez Milla, J. J., Sanz Bou, M. A., Apellaniz González, A. & Pascual Izaola, A. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública, 1*(4), 21-25

- Sandín, B., Chorot, P., Santed, M. A., Valiente, R. M. & Olmedo, M. (2009). Asco y Psicopatología: Nuevas fronteras en Psicología Clínica. *Infoonline*. Mayo, 64- 66.
- Selye, H. (1978). *El estrés de la vida*. McGraw-Hill Education.
- Sierra, J. C., Ortega, V. & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Revista Malestar e Intersubjetividades*, 3(1), 10-59
- Spencer, L. M. & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work*: New York, John Wiley and Sons.
- Spielberger, C., Westberry, L., Grier, K. & Greefield, G. (1981). *The police stress survey: Sources of stress in law enforcement*. Tampa, Florida: Human Resources Institute.
- Symonds, M. (1970). Emotional hazards of police work. *American Journal of Psychoanalysis*, 30, 155-160.
- Torres, E., San Sebastián, X., Ibarretxe, R. & Zumalabe, J. M. (2002). Autopercepción de estrés laboral y distrés: Un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema*, 14, 215-220.
- Uribe Pardo, J. P. (2009). Presenta estrés laboral 30 por ciento de los trabajadores. *Gaceta UNAM*, 12-13
- Velázquez Vázquez, D. (2010). Estrés, empleo y salario de los académicos de la educación superior. Recuperado el 29 de diciembre de 2017 de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/matices/article/download/25792/24285>
- Vesville Velázquez, K. J. (2014). *Estrés laboral del licenciado en enfermería y la calidad de cuidado del paciente en emergencia adultos del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – Essalud del Callao*. Tesis inédita de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Violanti, J. M. & Aron, F. (1994). Ranking Police Stressors. *Psychological Reports*, 75, 824-826.
- Violanti, J.M. (1985). The police stress process. *Journal of Police Science and Administration*, 13, 106-110

7. ANEXOS

7.1. Consentimiento informado para participantes de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Graciela Beatriz Graneros, alumna de la Universidad Abierta Interamericana. La meta de este estudio es cumplir con los objetivos para obtener el título de grado de la licenciatura en psicología. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente cincuenta minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones de realizarse, se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por la alumna Graciela Beatriz Graneros, he sido informado (a) de que la meta de este estudio es la obtención de su título de grado.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios y preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente cincuenta minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar al Departamento de Alumnos de la Universidad Abierta Interamericana al teléfono (+54) 11 4300-2147.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a la investigadora al teléfono 15 6 554 8654, o al teléfono anteriormente mencionado.

Clasificación: Número de participante (no completar)

7.2. Instrumento para la recolección de datos

Estoy realizando la tesis para finalizar mis estudios en la carrera de Psicología. Necesito de su colaboración completando lo que se detalla a continuación. Las encuestas son anónimas y los datos obtenidos únicamente serán utilizados a los fines de la investigación. Recuerde que no existen respuestas correctas o incorrectas; sólo me interesa su opinión. Muchas gracias por su participación.

Por favor complete con una cruz en el cuadro correspondiente según su situación:

Sexo: 1- Femenino 2- Masculino

Edad: 1- De 20 a 35 años 2- De 36 años en adelante

Estado civil: 1-Soltero 2-Casado
 3-Divorciado 4-Separado
 5-Viudo 6-En pareja

¿Máximo nivel de educación alcanzado?

- 1- Primario
- 2- Secundario
- 3- Secundario incompleto
- 4- Terciario
- 5- Terciario incompleto
- 6- Universitario
- 7- Universitario completo

¿Años en la Institución policial?

- 1- 5 a 10 años
- 2- 11 a 20 años
- 3- 21 o más años

¿Horario que realiza?

- 1- Horario fijo
- 2- Horario rotativo

- ¿Posee horas de descanso en su jornada laboral? 1-Sí
 2-No
- ¿Realiza trabajos de Policía Adicional? 1-Sí
 2-No
- ¿Tiene hijos? 1-Sí
 2-No
- ¿Realiza algún deporte, actividad física o hobbies? 1-Sí
 2-No
- ¿Hace terapia? 1-Sí
 2-No
- ¿Cantidad de horas laboradas por día? 1- (6 horas)
 2- (12 horas o más)

CUESTIONARIO SOBRE EL ESTRÉS LABORAL DE LA OIT-OMS

A continuación, se detalla una lista de afirmaciones. Indique en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de ellas en función de cómo está actuando en su vida. Mediante la siguiente escala, marque con una cruz su grado de acuerdo con las ideas expresadas en cada enunciado, según como Ud. actúa o cree que actuaría ante esa situación:

Nunca: 1, Raras veces: 2, Ocasionalmente: 3, Algunas veces: 4,
Frecuentemente: 5, Generalmente: 6, Siempre: 7.

Por favor, no deje frases sin responder.

	1	2	3	4	5	6	7
1. El ciudadano no comprende la misión y metas de la P.F.A.							
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.							
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.							
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo, es limitado.							
5. Mi superior no da la cara por mí ante los jefes.							
6. Mi superior no me respeta.							
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.							
8. Mi grupo no respalda mis metas.							
9. Mi grupo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la institución.							
10. La estrategia a seguir no es bien comprendida.							
11. Las directivas dictadas por la superioridad impiden un buen desempeño.							
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el							

trabajo.							
13. Mi Jefe no se preocupa de mi bienestar personal.							
14. No se dispone de elementos necesarios para realizar bien un trabajo.							
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.							
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.							
17. Mi Jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.							
18. Mi grupo de trabajo se encuentra desorganizado.							
19. Mi grupo laboral no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los superiores.							
20. Mi grupo de trabajo carece de dirección y objetivo.							
21. Mi grupo de trabajo me presiona demasiado.							
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otros grupos de trabajo.							
23. Mi grupo de trabajo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.							

24. La cadena de mando no se respeta.							
25. No se cuenta con la tecnología necesaria para hacer un trabajo de importancia.							