



FACULTAD: **INGENIERÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS
Y EMERGENCIAS MÉDICAS**

CARRERA: **INGENIERÍA EN GESTIÓN DE RIESGOS
Y EMERGENCIAS MÉDICAS**

TEMA:

**“IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TALENTO
HUMANO DEL GRUPO DE INTERVENCIÓN Y RESCATE DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO”**

Trabajo presentado como requisito para obtener el TÍTULO de Ingeniero en Gestión de Riesgos y Emergencias Médicas.

Autor: Rubén Danilo Vásquez Del Pozo.

Tutor: Msc. Juan Carlos Sotelo Hermosa.

Quito-Pusuqui, febrero - 2016

CERTIFICACIÓN

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS

En mi calidad de tutor/a de tesis del trabajo de titulación, desarrollado por el señor **RUBEN DANILO VASCONEZ DEL POZO**, estudiante de la carrera de Gestión de Riesgos para optar por el título de INGENIERO EN GESTIÓN DE RIESGOS Y EMERGENCIAS MÉDICAS cuyo título es:

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TALENTO HUMANO DEL GRUPO DE INTERVENCIÓN Y RESCATE DE LA POLICÍA NACIONAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.

Certifico que el trabajo presentado reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 29 días del mes de febrero del 2016

FIRMA.



Msc. Juan Carlos Sotelo Hermosa.
Tutor.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad del contenido del presente trabajo de investigación de Graduación presentado previo a la obtención del título Ingeniero en Gestión de Riesgos y Emergencias Médicas, me corresponde, y mediante la presente en forma voluntaria, capaz ante la ley realizo una cesión exclusiva de todos los derechos a la Universidad Internacional del Ecuador, para que el presente trabajo forme parte del patrimonio intelectual de la UIDE, lo utilice conforme crea conveniente



**RUBEN DANILO VASCONEZ DEL POZO
AUTOR PRINCIPAL.**

AGRADECIMIENTO

A mi Dios todopoderoso que me lleno de sabiduría para culminar una meta más de mi vida, al Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Ecuador por haberme dado la oportunidad confianza y apoyo para emprender mis estudios, a toda mi familia, en especial a mis madre y mi padre que han sido el pilar fundamental mi fortaleza y mi incentivo en cada etapa de mi vida.

DEDICATORIA

A mi DIOSITO todopoderoso que me llena de bendiciones llenas de felicidad, paciencia y sobre todo salud en cada día de mi vida, a mi esposa JOHANNA “Mi Pomulitos” que a pesar de los obstáculos que nos ha puesto la vida la tengo a mi lado con su apoyo y fortaleza que me ha sabido irradiar buenas vibras en cada momento, a la mujercita hermosa de mis sueños que llego a mi vida y que cambio mi mundo mi HELENITA de mis amores por su amor y por su entusiasmo para vivir y ser mi principal motivación para alcanzar mis sueños.

RESUMEN

Este documento contiene la investigación sobre los riesgos psicosociales en el Grupo de Intervención y Rescate (GIR) de la Policía Nacional Metropolitana de Quito, y se basa en la constatación de una serie de conflictos existentes entre los uniformados que conforman este cuerpo policial, el objeto de estudio, por tanto, son los riesgos psicosociales en la población elegida, los integrantes del GIR, contextualizando el estudio con los estudios previos sobre el tema, así como el resumen histórico de la institución, sus logros y problemas que deben enfrentar sus integrantes a diario, los riesgos psicosociales, como categoría de análisis, se constituyen en un serio problema que debe enfrentar la institución policial, tomando en cuenta que de ello depende el servicio que brinda a la sociedad, para ello, se consideran la vulnerabilidad y los peligros propios a los que se enfrentan el talento humano del GIR, entre los efectos más importantes están el estrés, el alcoholismo, la violencia intrafamiliar, el burnout, el desgaste físico y emocional, el divorcio y otros más que se abordan con detenimiento en el presente estudio, con este estudio se pretende contribuir al entendimiento de esta problemática, para enfrentarla de la mejor manera posible, desarrollándose una propuesta básica orientada a la modificación de la situación actual.

Palabras clave: Riesgo psicosocial, Talento humano, vulnerabilidad, alcoholismo.

ABSTRACT

This study explains the psychosocial risks in the Intervention and Rescue Group (GIR) of the National Quito Metropolitan Police. It originates in the interest by various conflicts in the personal lives of uniformed members of the police force; the object of study is psychosocial risks in the target population, the members of the GIR. To understand the phenomenon, a summary of previous studies on the problem occurs. Historical summary of the institution, its achievements and problems faced by its members is also presented; psychosocial risks are a serious problem that must face the police, taking into account that it depends on the service provided to society. To this end, they consider vulnerability and own dangers facing police officers, among the most important effects are stress, alcoholism, domestic violence, burnout, physical and emotional stress, divorce and others that are addressed in detail in this study, this study aims to contribute to the understanding of this problem, to face in the best way possible, develop a basic proposal aimed at changing the status quo.

Keywords: Psychosocial risk, human talent, vulnerability, alcoholism.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	
CERTIFICACIÓN DEL/A APROBACIÓN DEL DIRECTOR/A	i
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
DECLARACION EXPRESA	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE GENERAL	viii
INDICE DE FIGURAS	x
INDICE DE TABLAS	xi
INTRODUCCIÓN	xii

INDICE GENERAL

CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
TEMA	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1.1 Formulación del problema	1
1.2. OBJETIVOS.....	2
1.3 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	4

CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES	6
2.2. HISTORIA DEL GRUPO DE INTERVENCIÓN Y RESCATE DEL ECUADOR	7
2.3 RIESGO: CONCEPTO Y DESCRIPCIÓN BÁSICA	8
2.4 FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES	9
2.4 CAUSAS.....	14
2.5 EFECTOS DE RIESGO PSICOSOCIAL.....	233
CAPÍTULO III.....	74
MARCO METODOLÓGICO	74
3.1 ALCANCE DEL ESTUDIO	74
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	74
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	75
3.4 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	75
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA	75
3.6 TÉCNICAS Y FUENTES PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	76
CAPÍTULO IV.	82
APLICABILIDAD Y PROPUESTA	82
4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS	82
4.2 FUNDAMENTOS DE LA PROPUESTA	103
4.3 OBJETIVOS.....	103
4.4 DISEÑO BÁSICO DE LA PROPUESTA.....	107
CAPÍTULO V.....	111
5.1 CONCLUSIONES	111
5.2 RECOMENDACIONES	114
BIBLIOGRAFÍA	116
ANEXOS.....	122

ÍNDICE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de Ishikawa o de causa – efecto.....	155
Figura 2 Me cuesta trabajo controlarme cuando me enojo	83
Figura 3 Me enojo con facilidad	84
Figura 4. Descargo mi frustración con mis hijos/as.....	85
Figura 5. A menudo tengo mal humor	86
Figura 6. Me disgusto fácilmente.....	87
Figura 7. Me enfado con facilidad	88
Figura 8. Raramente me quejo.....	89
Figura 9. Pierdo los nervios.....	90
Figura 10. No pierdo la calma	91
Figura 11. Raramente me irrito.....	92
Figura 12. Me desahogo con otras personas.....	93
Figura 13. Consumo bebidas alcohólicas	94
Figura 14. Me siento estresado en mi trabajo	95
Figura 15. Soy inestable emocionalmente.....	96
Figura 16. Me deprimó con facilidad	97
Figura 17. Mi trabajo me ha causado el divorcio	98
Figura 18. Tengo estabilidad en mis relaciones de pareja.....	99
Figura 19. Soy agresivo con mi familia	100
Figura 20. Siempre estoy motivado	101
Figura 21. Me siento una persona realizada	102
Figura 22. Respuesta No. (Índice más alto: Indicador 10).....	105
Figura 23. Generealmente No. (Índice más alto: Indicador 3).....	105
Figura 24. Generalmente Sí. (Índice más alto: Indicador 11)	106
Figura 25. Respuesta Sí (Índice más alto: Indicador 18)	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla. Tabla de operacionalizacion de variables	73
Tabla 1. Me cuesta trabajo controlarme cuando me enojo.....	82
Tabla 2. Me enojo con facilidad	84
Tabla 3. Descargo mi frustración con mis hijos/as.....	85
Tabla 4. A menudo tengo mal humor.....	86
Tabla 5. Me disgusto fácilmente.....	87
Tabla 6. Me enfado con facilidad	88
Tabla 7. Raramente me quejo	89
Tabla 8. Pierdo los nervios	90
Tabla 9. No pierdo la calma.....	91
Tabla 10. Raramente me irrito	92
Tabla 11. Me desahogo con otras personas	93
Tabla 12. Consumo bebidas alcohólicas	94
Tabla 13. Me siento estresado en mi trabajo	95
Tabla 14. Soy inestable emocionalmente	96
Tabla 15. Me deprimó con facilidad	97
Tabla 16. Mi trabajo me ha causado el divorcio.....	98
Tabla 17. Tengo estabilidad en mis relaciones de pareja.....	99
Tabla 18. Soy agresivo con mi familia.....	100
Tabla 19. Siempre estoy motivado en el trabajo.....	101
Tabla 20. Me siento una persona realizada	102

INTRODUCCIÓN

Este plan de tesis va dirigido a la identificación de los factores de riesgo psicosociales, que se encuentran presentes en el personal del GIR, y la manera de cómo puede afectar dichos factores de riesgo tanto en el ámbito familiar así como también en las operaciones de alto riesgo que realizan, de tal forma que permita concientizar al comandante y encargados del área de seguridad conjuntamente con el departamento psicológico de los peligros a lo que está expuesto el personal del GIR debido a las operaciones de alto riesgo que ejerce, que este estudio ayude a dar una iniciativa para que se realice un estudio minucioso del personal del GIR, para identificar y así dar una solución al problema para de esta manera minimizar los factores de riesgo psicosociales en el personal del GIR, logrando brindar una mejor calidad de vida, ya que hasta el momento no se ha realizado un estudio que permita identificar factores psicosociales en el personal del GIR,

Por ello, el presente estudio se basa en la identificación de un problema específico, centrando la atención en los riesgos psicosociales en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito, formulando los respectivos objetivos y la justificación, con ello, se precisa de manera objetiva el interés en un grupo determinado, con sus propias características, el realce del estudio se da tanto en el plano teórico, al analizar y aplicar los conceptos y categorías más importantes, como los riesgos psicosociales, los efectos y el problema central, así como las estrategias de prevención que pueden aplicarse para atender a este grupo poblacional.

Los efectos más visibles y evidentes son el alcoholismo, la depresión, la violencia intrafamiliar y en algunos casos extremos, el suicidio, por ello, urge la atención de la unidad, en procura de mejorar las condiciones de vida de sus integrantes, pero también con la visión de lograr un mejor servicio hacia la sociedad, en este proceso, los cambios que se esperan son principalmente en el compromiso de la unidad hacia sus efectivos, de forma que se desarrollen estrategias apropiadas para atender los riesgos antes anotados, lo que posibilitaría un mejor desempeño institucional hacia la población en general, en tal sentido, el estudio se estructura en cinco capítulos.

El primero, contiene la descripción del problema, la formulación de objetivos, la justificación e importancia, con lo que se fundamenta el interés por la problemática abordada y la población a la que va dirigida, en el segundo, se presenta el marco teórico, describiendo los antecedentes del estudio, así como los conceptos más importantes, de forma que se tenga claridad al explicar el fenómeno señalado en la unidad, en el tercer capítulo se expone el marco metodológico, señalando el alcance del estudio, el diseño de investigación, la población y muestra, y finalmente las técnicas e instrumentos aplicados en la presente tesis, el capítulo cuarto contiene la aplicabilidad y propuesta, presentando una serie de estrategias y actividades encaminadas a reducir el riesgo psicosocial, en la convicción de que el aporte es modesto, pues la problemática es compleja, pero que podría contribuir a enfrentar la misma en esta importante institución del Estado ecuatoriano, finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, con las que se da fin al estudio desarrollado.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TALENTO HUMANO DEL GRUPO DE INTERVENCIÓN Y RESCATE (GIR) DE LA POLICÍA NACIONAL DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO (ANEXO 1).

1.1. Planteamiento del problema.

Todo ser humano está expuesto de cierta forma a determinados riesgos psicosociales en dependencia del lugar donde se desarrolle tanto personal como profesionalmente, aunque por lo general es en situaciones laborales donde aparecen con mayor frecuencia; incrementa también la posibilidad de sufrir los riesgos psicosociales en dependencia del trabajo que se tenga. Por ejemplo en condiciones de riesgo vital es mucho más habitual, se es el caso de los miembros del Grupo de Intervención y Rescate (GIR) de la Policía Nacional Metropolitana de Quito, donde constantemente los oficiales, clases y policías ponen en riesgo su vida por lograr la seguridad ciudadana y es en este marco donde generalmente proliferan algunos riesgos psicosociales que afectan a los funcionarios policiales de dicho grupo y en otros casos alcanzan a los familiares de los mismos. Por estas razones es necesario realizar un estudio en el que se determine cuáles son los riesgos psicosociales que pueden presentar los funcionarios policiales del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito y de esta

manera contribuir a la prevención de los posibles efectos negativos que lleguen a afectar a los integrantes de este instrumento estratégico defensor del pueblo ecuatoriano.

1.1.1. Formulación del problema.

- ¿Cuáles son los riesgos psicosociales en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito?

1.2. Objetivos.

1.2.1. Objetivo General

Identificar los riesgos psicosociales presentes en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito mediante la recopilación de datos informáticos, históricos entre otros para minimizar los riesgos en el personal del Grupo de Intervención y Rescate.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar los riesgos psicosociales presentes en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito.

- Caracterizar los riesgos los riesgos psicosociales presentes en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito.
- Determinar la incidencia de los riesgos psicosociales en los miembros del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito.

1.3. Justificación e importancia.

Día a día los funcionarios policiales del GIR en sus procedimientos de altos riesgos como son: apoyo a las diferentes unidades de inteligencia realizando allanamientos, detenciones y neutralización de organizaciones delictivas, grupos armados o terroristas; liberación de personas secuestradas; protección a personalidades importantes nacionales y extranjeros; localización neutralización, transporte y destrucción de artefactos explosivos o sospechosos; además colabora en el rescate y evacuación de personas y bienes en casos de desastres naturales o provocado por el hombre y constituye grupo de apoyo a los demás servicios policiales actividades que se basan en la ejecución de operaciones tácticas especiales, orientadas a combatir el crimen organizado en todas sus manifestaciones, lo que por consecuencia de dichas operaciones de alto riesgo el personal del GIR están expuestos a sufrir accidentes o en si contraer una enfermedad y en muchos de los casos perder la salud por unos días o para siempre debido a que hasta el momento no se ha realizado un estudio en el que permita identificar las causas de los factores de riesgo psicosociales que pueda existir y en si dar una solución para minimizar dichos riesgos.

La falta de un estudio para la identificación de factores de riesgos psicosociales en el personal del GIR, puede romper el equilibrio físico, mental o social del sus integrantes, lo que podría afectar en la efectividad de las operaciones policiales así como también en la inestabilidad personal emocional y familiar causando afectaciones psicológicas así como también problemas familiares en todas las situaciones del trabajo lo que puede provocar efectos negativos tanto en el personal del GIR así como también en la unidad como tal ya largo plazo también va generar

impactos negativos sobre la comunidad en general a quienes brindamos seguridad mediante nuestras funciones.

Por lo que es de suma importancia identificar donde se encuentra el riesgo las cuales puede estar en las condiciones de seguridad o inseguridad, exigencias físicas y mentales del trabajo las mismas que pueden romper el equilibrio físico y mental o social generando consecuencias psicosomáticas, psicológicas y conductuales, sobre la unidad generando absentismo, descenso de la operacionalidad y pérdida de capital humano y sobre la sociedad generara falta de confianza y pérdida de competitividad, por lo que la unidad mediante el departamento Psicológico debe evaluar los riesgos y adoptar medidas preventivas antes que el personal del GIR caigan enfermos, también es necesario informar y formar a los trabajadores sobre dichos riesgos, no olvidando que una adecuada vigilancia de la salud en el personal permitirá detectar la aparición de síntomas en los mismos ya que la clave para prevenir los riesgos psicosociales reside en la organización y la gestión del trabajo, prevenir es mejor que reaccionar una vez que se han producido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

La Policía Nacional, de acuerdo a sus propósitos contemplados en la visión y misión institucional, define el ser humano como: “persona que se desarrolla integralmente, en sus dimensiones intelectual, socio afectiva, física, laboral y espiritual, comprometido con la razón de la Institución”, la Institución policial ha desarrollado múltiples acciones para enfrentar la escalada delincuencia, realizando todos los esfuerzos posibles durante su vida Institucional, fundamentalmente basados en la falta de recursos humanos, logísticos, materiales y económicos; misiones que se encuentran debidamente señaladas en el Art. 4 de la Ley Orgánica de la Policía Nacional (Congreso de la República, 2001), la Policía Nacional resulta ser el Consejo Superior, por lo que resuelve el funcionamiento del Grupo de Intervención y Rescate (GIR), en consideración a que su existencia se identifica absoluta, radical e inquebrantablemente con los fines específicos asignados a la Policía Nacional en el artículo tercero de su Ley Orgánica (Comando General de la Policía Nacional, 2008).

El Grupo de Intervención y Rescate (GIR) empezó a operar en el país desde el año 1977, luego el 4 de julio 1984 se independizó como la primera y única unidad de élite, cuyo primer plan de operaciones fue emitido por el estado mayor y su misión constituye el funcionamiento de un curso

para la capacitación y formación, mediante técnicas modernas a miembros de la Institución (Ministerio del Interior, 2014), En el segundo trimestre se procede a realizar la programación de la evaluación y manejo de conflictos encontrados en el primer trimestre del año en curso con Oficio No. 2012-060-SCS-GIR de fecha 13 de septiembre del 2012 y autorizado por el Sr. Teniente Coronel Dennis Suárez Comandante del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Ecuador (Congreso de la República, 2001); Por lo anterior, se considera como soporte doctrinario el origen del Grupo de Intervención y Rescate, ya que nace de una misión específica, la cual debe ser respetada lealmente sin distracción de otras actividades porque constituyen un valioso recurso humano en su alto desarrollo profesional y solvente prestigio Nacional e Internacional por lo que representan. Su preparación los distingue en su accionar identificadas con las redes del Narcotráfico, colocación de artefactos explosivos, el rescate de personas, los robos, entre otras.

2.2. Historia del Grupo de Intervención y Rescate del Ecuador.

En Ecuador, comenzaron a formarse bandas en las provincias de Manabí, Pichincha y Guayas, que atentaban contra la seguridad del Estado y la sociedad, en esa misma época se realiza el Segundo Curso de Fuerzas Especiales dirigido por el inspector Valery Carmona, este curso duró siete meses, donde participaron 20 jóvenes policías del Ecuador (Sensa Gent, 2013), entre los años 1976, 1977 y 1979 la Policía dispuso crear un grupo de hombres que se especializaran en el combate. Para ello debieron prepararse en distintas áreas: tiro de combate con carabina Ruger y revólver especial Smith & Wesson, armamento, balística, toma de rehenes, técnicas de Rappel, entre otros (Policía Nacional del Ecuador, 2013), posteriormente, se

comienza la realización de otros cursos más técnicos, especializándose principalmente en tipos de explosivos, salto con paracaídas, rescate y salvamento, derechos humanos, entre otros.

El 28 de junio de 1983 se estable el nombre oficial de Grupo de Intervención y Rescate y es cuando se realiza por primera vez el primer curso de Cascos Blancos para apoyar las labores en caso de desastres naturales o provocados por el hombre. (Policía Nacional del Ecuador, 2013), en la actualidad, este Grupo se capacita buscando siempre la eficiencia en las actividades que realizan, se considera uno de los mejores de Latinoamérica por la eficiencia durante tantos años; entre estas actividades se incluye: rescate de víctima en casos de desastres, protección a la nación de ataques terroristas y de operaciones extranjeras, combatir el crimen, la delincuencia, los robos, la desactivación de equipos explosivos, entre muchos otros (Rodríguez, Zaccareli, & Pérez, 2010).

2.3. Riesgo: concepto y descripción básica.

Para comprender de forma clara lo que son los riesgos psicosociales, se debe en primer lugar definir el término “riesgo”, que resulta ser “la probabilidad de que se presente un daño sobre un elemento o componente determinado, teniendo una vulnerabilidad intrínseca, a raíz de la presencia de un evento peligroso, con una intensidad específica, se evalúa en función del peligro y la vulnerabilidad” (Monge, 2002, pág. 42), es decir, los componentes del riesgo son: vulnerabilidad y peligro, que aluden a una serie de condiciones negativas que propician la eventualidad de que un organismo reciba un daño parcial o total, temporal o permanente.

En este contexto, los psicosociales que alude la cita y su interpretación, en lo referente a los efectivos del GIR, se centran en las alteraciones que se pueden producir en el ánimo, el compromiso, la conciencia y la decisión, entre otros importantes elementos de la psique de los referidos efectivos policiales, así, los trabajos realizados por los funcionarios policiales del GIR están dirigidos a la seguridad del ciudadano en general de nuestro país, mediante los constantes procedimientos de rescate de personas en desastres naturales o antrópicos, capacitaciones y demás actividades de alto riesgo; los funcionarios policiales de GIR son personas con habilidades y destrezas en rescates y técnicas de intervención policiales de alto riesgo, los cuales constantemente se encuentran expuestos al peligro de muerte y heridas por impactos de proyectil, lesiones por fracturas de extremidades, y por factores de riesgos psicosociales, afectados de forma directa o indirecta de los funcionarios policiales, familiares, institución y ciudadanía en general.

2.4. Factores de riesgos psicosociales.

La importancia y los efectos de los factores psicosociales en el trabajo sobre la salud de los trabajadores no es un tema nuevo, ya en la década de los 80 la propia Organización Internacional del Trabajo (OIT) publicaba esta definición: “Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (O.I.T., 1986, pág. 3).

Sin embargo, cobra fuerza mayor en el actual ambiente laboral, continuamente cambiante, competitivo, y con tecnologías cada vez más modernas, demanda de un potencial humano que se encuentre a un nivel tal, que le permita a las organizaciones enfrentar estas exigencias y destacarse dentro del mercado, todo esto solicita del trabajador más tiempo y dedicación para el trabajo y una preparación superior para enfrentar los cambios y asumir nuevos retos haciendo más frecuente e intensa la exposición a los riesgos psicosociales, sumado a tanta celeridad, se debe reconocer además que los factores de riesgo psicosocial no sólo están conformados por variables del entorno laboral sino que, las características individuales influyen en gran medida en la respuesta del organismo como son las peculiaridades de cada individuo como la edad, el sexo, las condiciones de salud, los procesos psicológicos también juegan un papel en la reacción del organismo estos pueden incluir componentes de las actitudes y creencias, los valores y muchas otros rasgos de la personalidad, tales como la manera que tiene el individuo de interactuar con el entorno, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales, todo esto influye tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales.

Siendo así, se hace necesaria la identificación, evaluación y control de estos riesgos con el fin de evitar los efectos producidos para la salud y la seguridad en el trabajo que afectan tanto al individuo como a la organización, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con las condiciones ambientales (agentes físicos, químicos y biológicos), con la organización, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones

entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las tareas, y que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su labor (Mansilla, 2014, pág. 76).

Los factores de riesgo psicosocial son producto de la interacción de varios componentes en el medio laboral, por ejemplo como los que se producen como consecuencia de las relaciones interpersonales, las condiciones del ambiente físico, las organizativas, así como las peculiaridades de cada individuo, de la correcta interacción de estos elementos depende la aparición de estos factores de riesgo, o no, en resumen y a los efectos del presente trabajo entendemos por factores de riesgo psicosocial en el trabajo aquellos aspectos que se derivan del entorno laboral al que se encuentre expuesto una persona y que puedan causarle riesgos psicosociales.

Estos factores en el ámbito personal pueden estar dados por factores de la propia personalidad relacionado con sus funciones o tareas, entre estas se puede encontrar la dificultad de desarrollo profesional o de aplicar habilidades y conocimientos en el puesto de trabajo, falta de adecuación entre las aspiraciones de promoción y el nivel real de sus logros, falta de control y autonomía sobre la tarea, situaciones en que el trabajador no sabe cómo actuar debido a que sus funciones y responsabilidades no están bien definidas o simplemente por carencias de formación lo que obliga a realizar grandes esfuerzos de adaptación, a nivel organizacional puntualmente existen factores potenciales como estilos inadecuados de gerencia, mal clima laboral, diseño de puestos inadecuados que pueden estar dados por carga de trabajo tanto excesiva como mínima o mal diseño de funciones, regímenes de trabajo inadecuados o falta de pausa que permitan la

recuperación de la fatiga acumulada, se le formulan simultáneamente una serie de demandas contradictorias o incompatibles, la falta de participación en la toma de decisiones, tareas de gran responsabilidad, sobre todo cuando el trabajador siente que no puede dominar a plenitud las situaciones que se pueden generar.

Quizás, entre estos factores uno de los más influyentes sea el liderazgo o estilo de gerencia. Un jefe que demuestre desconfianza constante de los empleados, que exija el cumplimiento inmediato de tareas, sin medir condiciones o tiempo requerido para ello, que demande la realización de varias de ellas a la vez, que no respete horarios ni días de descanso, que no mida las fortalezas y debilidades de cada subordinado, seguramente provocará altos niveles de estrés en su equipo de trabajo, el clima organizacional es otro factor ya que la percepción que el trabajador tiene de lo que ocurre en el medio laboral, ejerce influencia directa sobre su comportamiento, el trabajador que perciba un ambiente de constante tensión, ya sea por exigencias del jefe, malas relaciones laborales o falta de comunicación entre dirigente y subordinado, que no aprecie apoyo por parte de otros trabajadores o superiores, que considere que para la alta dirección de la empresa su salud o condiciones de trabajo no son importantes, o que la empresa no toma en cuenta que pueda aplicar sus conocimientos y habilidades correctamente, que no puede opinar, ni tomar decisiones, tener autonomía en su trabajo, todo esto hará que lejos de sentir placer en el trabajo, ocurrirán situaciones o vivencias que le harán percibir presión y descontento.

Aunque se han propuesto diversas clasificaciones de los factores psicosociales, un ejemplo representativo, es la siguiente clasificación (PRIMA-EF, 2008):

- Contenido del trabajo: monotonía, tareas sin sentido, fragmentación, falta de variedad, tareas desagradables, por las que se siente rechazo.
- Carga y ritmo de trabajo: carga de trabajo excesivo o insuficiente, presión de tiempo, plazos estrictos.
- Tiempo de trabajo: horarios muy largos o impredecibles, trabajo a turnos, trabajo nocturno.
- Participación y control: falta de participación en la toma de decisiones, falta de control (por ejemplo sobre el método o el ritmo de trabajo, los horarios, el entorno).
- Cultura organizacional: comunicaciones pobres, apoyo insuficiente ante los problemas o el desarrollo personal, falta de definición de objetivos.

En el GIR los factores que más afectan son los relativos a:

- Contenido del trabajo es un factor que afecta no en la medida de que las tareas no sean del agrado del trabajador, puesto que para desempeñar esta labor es evidente que a la persona le agrada lo que hace sino en el rol en sí mismo, el cual tiene que ver con enfrentamiento a personas y situaciones.
- La carga de trabajo resulta excesiva, las tareas que se exigen en el desempeño de la actividad laboral son muchas y de gran rigor físico y alta carga mental, requiriendo un fuerte ritmo de trabajo.
- Tiempo de trabajo, específicamente en la frecuencia, ya que en la labor que realizan muchas veces no se logran respetar el número de días de trabajo y descanso, las pausas de cada día, influyendo el tipo de horario la fatiga percibida por el empleado. Los horarios de trabajo, afectan en gran medida, ya que pueden ser de día o de noche, esto provoca

una serie de consecuencias negativas que se derivan del cambio constante de horario, incidiendo en varias áreas de la vida como la familia, viéndose privados de compartir momentos importantes; la vida social se ve afectada al no poder realizar actividades que requieren un horario específico. Sumado a esto se hallan las repercusiones directas que sobre la salud tiene el trabajo nocturno, ya que se sabe que afecta al provocar contradicción entre el ritmo de la actividad biológica y el ritmo de su actividad profesional, las consecuencias para la alimentación, ya que la calidad de la comida no es la misma, se suelen consumir comidas rápidas y en un tiempo corto e inusual, los alimentos están mal repartidos a lo largo de la jornada, además suele haber un aumento en el consumo de café, tabaco y otros estimulantes, afecta también al sueño, tanto en cantidad como en calidad.

A continuación se abordan las principales causas de riesgo psicosocial en el GIR.

2.5. Causas.

En este estudio se describen las causas de riesgos psicosociales que pueden ocasionar trastornos psicológicos en los funcionarios policiales, salvaguardando la integridad física y mental de los funcionarios durante su tiempo de servicio en la unidad, como se aprecia en la siguiente figura:

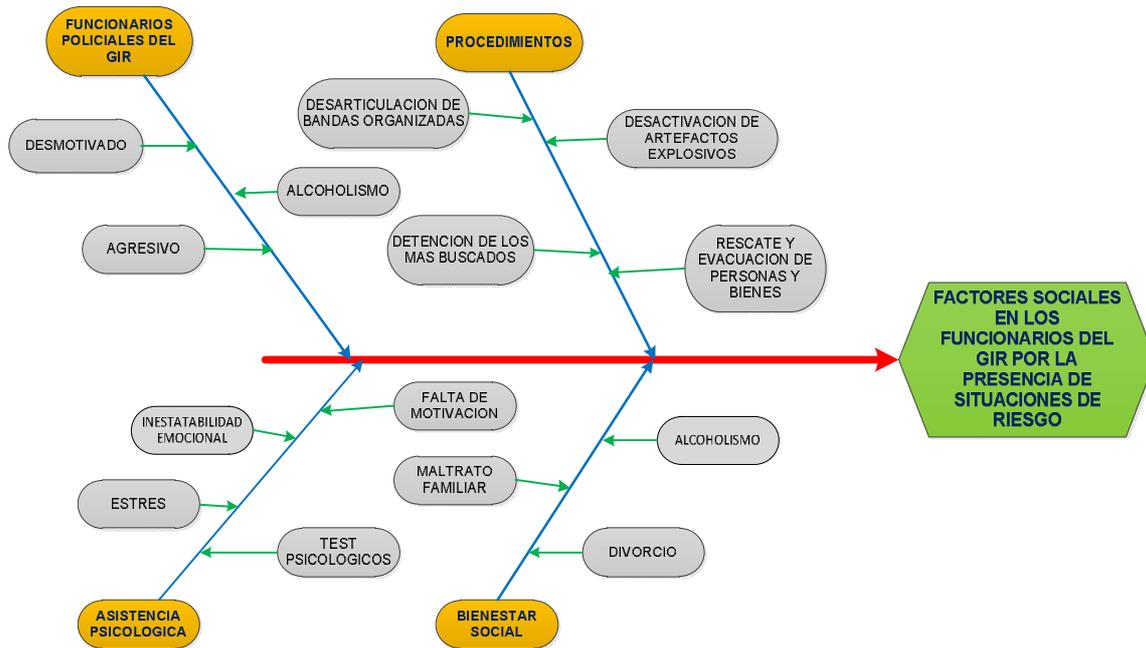


Figura 1. Diagrama de Ishikawa o de causa – efecto

Fuente: Personal

Esta figura ilustra la relación entre causas y efectos de los riesgos psicosociales. En el siguiente subtítulo se desarrollan principalmente las causas, para posteriormente describir los efectos identificados.

2.5.1 Desarticulación de bandas organizadas.

En la búsqueda bibliográfica realizada resulta difícil encontrar una definición única que conceptualice el “crimen organizado”, pues existen diferentes criterios que tratan de completar un axioma que se acepte por la generalidad de los estudiosos del tema. Al respecto, la siguiente cita aporta mejores criterios:

Determinar el límite de lo que constituye el crimen organizado no es una operación tan sencilla como partir un trozo de mantequilla con un cuchillo bien afilado y situar

los límites que separan este subconjunto del crimen con respecto a otras realidades ilegales circundantes ha sido una fuente continua de controversia dentro de las ciencias sociales que en sus distintas vertientes se han ocupado del fenómeno. (Resa, 2010, pág. 45)

En el artículo citado se recoge además el criterio de Albanese (Resa, 2010) quien expresa:

El crimen organizado no existe como tipo ideal, sino como un 'grado' de actividad criminal o como un punto del 'espectro de legitimidad' [...] Buena parte de las configuraciones teóricas sobre el crimen organizado difieren precisamente como consecuencia del punto a partir del que se realiza esta división. Pero, además, la propia configuración del estudio académico del crimen organizado ha implicado una influencia importante de las definiciones legales del crimen organizado. Éstas suelen tener una mayor eficacia a la hora de inscribir el fenómeno en un marco sistemático dado que al definir los tipos de delitos como norma legal en cierta manera configuran los resultados a ojos de la opinión pública. (Resa, 2010, pág. 46)

Además no existe una única tipología, método de trabajo o función de organizaciones criminales, pues, como señala el propio autor, “los niveles de cualificación, los grados de compromiso personal con la organización o la protección que se requiere del miembro, por poner sólo tres ejemplos, varían enormemente entre diversos apartados del negocio criminal”. (Resa, 2010, pág. 2), de ahí que se tome en cuenta que cuando se trata de caracterizar a las “bandas organizadas” o lo que es igual, “el crimen organizado”, se debe pensar en que ello se involucra una determinada estructura grupal, con objetivos y funciones específicas para cada uno de sus

integrantes, además de la presencia de niveles jerárquicos en la toma de decisiones importantes, por lo que para el investigador resulta difícil poder evaluar un tema que conoce vagamente, a no ser que para la realización de dicho estudio se inmerja en operaciones criminales para conocer a plenitud sus modus operandi, todo esto significa una limitación importante en el momento conceptualizar “crimen organizado”; por estas razones, a continuación se presentan algunas acepciones que deben analizarse cuidadosamente, pues su interpretación puede estar relacionada con el contexto donde los autores realizaron su investigación, así como no presentar un concepto global del tema en cuestión.

Por su parte, Ossorio (2003, pág. 175), prefiere denominar a esta forma de crimen “codelinuencia”, y sobre ella señala que se trata de “la asociación clandestina que dispone los medios para operar con la mayor impunidad y el máximo beneficio para sus componentes”.- A partir de este concepto se advierte uno de los elementos comunes en todas las definiciones sobre el tema y es el carácter clandestino o secreto de estas actividades delictivas. Sin embargo, en esta acepción no se encuentran claramente cuáles serían las acciones desarrolladas por dichos grupos, así tampoco el tiempo o la disposición que pueden presentar, otro documento que intenta delimitar estos aspectos es la Acción Común (21 de diciembre de 1998), emitida por la Unión Europea donde se enuncia como “crimen organizado”:

Una asociación estructurada de dos o más personas, establecida durante un cierto periodo de tiempo, y que actúe de manera concertada con el fin de cometer delitos sancionables con una pena privativa de libertad o una medida de seguridad privativa de libertad de un máximo de, al menos, cuatro años como mínimo o con una pena aún más severa, con independencia de que esos delitos constituyan un fin en sí

mismos o un medio de obtener beneficios patrimoniales y, en el caso, de influir de manera indebida en el funcionamiento de la autoridad pública [...] (Unión Europea, 1998, págs. 1-3)

Este último concepto resulta similar al presentado en Convención Contra la Delincuencia Organizada Transnacional en Palermo, Italia (2005), donde la Unión Europea, a partir de un documento de las Naciones Unidas registra que en los casos de organizaciones criminales se puede definir como “un grupo estructurado de tres o más personas que exista durante cierto tiempo y que actúe concertadamente con el propósito de cometer uno o más delitos graves o delitos tipificados [...] con miras a obtener, directa o indirectamente, un beneficio económico u otro beneficio de orden material” (HCDN, 2005, pág. 10)

También sobre el término “delincuencia organizada”, Manuel Casal Gómez (1998) explica que “fue empleado por primera vez por los criminólogos norteamericanos, para designar así las operaciones delictivas criminales provenientes de la mafia”, y que esta locución se refiere a una “forma en que operaban un grupo de personas, que por medio de la realización de actos de violencia y fuerza, llevaban a cabo la comisión de actos delictivos y fraudulentos” (Casal, 1998, pág. 13), Aunque, sin lugar a dudas una de las afirmaciones más certeras sobre el tema la ofrece Eugenio Zaffaroni, especialista internacional reconocido por sus estudios en el contexto jurídico penal:

El *crimen organizado* es un concepto de origen periodístico, que nunca alcanzó una satisfactoria definición criminológica, pero que se trasladó a la legislación penal y procesal penal para aumentar el ejercicio del poder punitivo respecto de un conjunto

de delitos no bien delimitado [...] Su idea más aproximada está dada por la criminalidad de mercado, abarcando desde todos los tráficos prohibidos hasta el juego, la prostitución, las diferentes formas de comercio sexual, la falsificación de moneda y los secuestros extorsivos. No faltan leyes que incluyen al terrorismo en su concepto legal. (Zaffaroni, 2010, págs. 1-2).

Más adelante Zaffaroni, señala que debe analizarse el interés económico como el objetivo fundamental en cualquier actividad delictiva organizada, relacionado también de cierta forma con la búsqueda del poder político de algunos representantes corruptos que tratan de incrementar su capital manteniendo vínculos con magnates criminales, por lo que afirma:

La corrupción institucional en ocasiones descalabra economías nacionales al descontrolar sus cuatro pilares básicos: la importación, el crédito, la recaudación fiscal y los organismos reguladores de servicios monopolizados. El gasto público se incrementa y dilapida. (Zaffaroni, 2010, pág. 2)

Así también una acepción bastante completa es la que nos ofrece la Enciclopedia Jurídica *Omeba* donde se refleja un concepto ampliado de lo que sería el “crimen organizado:

El Crimen organizado son colectividades socialmente organizadas que desarrollan actividades delictivas con fines de lucro. Entre dichas actividades suelen encontrarse el tráfico de drogas, armas, réplicas de obras artísticas o tesoros arqueológicos. La mayoría de estas colectividades tienen un orden jerárquico siendo las formas de pandillas y mafia las más comunes. (Driskil, 1979, pág. 84)

A partir de la exposición de estos conceptos se pueden señalar de forma general las características que intervienen en la descripción de organizaciones criminales o delictivas, en aras de poder entender el trabajo a realizar por los responsables de descubrir, perseguir y paralizar estas actividades ilegales:

- Casi siempre son organizaciones bien estructuradas, donde se siguen reglas internas y además se establecen códigos de conducta determinados.
- Generalmente los conflictos de estos grupos se resuelven a partir del uso de la violencia
- Poseen un carácter secreto u oculto para cada una de sus acciones, lo que asegura la confidencialidad de las mismas frente a la exposición pública en caso de romper estas reglas básicas.
- Tienden a tomar represalias contra las instituciones legales responsables de su eliminación, de ahí que sea necesario establecer estrategias precisas que aseguren la vida de los agentes implicados en cada operativo policial o público donde se intente acabar con dichas organizaciones criminales.

Teniendo en cuenta el estudio de estas características, aplicables a nivel mundial, las instituciones encargadas de controlar la criminalidad, específicamente en el Ecuador establecen las estrategias de detección, seguimiento y eliminación de los grupos delictivos, estas actividades y tareas son coordinadas con otros organismos policiales, como Inteligencia Policial.

2.5.2 Desactivación de artefactos explosivos.

Esta tarea genera alta tensión en los involucrados, por el alto riesgo que supone para la vida e integridad de quienes participan en la desactivación de un artefacto explosivo. Por lo general, los artefactos explosivos son colocados deliberadamente en lugares de alto tráfico, con la finalidad de causar daño y zozobra en los transeúntes y/o la propiedad pública o privada, los autores de este hecho delictivo pueden tener por propósito amedrentar a la ciudadanía para imponer ideologías propias de estos grupos, introducir a una entidad para sustraer objetos de valor, para intereses personales (por ejemplo, bancos y otras entidades financieras, atentados terroristas), pero también lesionar o matar a ciudadanos particulares.

2.5.3 Rescate y evacuación de personas y bienes.

El GIR participa en el rescate y evacuación de personas y bienes en situaciones de alto riesgo, como son personas secuestradas, localización y evacuación de personas ahogadas en aguas oscuras, personas desaparecidas en alta media y baja montaña, así como también rescates en caso de eventos adversos como son inundaciones, terremotos entre otras, sin ser el objeto central del presente estudio, y confines explicativos, se describen a grandes rasgos las características de los desastres, y su correspondiente clasificación, por lo que en primer lugar se debe tomar en cuenta que los desastres se clasifican de forma general en fenómenos naturales y antrópicos (también denominados tecnológicos o antropogénicos), los que se detallan en los siguientes subtítulos.

Así, se ve que un fenómeno natural es “todo evento que ocurre como resultado de la dinámica propia de la naturaleza. Se caracterizan por ser inevitables y vitales para el mantenimiento del equilibrio dentro del planeta, por principio su ocurrencia no depende de la voluntad ni interviene la mano del ser humano aunque no son controlables, sí son previsibles en muchos casos, gracias al desarrollo de la tecnología” (Turcios, 2005, pág. 16).

Los fenómenos naturales “son todos aquellos que se originan por la acción espontánea de la naturaleza o por la evolución del planeta. Se subdividen en dos tipos: a) origen geológico (los que se dan por el movimiento de las placas tectónicas, vulcanismo, ruptura de la corteza terrestre o por irregularidades en el relieve y la conformación del subsuelo), y, b) origen meteorológico (los que se dan a partir de fenómenos que se generan en la atmósfera y se manifiestan a través de vientos, precipitaciones, tormentas eléctricas y sequías)” (Pinto, 2009, pág. 65), por otra parte, “cuando se habla de desastres inducidos por las personas, se plantea la necesidad de ubicar en el ámbito de todos los efectos negativos que tienen para el hábitat de las personas los errores que éstas cometen, consciente o inconscientemente, en el uso de los recursos naturales, o de la tecnología que se logró desarrollar, podrían mencionarse aquí como desastres inducidos directa o indirectamente por el ser humano: las guerras, las epidemias, la contaminación ambiental (por desechos tóxicos, por experimentos nucleares y por otras razones).” (Pinto, 2009, págs. 82-83).

2.5.4. Detención de los más buscados.

Los delincuentes más buscados están considerados entre los más peligrosos a nivel nacional, muchos de ellos por cometer delitos como homicidio, tráfico de armas, tráfico de personas,

narcotráfico, terrorismo, secuestro de personas, por lo que debido a su peligrosidad el proceso de localización y detención de los mismos siempre exige a quienes intervienen en tales acciones una alta tensión, debido a los pormenores de la planificación de su localización y detención así como también de la posibilidad de que haya respuesta armada en las cuales están siempre en riesgo la vida de los encargados de las operaciones, por lo que dichas detenciones son generalmente ejecutadas a altas horas de la noche o la madrugada.

2.6. Efectos de riesgos psicosociales.

Los factores de riesgo “son las condiciones que facilitan o estimulan en mayor o menor grado, la violencia en el medio familiar como por ejemplo el hacinamiento, la soledad, el consumo de alcohol, o drogas ilegales” (Palacio, 2008, pág. 31). En este estudio se identifican los tipos descritos en el presente subtítulo.

2.6.1. Maltrato familiar.

2.6.1.1. La familia: violencia intrafamiliar.

Marisol Palacio Cepeda (2008) en su obra *Maltrato Intrafamiliar*, expone el concepto de familia:

Grupo social que se caracteriza por una complejidad de redes de relación interpersonal, en las cuales la intimidad y la convivencia más o menos permanente en el tiempo hacen de ella un grupo específico. La componen personas con vínculos de sangre o por adopción legal o ilegal, que se diferencian por su edad y género y que

establecen relación entre sí y con el medio externo. En ella se estructura la identidad, se protege a los miembros y se da el intercambio con la cultura. (Palacio, 2008, pág1)

Y más adelante señala:

El concepto de familia no es un concepto individual, sino social. Todos los seres humanos sin excepción, son un ser humano social, prueba de ello, es que todos los seres humanos han nacido al interior de una familia, incluso aquellos niños que han sido abandonados en la puerta de un hospital o que han sufrido otras formas de rechazo (Palacio, 2008, pág. 1).

Este carácter social atribuido al concepto de “familia” por la propia autora es lo que explica que los elementos externos pueden influir en la vida familiar, y uno de los más importantes son los riesgos psicosociales.

Igualmente se describe en el texto los conceptos de “violencia” y “maltrato”, donde reseña:

La violencia es un concepto que engloba diferentes formas de maltrato. Es una palabra que generalmente evoca el fenómeno violento en general, sin que necesariamente refiera a un maltrato específico. Por su parte, la palabra maltrato ha sido entendida como una manifestación intencionada de violencia de una persona determinada, luego se utiliza para referir un caso de hostilidad en concreto. (Palacio, 2008, pág. 4).

La Psicología describe distintos tipos de maltrato: físico, emocional y por negligencia. Cada uno de ellos con sus genealogías específicas.- En el caso del maltrato físico, generalmente se

caracteriza por la provocación de lesiones físicas graves o, en momentos más afortunados para la víctima, leves, las cuales pueden llegar a dañar la estructura ósea, provocar hemorragias o lesiones internas, así como quemaduras, hematomas, entre otros.

Es violencia física abandonara a alguien, echarlo de la casa, romper o quemar sus ropas, cartas, fotos, u otros efectos personales, negarle dinero para satisfacer sus necesidades básicas cuando se tienen los medios y corresponde como deber, descuidar a la persona cuando está enferma o un estado de embarazo. (Lemaitre, 2000, pág. 33).

Por su parte el maltrato emocional o psicológico, se trata del rechazo, vinculado con conductas de apatía hacia cualquiera de los miembros de la familia. También el hecho de aterrorizar, ya sea a través de una amenaza a un niño o adulto. Ignorar a la otra persona, aspecto bastante común en el maltrato emocional dentro de la pareja.

Violencia psicológica comprende aquellos actos u omisiones destinadas a degradar o controlar a otras personas por medio de intimidación, la humillación, los insultos de amenaza, en chantaje emocional o cualquier conducta similar que cause daño en la salud psicológica, la autonomía y el desarrollo personal. (Palacio, 2008, pág. 15).

El maltrato por negligencia generalmente se aprecia en el abandono de las necesidades básicas de un niño, anciano o persona necesitada de cuidados especiales: salud, alimentación, entre otras, es así cuando se comparte un espacio violento dentro del hogar, se está en presencia de la llamada “violencia intrafamiliar”: “toda acción u omisión que transforma en maltratantes las relaciones

entre los miembros de una misma familia, causando daño físico, emocional, sexual o económico a uno o varios de ellos”. (Hurtado, 1999, págs. 23-29)

2.6.1.2 . Maltratadores.

Los llamados maltratadores “son todas aquellas personas que cometen actos violentos hacia su pareja o hijos; también puede ser hacia otros en general”. (Palacio, 2008), cualquier individuo puede convertirse en un maltratador y generalmente el motivo no encuentra una explicación convincente, casi siempre se trata de personas que no saben manifestar cariño, comprensión o simplemente que carecen de respeto; el maltratador casi siempre se caracteriza por poseer una baja autoestima, no poder controlar sus impulsos, muchas veces son víctimas de trastornos o abusos de su infancia por lo que no conocen ni expresan valores como la afectividad y el amor; su contraparte, las personas maltratadas se encuentran desgastadas anímicamente, tienden a ser sumisas, y a la vez, al igual que su victimario, desconocen lo que es el afecto, de ahí que resulte imprescindible evitar llegar al maltrato de cualquier tipo, pues en él se ven inmersos todos los miembros del hogar de una forma u otra, por lo tanto, la comprensión, comunicación, afectividad y el respeto deben constituir la base para el correcto desarrollo de la familia.

2.6.2. Alcoholismo.

2.6.2.1. Concepto y descripción básica.

El alcoholismo ha sido conceptualizado como: “la intoxicación que se produce en el organismo por la ingesta de alcohol y que acarrea un conjunto de perturbaciones de orden físico y psíquico” (Williams, 1990, pág. 50), por su parte La Organización Mundial de la Salud (OMS), nombró de una manera diferente a esta enfermedad y se refiere a ella como el “Síndrome de Dependencia de Alcohol”, señalando que se trata de:

Un estado psíquico y generalmente también físico, resultante de la ingestión de alcohol, caracterizado por respuestas de comportamiento y otras, que siempre incluyen la compulsión a beber alcohol de manera continua o periódicamente para experimentar sus efectos [...] Una enfermedad de trastorno que sufre la persona por el abuso del consumo y/o la dependencia de bebidas alcohólicas. (Seamos, 2002, pág 14)

Otros autores expresan que “es una enfermedad progresiva y hasta mortal. Provoca un desorden de la conducta caracterizada por la ingestión sistémica de bebidas espirituosas, hasta el punto que excede el grado socialmente aceptado”. (SEAMOS, 1995, pág. 15)

Algunas fuentes se refieren al índice de consumo del alcohol en El Ecuador:

Según la última estadística del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), más de 900 000 ecuatorianos consumen alcohol, el 89,7% es de hombres y el 10,3%, de mujeres. La mayoría lo hace a partir de la adolescencia. De los 912 000

ecuatorianos que consumen bebidas alcohólicas, el 2,5% es de jóvenes de entre 12 y 18 años (OPS, 2014, pág. 1).

Existen diferentes tipos de consumidores en dependencia del grado o el modo en que se interese la persona por estas bebidas, los cuales se pueden distinguir en grupos como:

Algunos son “bebedores ocasionales”, fundamentalmente cuando ingieren las bebidas por compromisos sociales, aunque también pueden evadirlo. Luego está el “bebedor excesivo y ocasional”, que, a pesar de ser ocasionalmente, la ingesta llega hasta la embriaguez o son reiterativos los llamados “compromisos”. Se puede mencionar después al “bebedor habitual”, quien bebe diariamente pero sin sobrepasar los 10 grados de alcohol, y luego se encuentra el “bebedor habitual excesivo”, que es aquel que sí consume más del límite permitido, y lo hace como parte de su cotidianidad, cuando se transitan estas etapas se puede convertir el ser humano en un bebedor social, que se embriaga periódicamente y abusa del consumo de bebidas alcohólicas incontrolablemente. La última fase es el alcoholismo afrontado por aquellas personas que ya no pueden dejar de beber, y se convierten en seres dependientes de ello, o adictos al alcohol.

2.6.2.2. El problema del consumo de bebidas alcohólicas

Las causas que intervienen en el consumo de bebidas alcohólicas son muy diversas, es un fenómeno sumamente complejo, en el que intervienen factores de género, físicos, psicológicos, culturales, entre otros.- Así de disímiles son también los efectos que provoca esta enfermedad en

la vida personal y social de las personas que manifiestan este tipo de adicción, algunos van desde el malestar físico hasta llegar a otras perturbaciones psicológicas que mantienen al individuo alcohólico en un ambiente de inestabilidad y desequilibrio constante. En la mayoría de los casos estas consecuencias del consumo de bebidas alcohólicas se reflejan en los contextos familiar y laboral, afectando de una u otra manera a todas las personas que le rodean, especialmente a los más pequeños del hogar, que apenas comienzan a construir su propia identidad y cosmovisión.

Una persona alcohólica puede incurrir en hechos totalmente desaprobados por la sociedad, cualquiera que sea su cultura o costumbres, entre ellos el abandono de los hijos es el más alarmante, unido a la falta de higiene, tanto en los enfermos como en sus dependientes, asimismo los efectos psíquicos en los menores llegan a perduran en el transcurso de sus vidas:

La convivencia en una familia disfuncional, en la que el estado de estrés y de crisis ha sido permanente, en la que la norma ha sido la inconsistencia y el caos, hace que los hijos de alcohólicos acaben teniendo una “sensación crónica de pérdida”, pérdida de la seguridad física y económica, de los límites, de las reglas, de la comunicación, del apoyo y el cariño, de la infancia, de la protección paterna, etc. Como consecuencia de ello, los hijos de alcohólicos desarrollan, por un lado, problemas semejantes a los de otros niños que viven en hogares disfuncionales, pero también sufren problemas específicos relacionados con la experiencia alcohólica.
(Socidrogalcohol, 2010, pág. 3)

La vida policial también se ve transformada y se presentan casos irregularidad en la asistencia, el descuido en sus funciones, falta de apoyo profesional por negligencia de sus superiores,

derivando todo esto en problemas que en muchos de los casos llevan a la destitución de la institución policial por parte de la mayoría de los afectados.

2.6.2.3. Factores socioculturales que intervienen en el consumo de bebidas alcohólicas.

En la actualidad se justifica erradamente el consumo de alcohol por distintos factores socioculturales, atribuyendo funciones alegóricas a esta adicción. Muchos autores toman en cuenta que este tipo de bebidas acompañan al hombre desde las primeras civilizaciones y por tanto constituye una costumbre sumamente arraigada en la generalidad de las culturas contemporáneas, ya sea en reuniones familiares, ocupacionales o de distintos grupos sociales, el hecho de consumir bebidas alcohólicas se muestra como pauta en cualquiera de los eventos sociales mencionados anteriormente. Aquella persona que se abstiene de ingerirlas generalmente es tratada como un sujeto aislado que debe tratar convivir con la mayoría.

Los patrones de ingestión, conductas y consecuencias en relación con el alcohol son diferentes en dependencia de las dimensiones “psicológicas” de cada región del planeta, generalmente las razones económicas y personales son las más influyentes en cuanto al consumo.

2.6.2.4. El consumo de bebidas alcohólicas en las familias.

Como parte de la sociedad, la familia es la mayor afectada por el consumo de bebidas alcohólicas, siendo este es uno de los grandes problemas a erradicar en la nación ecuatoriana, y

que necesita la atención tanto del Estado como del resto de la población que constantemente violenta su identidad.

2.5.3. Divorcio.

De acuerdo con los registros administrativos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) se aprecia un incremento en un 95,3% en la tasa de divorcios durante los últimos diez años, frente al 11,1% de aumento en los matrimonios, en igual periodo de tiempo. “En la Región Sierra es donde se registró mayor porcentaje de matrimonios y divorcios con el 51,6% y el 53,4% respectivamente”. (INEC, 2014).- Estos datos nos revelan que la familia ecuatoriana es proclive a desintegrarse cada vez con mayor frecuencia, y entre las causas fundamentales de estas separaciones, están los factores psicosociológicos.

En cuanto a las causales del divorcio, el Art. 109 del Código Civil ecuatoriano establece las siguientes causales:

1. El adulterio de uno de los cónyuges;
2. Sevicia o crueldad extrema: atentar contra la persona, conocer que alguna persona tiene algún tipo de fobia y utilizar aquello en su contra; en síntesis hacer gala de un comportamiento cruel con el cónyuge teniendo en cuenta su formación, posición, etc., para una persona puede ser apenas ofensivo, para otra puede ser terrible cruel;
3. Injurias graves o actitud hostil que manifiesta claramente un estado habitual de falta de armonía;

4. Amenazas graves del cónyuge contra la vida del otro;
5. Tentativa de uno de los cónyuges contra la vida del otro, como autor cómplice;
6. El hecho de que dé a luz la mujer durante el matrimonio, un hijo concebido antes, siempre que el marido hubiera reclamado (judicialmente) contra la paternidad del hijo. de acuerdo a lo dispuesto en el Código Civil;
7. Los actos ejecutados por uno de los cónyuges con el fin de corromper al otro, o a uno o más de los hijos;
8. El hecho de adolecer uno de los cónyuges de enfermedad grave, considerada por tres médicos designados por el juez, como incurable y contagiosa o transmisible a la prole;
9. El hecho de que uno de los cónyuges sea ebrio consuetudinario o en general toxicómano;
10. La condena ejecutoriada a reclusión mayor;
11. El abandono voluntario e injustificado del otro cónyuge, por más de una año ininterrumpidamente. En este caso, que es el más común en cuanto al número de demandas de divorcio, si el abandono hubiese durado más de tres años, el divorcio podrá ser demandado por cualquiera de los cónyuges.

Es decir, las causales de divorcio se caracterizan porque los hechos constitutivos sólo pueden ser demandados por el cónyuge que se considere perjudicado, tomando en cuenta además que el autor de tales actos obrara con libertad y conciencia del daño que ocasionaba.

2.6.4. Agresividad.

2.6.4.1. Concepto.

La conducta agresiva es un comportamiento básico y primario en la actividad de los seres vivos, que está presente en la totalidad del reino animal. Se conoce como un fenómeno multidimensional (Huntingford, 1987), también este término se ha empleado históricamente en contextos muy diferentes, aplicado tanto al comportamiento animal como al humano infantil y adulto. Proviene del latín *agredi*, que significa “ir contra alguien con la intención de producirle daño”, haciendo referencia a un acto efectivo (Berkowitz, 1996), una agresión puede llegar a constituir un comportamiento delictivo o criminal, en función de si es penado legalmente, se considera un delito cuando ocurre un acto típicamente antijurídico, culpable imputable a una persona y sometido a una sanción penal (RAE, 2001), los policías deben dominar este término para poder comprender las manifestaciones agresivas crónicas o las que se derivan de actos criminales para hallar mecanismos de regulación propias de la conducta humana y prevenir acciones delictivas.

2.6.4.2. Características de la agresividad.

Es cierto que las frustraciones generan agresividad, aquello que te evita tener lo que deseas puede desencadenar en agresividad, la agresividad se clasifica directa cuando la persona genera frustración por agresión física o verbal o indirecta cuando se desplaza la agresión a una tercera persona o a un objeto (Andrew, 2009), también puede tener distintos tipos de metas además de la de herir o causar daño:

Coerción: Cuando la agresión es a menudo un intento de influir en la conducta de los demás (Parkhurst & Asher, 1992, pág. 231).

Poder y dominio. Persiguen la conservación del poder o mostrar que no están subordinados a sus víctimas.

Manejo de impresiones: Controlar lo que otros piensan de ellos.

Logro económico: Influenciar a la persona para alcanzar un objetivo económico.

2.6.4.3. Incidencia y evaluación de la agresividad.

La evaluación del riesgo y el adecuado dimensionamiento de las conductas agresivas, comportamientos antisociales resultan necesarias para evitar prejuicios y concebir las acciones preventivas correspondientes, por ejemplo, los destacados índices de ira se establecen en diferentes grupos sociales, desde la psicopatología infanto-juvenil se destacan diferentes factores de riesgo al desarrollar conductas antisociales en general, debido a las mismas situaciones de desadaptación social que experimentan, estudios realizados manifiestan que la mayoría de delitos contra la propiedad y actos de violencia en general se imputan a sujetos de edades comprendidas entre 15 y 30 años, el aumento de la agresividad, ira y violencia, tiene fundamentalmente dos tipos de repercusiones: los de carácter social y los que se conocen como psicosomáticas (Gómez & Saburido, 1999), la frecuencia de casos de agresividad dentro y fuera de la familia no se halla registrada en estudios nacionales, pero es posible afirmar que cada adulto se enfrentó al menos una vez durante su vida a episodios de agresividad extrema, y episodios esporádicos en su niñez y adolescencia, en los cuales fueron víctimas de agresión por parte de un adulto, un vecino o

algún compañero de estudios de su edad, en una frecuencia que puede ir de algunas veces al año hasta dos o más veces por semana (Ordóñez, Bernal, & Niveló, 2012).

2.6.4.4. Las consecuencias y los efectos de la agresividad.

Uno de los factores principales en la agresividad es el papel otorgado a las normas sociales, en este tipo de situaciones las personas deben obedecer las órdenes de una autoridad legítima y esta legalidad la otorga el grupo que proporciona a esa persona poder y el derecho a dar órdenes, del mismo modo, asigna a sus miembros la responsabilidad de obedecer; por lo que esta persona debe aceptar esa autoridad, por ello, una vez que se empieza a obedecer, se convierte en algo habitual y las personas buscan justificación a su conducta y pueden acabar culpando a la víctima del daño. (Travieso, López, & Álvarez, 2003), pero se plantea que no existe una sola causa, hasta el momento la agresión no se puede explicar de una sola manera. Hay siempre un elemento personal y otro social que intervienen en la explicación de cualquier perturbación en la agresión (Barrio, 1999).

2.6.5. Estrés.

2.6.5.1. Concepto y descripción.

Según los expertos del tema, el estrés puede presentarse cuando un individuo comienza a sentir determinadas presiones impuestas por el medio y si no posee la capacidad de adaptarse puede que llegue a provocar que se realice un esfuerzo agotador en aras de alcanzar ese

resultado, pocas personas son ajenas a este tipo de trastorno, pues diariamente presenciamos o estamos inmersos en situaciones de tensión, que afectan cualquiera de los aspectos de nuestra vida, los expertos hablan de dos tipos de estrés: “Eustrés (positivo) y distrés (estrés negativo)” (Santos, 2006)

El “eustrés” es el estrés positivo, el cual es una respuesta a una situación adecuada; se considera la sal de la vida, ya que constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia, proporciona motivación y energía para enfrentar los obstáculos que podrían dañar la felicidad y autoestima. Y el “distrés” es el estrés negativo, en el que la reacción de excitación es mantenida cuando no es necesaria, ya que existe la amenaza real.

Cuando las personas tienen la capacidad de responder positivamente a las situaciones difíciles de la vida, y reaccionan de manera objetiva ante las exigencias, es a lo que el autor nombra “eustrés”, mientras que cuando la reacción es negativa estamos en presencia del “distrés”, lo que llega a generar situaciones desfavorables para la salud humana.

2.6.5.2. Algunos componentes del estrés.

Algunos estudios sobre el estrés laboral afirman que existen variados componentes que identifican las características del mismo: los agentes estresantes o estresores y la respuesta al estrés. (Campos, 2006).- En el caso de los agentes “estresantes”, Campos (2006) señala que “son todas las situaciones que ocurren a nuestro alrededor y que nos producen estrés”. Generalmente son “provocadas por personas, grupos o conjuntos de grupos”. (Campos, 2006), por su parte,

Santos (2006) expresa que los “agentes estresores” son “todos los factores que originan estrés”, además afirma que “el nivel de activación del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.” (Santos, 2006)

Otros autores como Peiró y Salvador (1992) se refieren a los “agentes estresores” y los clasifican a partir de las diferentes situaciones contextuales que puedan presentarse al ser humano (Peiró & Salvador, 1992): “estresores del ambiente físico”, “demandas estresantes del trabajo”, “contenido de trabajo”, “estrés por desempeño de roles”, “relaciones interpersonales y grupales”, “desarrollo de carrera”, “nuevas tecnologías”, “estructura y clima organizacional”, “estrés por la relación de trabajo y otros ámbitos de la vida” (Peiró & Salvador, 1992), el otro componente analizado por los distintos autores mencionados, es la capacidad de “respuesta al estrés”, sobre este aspecto Campos (2006) señala que “puede entenderse como la reacción que presenta el individuo frente a los agentes estresores causantes de tal estrés, esta respuesta presentada por el individuo frente a una situación estresante puede ser de dos tipos: respuesta en armonía o respuesta negativa” (Campos, 2006, pág. 23).

El tipo de “respuesta al estrés” dependerá en gran medida de la capacidad de reacción del individuo. Mientras unas personas actúan positivamente frente a “agentes estresores”, otras no pueden superar las situaciones y llegan a sentirse agotados en situaciones difíciles, alterando incluso el desarrollo saludable del cuerpo y especialmente la psiquis humana, si se tiene en cuenta que el estrés es un proceso emocional, es evidente que se entienda como una evolución en diferentes etapas, también denominadas fases, que van desde el comienzo de una situación de estrés hasta llegar a lograr en muchos casos que se convierta en un conjunto de condiciones negativas.

Campos (2006), citando a Melgosa, expone algunas de estas etapas o fases, primero aparece la “fase de alarma”, donde se detecta que puede existir un “agente estresor”, luego sigue la “fase de resistencia”, la cual se genera mientras el individuo intenta resolver la situación de estrés, y es en este momento cuando se determina si se fija o no el agente estresor en dependencia de la solución que se le dé por parte de la persona afectada la tercera fase es la llamada “fase de agotamiento”, en este momento ya el sujeto no logra solucionar o eliminar al “agente estresor” y disminuye la capacidad de respuesta frente al mismo.

2.6.6. Depresión.

2.6.6.1. Concepto.

La depresión se considera un síntoma o una manifestación que se presenta con carácter exclusivo y que lo acompañan otros síntomas en relación directa con él. Es un síndrome donde su base se fundamenta en la tristeza, este lo lleva a la depresión y de ahí a la causa de una enfermedad (Castilla, 1981, pág. 41).

2.6.6.2. Características de la depresión.

Algunas características que se asocian a la depresión son (Minsal Chile, 2013):

- Falta de interés en las actividades que normalmente resultan agradables
- Desgano o sensación de agotamiento constantes

- Alteraciones fisiológicas sostenidas, como insomnio-hipersomnia o falta-aumento del apetito.
- Disminución de la capacidad para concentrarse o disminución del rendimiento escolar o laboral
- Irritabilidad o labilidad emocional
- Quejas somáticas constantes
- Aumento en el consumo de sustancias
- Expresión de ideas de desesperanza o culpabilidad

2.6.6.3. Incidencia y evaluación de la depresión.

De acuerdo con estudios de la Universidad Central del Ecuador solo en la capital del país “se reporta una prevalencia del episodio depresivo mayor del 13,4% (por 100 habitantes adultos en 12 meses), muy por encima de la media de la región del 4,9%.” (Ruiz, 2011, pág. 34), la muestra de esta investigación asumida por la Facultad de Ciencias Psicológicas, abarcó unos 1800 habitantes, los cuales pertenecían tanto a zonas urbanas como rurales; El abuso o la dependencia del alcohol o de otras sustancias también pueden ser coexistentes con la depresión. Investigaciones han indicado que la coexistencia de trastornos del ánimo y la adicción a sustancias pueden resultar letales por la sumisión de ellas, personas que padecen depresión además de otras enfermedades médicas graves (hipertensión, enfermedades venéreas, diabetes, entre otras) tienden a presentar síntomas más graves, tanto en la depresión como en las enfermedades médicas, otros síntomas incluyen irritabilidad, arrebatos de ira, profundo sentimiento de culpa y evasión de pensamientos acerca de algo, pueden ser causas de la

depresión, también estos trastornos pueden ocasionar suicidios y hasta enfrentamientos sociales que desencadenan en acciones delictivas.

2.6.6.4. Efectos de la depresión.

La depresión se detecta frecuentemente en distintos trastornos psicológicos tales como la ansiedad, la esquizofrenia, la paranoia o los trastornos bipolares, cuando existe un estado depresivo prolongado pueden causar el suicidio y origina la desilusión apareciendo la falta de autoestima. Los efectos pueden estar asociados a la pérdida de amigos, familiares, rupturas de parejas, pérdida del trabajo, factores económicos, entre otros, además de que afecta el aspecto físico con dolores de cabeza, dolores musculares y el cansancio; por ende debilita el sistema inmunitario, ocasionando otras enfermedades agudas.

2.6.7. Violencia.

2.6.7.1. Concepto y descripción.

La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un riesgo psicosocial creciente, este, trae consigo un importante peligro para la salud y seguridad de los trabajadores, es frecuente la tendencia de asociar la violencia a agresiones puramente físicas, no obstante, este concepto debe ser entendido de forma más amplia como las amenazas físicas o verbales, agresiones verbales, intimidaciones y actos de abuso, siendo estas inclusive las más comunes, por todo esto, se coincide con la definición de la Organización Internacional del Trabajo sobre violencia laboral:

Cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo (OIT, 2003).

El perfil del agresor con frecuencia está relacionado con la delincuencia, con el abuso del alcohol o las drogodependencias, con la enfermedad mental o con antecedentes familiares de violencia, son personas que pueden sentirse amenazadas y prefieren ser agresores antes que víctimas; los trabajadores más propensos a sufrir actos violentos son aquellos que carecen de experiencia en el puesto o de habilidades o capacitación para enfrentarse a situaciones de conflicto, se provocan además ambiente de conflicto por parte de trabajadores que no saben tratar a los clientes de manera respetuosa y agradable.

Además de las características individuales hay factores que pueden propiciar este tipo de conducta en las empresas como son la carencia de normativas y políticas, la desorganización en el trabajo o el exceso de exigencia que haga sentirse a las personas en constante amenaza, por otra parte, los actos de violencia en el trabajo son más frecuentes en aquellos que las características propias del mismo incentivan dicho acto como aquellas labores que se realizan en solitario, en los que implican intercambio regular de dinero, en los trabajos nocturnos, en los lugares de trabajo que tienen bienes valiosos, en los que se realizan servicios de seguridad privada, en los que se trabaja con público y en los que se trabaja con ciertos colectivos conflictivos o se desarrollan funciones de seguridad pública.

2.6.7.2. Tipos de violencia.

Entre las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo se encuentra la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety. Esta clasificación divide los eventos violentos en tres grupos en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

1. Violencia I. Se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación con la víctima: No existe trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima (la circunstancia habitual es el robo). La violencia tipo I es la derivada de atracos que ocurren en establecimientos comerciales, bancos, joyerías, personas que trabajan con intercambio de dinero como taxistas o dependientes.
2. Violencia II. Existe algún tipo de relación profesional entre el agresor y la víctima. Habitualmente estos hechos violentos se producen mientras hay un intercambio de bienes y servicios: seguridad pública, conductores, personal sanitario, profesores, vendedores, etc.
3. Violencia III. Hay algún tipo de implicación laboral con el afectado como compañero de trabajo, o que ya no lo es (antiguo compañero o superiores), de relación personal como cónyuge o ex-cónyuge, pariente, amigo, etc., o con el lugar donde se realiza la acción violenta porque se tiene rencor u odio hacia ese lugar al que se le da un valor simbólico.

Como se evidencia existen muchas situaciones en las que el trabajador puede estar expuesto a actos violentos, inclusive por parte de personal ajeno a la propia empresa ya sea por parte de los clientes en el acto del trato o de asaltantes, inclusive pueden darse actos violentos entre empleados y en el propio lugar de trabajo cuyos motivos siquiera estén relacionados con el trabajo. Por todo esto, resulta mucho más difícil evitar este tipo de conducta puesto que hay factores que la organización no puede predecir.

2.6.7.3. Consecuencias.

La violencia es destructiva en sí misma y sus consecuencias tienen efectos negativos tanto para los que la presencian como observadores así como para las víctimas directas. Repercute además en la sociedad al requerir atención legal, las víctimas de violencia sufren no sólo de las consecuencias que trae al afectar su salud física sino también su salud mental, esta ocasiona trastorno de estrés postraumático que afectan fundamentalmente a policías, bomberos, trabajadores de banca, dependiente de comercio y, en general, trabajadores que han sufrido una agresión grave o que han sido testigos de violencia que han provocado hasta muerte, videntemente luego de la experiencia de un acto violento o de la experiencia de la continua violencia en el entorno laboral, es previsible que los trabajadores involucrados tomen acciones que repercutan en la organización como el abandono de la misma, aumente el absentismo por enfermedad, se produzcan jubilaciones anticipadas, en cuanto a la prevención de la violencia, algunas pautas específicas referidas al asalto físico se deben tener identificado las vulnerabilidades como locales apartados, horarios y tomar todas las medidas de seguridad posibles, en cuanto a las conductas amenazadoras y los ataques verbales como medidas de

prevención es importante entre trabajadores se fomente el respeto mutuo y que la empresa manifieste su posición al respecto así como que existan las medidas correctivas adecuadas para la ocurrencia de este tipo de acto.

2.6.8. Mobbing o acoso psicológico.

2.6.8.1. Concepto y descripción.

El mobbing también llamado “acoso psicológico en el trabajo”, es considerado en la actualidad, uno de los riesgos psicosociales más importantes en el ámbito laboral. El término mobbing proviene del verbo inglés to mob. Este término fue aplicado por primera vez a las situaciones laborales, refiriéndose a las agresiones al trabajador por el científico sueco Heinz Leymann quien investigó el fenómeno en la década de 1980.

Leymann, en la década de 1980, fue el primero en definir este riesgo psicosocial, y lo definió en los siguientes términos:

Una situación en la que una persona (o en raras ocasiones un grupo de personas) ejercen una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y recurrente (como media una vez por semana) y durante un tiempo prolongado (como media unos seis meses) sobre otra persona o personas en el lugar de trabajo con la finalidad de destruir las redes de comunicación de la víctima o víctimas, destruir su reputación, perturbar el ejercicio de sus labores y lograr finalmente que esa persona o personas abandonen el lugar de trabajo (Velásquez, 2007, pág. 5).

Esta intimidación conlleva sobre todo continuas agresiones psicológicas que se proponen dañar la integridad y dignidad del trabajador afectado, la persona suele ser acosada moralmente mediante la manipulación de la comunicación, esto puede darse al no dirigirle la palabra, no informarle sobre sus tareas o funciones, no prestarle atención o amenazarle o criticarle, suele usarse también para acosar la reputación del afectado, realizando burlas de forma directa o indirectamente, haciendo comentarios ofensivos, críticas o murmuraciones. Según la jerarquía que se tenga puede utilizarse para a través del contenido de trabajo hostigar a la persona ya sea proporcionándole trabajos en exceso, o haciéndoles sentir subutilizados, mediante trabajos monótonos, otorgándole los horarios o tareas más incómodas, así como trabajos que no se corresponden con sus funciones o su nivel, ya sea porque estén por encima o por debajo.

De esta forma se pretende aislar a la persona, que disminuya su comunicación con el grupo, entorpecer su trabajo, todo esto en aras de que el trabajador sienta tanta hostilidad que sienta necesidad de alejarse de ese ambiente o situaciones dadas y abandone la organización. Este riesgo trae consigo consecuencias físicas, psicológica y sociales como para la salud del trabajador, tales como disminución de la autoestima, falta de motivación, aislamiento, conflictos continuos, miedo, depresión, problemas de sueño, somatizaciones, irritabilidad, ansiedad y adicciones, el perfil de la víctima en este tipo de acoso psicológico es el de personas que son muy exigentes consigo mismo, que se preocupan por su imagen, por las normas sociales, que son capaces profesionalmente y autónomos, el acosador suele ser un ser manipulador, que no se siente culpable aun con lo mal hecho, mediocre y en ocasiones agresiva.

2.6.8.2. Tipos de mobbing.

Dependiendo de la forma en que interactúan los sujetos en el ambiente laboral resultan diversos tipos de Mobbing. Se reconocen el acoso que puede manifestarse de manera horizontal dadas por situaciones entre sujetos de igual categoría o jerarquía organizacional y vertical cuando se presenta en diferentes niveles. Entre los verticales se encuentran el ascendente y el descendente, diversos estudios demuestran la realidad y vigencia de estos tres tipos de acoso, entre otros los del profesor Leymann, estos señalan que en los casos de estudio, el mobbing horizontal se produce en el 44% y el mobbing descendente en un 37%, 10% de mobbing compuesto y 9% de mobbing ascendente (Piñuel, 2003, pág. 35). Estos tres tipos de Mobbing se explican a continuación:

Horizontal:

Se entiende por este tipo de hostigamiento al acoso moral procedente de compañeros de trabajo que ocupan el mismo nivel en la estructura organizativa de la empresa, en este caso los acosadores agreden a las víctimas frente a otros trabajadores, este tipo de mobbing se produce entre trabajadores de una misma categoría pero donde las características de un individuo no coinciden con las de la mayoría del grupo. De esta forma este trabajador queda fuera del grupo y es acosado por este. Ocurre además con frecuencia motivado por sentimientos de envidia y/o celos, por temor a quedar en la sombra ante la demostración de mejores competencias por un compañero de trabajo.

Descendente:

En esta categoría la víctima se encuentra en una relación de inferioridad jerárquica o de hecho con respecto al agresor. Se produce cuando se aprovecha esta condición de superioridad para instigar al subordinado- es muy común pues el agresor en este caso tiene todas las facilidades y recursos para intimidar, en esta situación la víctima le teme sobre todo a perder su puesto de trabajo, el agresor se propone aquejar psíquicamente al afectado en aras de mantener su posición jerárquica o como estrategia en búsqueda de que la persona afectada abandone la compañía.

Ascendente:

En este acoso al igual que el descendente la categoría jerárquica no es la misma, no obstante contrariamente, el agresor no es el que cuenta con los recursos o el mejor nivel, todo lo contrario. Se entiende por este tipo de hostigamiento a la agresión que se produce dentro de la empresa hacia personas con rango jerárquico por parte de uno o varios de sus subordinados, generalmente se desarrolla cuando los subordinados no están de acuerdo con que ese jefe o superior ostente esa categoría, ya sea porque consideran que tal persona no posee las características o condiciones para ello, o cuando se incorpora una persona a un cargo específico que era anhelado por otros o simplemente cuando los métodos de dirección no son aceptados; también es común cuando el jefe manifiesta tratos inadecuados, sean arrogantes o autoritarios; circunstancialmente es ocasionado por razones de género, edad, sexo, apariencia física y nacionalidad.

2.6.8.3. Consecuencias del mobbing

En el caso del mobbing, el malestar que se produce es secuela de padecer de forma mantenida situaciones de violencia psicológica, dicho esto, serán las consecuencias de dicho acoso las asociadas de ser un individuo o tener un empleado en una organización destrozado psicológicamente, siendo así, el mobbing provoca que la persona se sienta amenazada constantemente y que perciba un miedo permanente; el sentir a otros en su contra da lugar a trastornos emocionales como una baja autoestima, apatía, impotencia, frustración, sentimientos de fracaso, agresividad, ira, rencor y deseos de venganza, peor aún, es el hecho, de que la excesiva duración de la situación de acoso puede dar lugar a enfermedades más graves, pudiendo ocasionar grandes cuadros depresivos, reacciones paranoicas e incluso hacerles llegar al suicidio.

Físicamente puede ocasionarle a los afectados dolores y trastornos funcionales así como trastornos orgánicos. Luego de algún tiempo otros trastornos físicos pueden ser evidentes como enfermedades profesionales, incapacidades, daños en el sistema nervioso, tensión muscular y problemas cardíacos, socialmente está víctima sufre las consecuencias del mobbing ya que todos estos sentimientos de ira y desconfianza le impiden una vida social placentera, es difícil que pueda socializar sin dudar de las intenciones de las personas que le rodean Todo esto afecta además su vida familiar.

Desde el punto de vista laboral, el estar meditando en las agresiones recibidas le impide al individuo concentrarse completamente en el trabajo influyendo de forma negativa en su óptimo

rendimiento, es muy probable estos trabajadores se sientan desmotivados e insatisfechos y afronten el trabajo como un lugar de sufrimiento y lógicamente deseen abandonarlo, en aras de prevenir el mobbing se deberán realizar acciones que promuevan el contacto y la afectividad entre los trabajadores mediante actividades grupales, evitar la competencia, sino por el contrario fomentar la cooperación, el trabajo en equipo, el respeto y crear oportunidades de desarrollo para todos.

2.6.9. Acoso sexual.

2.6.9.1. Concepto y descripción.

El concepto de acoso sexual, surge alrededor de los años 70 dentro del marco del pensamiento feminista, en un curso realizado en la Universidad de Cornell (EUA). Estas se refieren a ciertos comportamientos observados en el ambiente laboral, donde hombres utilizaban el poder y encubrían insinuaciones sexuales, posteriormente, en la década de los 80 este término cobró mayor repercusión en EE.UU y en Europa, pese al pasar de los años, si bien es cierto cada vez es más amplia la difusión de este concepto también lo es que existen grandes dificultades para definirlo de manera unitaria. Aún resulta difícil diferenciar algunos comportamientos con el fin de determinar si se corresponden con una actitud de acoso o no.

Para la OIT, el acoso sexual se define como: “Cualquier comportamiento verbal, psicológico o físico no deseado, dirigido contra una persona por razón de su sexo y con el propósito de atentar contra su dignidad o de crear un entorno intimidatorio, hostil, humillante u ofensivo.”,

nos parece bastante abarcadora y por tanto nos referimos a la enunciación de Rodríguez Saiach quien define al acoso sexual "como el perseguir o importunar a un trabajador con fundamento en razones sexuales, persecución que tiene como fundamento el trabajo en relación de dependencia -con motivo o en ocasión del trabajo- bajo la dirección del empleador o personal jerárquico, situación que importa una discriminación en la comunidad laboral para el trabajador, que no acepta el asedio o avance sexual, y que produce o puede producir a su respecto un cambio en las condiciones de trabajo, la cesantía o cualquier forma de menoscabo en su condición de ser humano y trabajador, importando a su vez una restricción a la libertad de elegir (Rodríguez, 2003, pág. 16)

No obstante, independientemente de las múltiples definiciones de acoso sexual, se reconoce que es un acto de violencia y en todas ellas se coincide en que se trata de una conducta con componentes de carácter sexual y que daña el decoro de la persona agredida, el acoso sexual aunque puede tener varios grados no deja de ser hostigamiento y de ocasionar consecuencias negativas y tiene como factor común que es contrario a la voluntad del agredido, las insinuaciones o los comentarios sexuales son los de carácter más leve y los más frecuentes; le sigue el acoso de carácter grave que se manifiesta en toques físicos no deseados como besos, abrazos y acorralamiento; el más grave es cuando se coacciona para mantener una relación sexual.

Este tipo de acoso es más común que se realice por parte de hombres hacia mujeres, sobre todo hacia aquellas que consideran más frágiles por diversas características; entre ellas, el estado civil (solteras, divorciadas), la edad (de edades menores) e incapacidad para defenderse (física o

mental), suelen aprovecharse además de situaciones de vulnerabilidad de la víctima como nacionalidad (inmigrantes) tipo de contrato, condiciones en el trabajo o dependencia del mismo, los que ejercen acoso leve suelen ser personas que les gusta ostentar de sus conquistas, pueden ser seres inseguros y huraños o por el contrario, son personas con autoestima demasiado elevada que se catalogan a sí mismos como irresistibles, las personas que ejercen acoso sexual son de esos que les cuesta aceptar un “no” como respuesta y tienen una visión de la mujer “sesgada”, no la valoran como a una igual sino como a alguien inferior.

2.6.9.2. Tipos de acoso sexual.

Así como diversidad de definiciones existen para referirse al acoso sexual, de igual manera en la literatura se reconocen diferentes tipologías del mismo, no obstante nos referiremos a aquella tipología que divide este tipo de conductas en dos tipos de acoso sexual, denominados comúnmente como chantaje sexual o "acoso quid pro quo" y acoso sexual ambiental. Esta diferenciación es la más frecuente y tiene su origen en los enfoques legales, en este tipo de riesgo psicosocial también influye el nivel que se posea dentro de la estructura organizativa de la empresa o de influencia.

Chantaje sexual o “quid pro quo”:

Quid pro quo, literalmente significa “esto a cambio de eso”. Este acoso es realizado por un superior jerárquico o por alguna persona que posea la facultad requerida para prescindir del empleado (persona acosada), o incidir en sus condiciones laborales. Mediante este, se somete al

trabajador a un chantaje mediante el cual se obliga a un trabajador a elegir entre someterse a los requerimientos sexuales o perder algún beneficio laboral, la posibilidad de desarrollo profesional, un ascenso o incluso el propio empleo, es evidente que este tipo de acoso es el que se desarrolla con mayor frecuencia puesto que el agresor cuenta con los recursos para llevarlo a cabo.

Acoso sexual ambiental.

A diferencia del tipo de acoso anterior, en este caso, el agresor es un compañero de trabajo de igual o similar nivel jerárquico, por ende no podrá influir en sus condiciones laborales o permanencia en el puesto, a cambio de ello, el accionar va a ser no sobre la víctima en sí sino en su alrededor, provocando un ambiente hostil y sexualmente ofensivo; este ambiente adverso provoca presión sobre el agredido, este se ve imposibilitado de combatir los rumores y falsas impresiones que se han propagado, de forma tal que tanto su confianza como su desempeño se ven duramente socavados, consiguiéndose así el objetivo propuesto a través de este tipo de hostigamiento de empañar la imagen de la víctima al punto de reducirla a su mínima expresión o lograr que este abandone la organización de manera voluntaria.

2.6.9.3. Consecuencias del acoso sexual.

El acoso sexual como otros tipos de violencia a los que son sometidos las víctimas acarrea consecuencias psicológicas como humillación, disminución de la motivación, pérdida de autoestima, provoca Cambio de comportamiento, aislamiento, deteriorando así sus relaciones

sociales; todo esto con sus respectivas consecuencias para el propio trabajador, la familia y la empresa; una consecuencia particular de este tipo de agresión son los gastos que le provocan a la sociedad en procesos legales y penales, no obstante cabe notar que físicamente, más allá del acoso grave, cuyo ataque directo puede ocasionar lesiones y estrés protraumático, también se sufre de dolores de cabeza, trastornos gastro-intestinales, tensión muscular, alergias. Un caso concreto detalla estas consecuencias:

Me enfermaba del estómago cuando oía crujir su silla –porque sabía que iba a regresar a mi escritorio de hecho tenía pesadillas en las que estaba presente este hombre (...) sé qué hacía sentir a mis compañeros de trabajo (inclusive a mis compañeros de trabajo hombres) incómodos (...) o sea que nos afectaba a todos.

Para prevenir el acoso sexual en las organizaciones, es importante capacitar a los trabajadores sobre los aspectos legales relacionados con el tema: promover la igualdad de género, mantener las distancias y el respeto necesario entre trabajadores, debe existir una tolerancia cero y dejar bien marcada la política de la empresa al respecto, otra medida es comunicar los casos de víctimas de dicho riesgo.

2.6.10. Inseguridad contractual.

2.6.10.1. Concepto y descripción.

La inseguridad laboral tampoco es un tema nuevo, no obstante las actuales condiciones del entorno, la globalización, las nuevas tecnologías que apuntan hacia disminución de mano de obra

ha convertido la inseguridad contractual sea un riesgo psicosocial importante en la actualidad, se entiende por inseguridad contractual a la preocupación que surge por parte del trabajador de perder en un futuro su puesto de trabajo o la posición dentro de la empresa, en este tipo de riesgo el temor no es producido por las características o intensidad del trabajo sino por la amenaza de perder el propio trabajo, lo cual hace que las consecuencias sean aún mayores, la realidad objetiva es que pese a que mucho se trabaje en una organización para prevenir los riesgos laborales ya sea por características propias de la empresa o por el establecimiento de leyes y disposiciones de los organismos estatales que se ocupan y preocupan por el bienestar de los trabajadores; las actuales crisis económicas generalizadas ha disminuida la seguridad contractual en los últimos años.

Una peculiaridad de las empresas actuales es la tendencia a la flexibilidad, que aunque lo que se persigue con esto es crecimiento para la empresa, consiste en mayor libertad de contratación, por lo que repercute al fomentar la subcontratación temporal de tareas y de personal por el tiempo que dura la demanda empresarial, a decir de Rodgers; Rodgers (1989), cuatro son los aspectos que se pueden diferenciar en la seguridad contractual: a) el bajo nivel de certeza sobre la continuidad del contrato, b) el bajo nivel de control sobre el número de horas de trabajo y sobre las condiciones del mismo, c) el bajo nivel de protección social (desempleo o discriminación) d) el bajo nivel de control sobre la paga o el salario.

2.6.10.2. Consecuencias de la inseguridad contractual.

El hecho de que una persona perciba que puede perder el empleo, hace que la anticipación de este evento estresante, pueda provocar un estado de ansiedad tan significativo como el suceso en sí, las consecuencias de la inseguridad contractual se derivan de la indefinición y de la imposibilidad de hacer algo para cambiar dicho estado pues se debe a un contexto laboral generalizado; la inseguridad contractual es un riesgo psicosocial laboral que afecta a todos debido a la actual situación económica a nivel mundial, afecta directamente a lo que dicha situación no les permite conseguir empleo o han perdido el que tenían, con todas las consecuencias que propician las necesidades económicas tanto personalmente como en el ambiente familiar y con toda la desesperación que esto trae consigo.

Repercute en los que solo han conseguido un empleo temporal vive una constante inestabilidad y por último lo que gozan de trabajo permanente pero que igual se sienten afectados por la actualidad del mercado laboral y temen constantemente a la posibilidad de no permanecer dentro de la empresa, en este sentido, pueden identificarse un conjunto de consecuencias negativas que se inician desde lo personal, pero que al igual que muchos otros riesgos psicosociales anteriormente vistos afectan la vida social y a la empresa, a nivel individual se deteriora la salud mental del empleado como consecuencia de ese estado de temor constante; la familia en otro orden comienza a notarse un bajo rendimiento en el trabajo, falta de satisfacción laboral queriendo abandonar por último la organización.

La inseguridad contractual puede prevenirse permitiéndole a los trabajadores capacitarse y desempeñarse en diversas funciones de modo que se sientan preparados para si existe la necesidad de reducir personal en un área determinada puedan moverse hacia otra, cuya posibilidad les hará sentirse más seguros, definir un contrato indeterminado y a tiempo completo a no ser que sea estrictamente necesario según las funciones y condiciones de la empresa, evitar la subcontratación; también es importante que se evite cambiar a los trabajadores de área en contra de su voluntad, que se les haga partícipe de la situación empresarial y que en los casos en que se realice proceso de disponibilidad laboral se realice un trato justo a los trabajadores afectados de manera que sea valorado por los que se quedan.

2.6.11. Burnout o desgaste profesional.

2.6.11.1. Concepto y descripción

Este síndrome fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como metáfora de un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término staff burnout, Maslach y Jackson (1986, p.1) lo definen: “El burnout es un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede aparecer en personas que trabajan con gente de alguna forma.”, El burnout o desgaste profesional, no consiste en un hecho específico dentro del ambiente laboral como el acoso o la violencia sino que es la consecuencia de un estrés crónico laboral y se diferencia del estrés por sus efectos en el agotamiento mental, más que en el físico, y su consiguiente pérdida de motivación personal, este síndrome es ocasionado debido a altos niveles de estrés que se producen cuando la respuesta

natural del organismo se activa en exceso ante situaciones o tareas que piensa no puede manejar o cuando le falta apoyo o los recursos técnicos precisos para hacer frente a situaciones de alta demanda emocional.

Desde la perspectiva psicosocial de Maslach y Jackson, como un síndrome tridimensional el agotamiento emocional hace referencia al cansancio emocional que traen como consecuencia las labores propias del trabajo, la despersonalización al tratamiento distanciado que se aplica a las personas que se tiene que atender y la baja realización personal alude a la baja autoestima profesional que acompaña al ejercicio de la propia profesión; los tres componentes del síndrome son vistos inicialmente como una línea de consecuencias a partir del agotamiento emocional inicial, este tipo de riesgo dada sus características de relación constante y directa con las personas que se benefician con el trabajo realizado, es más frecuente en profesiones como la salud, maestros y policías, entre otros, el perfil de la víctima del burnout es el de una persona que se exige mucho a sí mismo, que no se permite el fracaso y ante las diversas situaciones laborales consideran que solo ellos puede resolver los problemas de la mejor manera.

2.6.11.2. Consecuencias del Burnout.

Al ser el síndrome de burnout una respuesta emocional ante las diversas dificultades que se presentan en el ambiente laboral, es evidente que esto repercutirá en la salud mental del trabajador, provocando fundamentalmente trastornos ansiosos o depresivos, consumo de sustancias, aparición de adicciones, y alteraciones físicas especialmente trastornos cardiovasculares, esta alta demanda provoca deteriora las relaciones familiares, no se le dedica

mucho tiempo al descanso, sino que por el contrario existe una sensación permanente de pensar en el trabajo pendiente y una necesidad por realizarlo, a las personas afectadas por este riesgo psicosocial les resulta casi imposible divertirse y relajarse, en cuanto a las consecuencias negativas del burnout sobre el trabajo, cabe destacar que como otros riesgos este da lugar al absentismo laboral, deseos de abandonar el trabajo, disminución de la productividad y de la eficacia, y descenso de la satisfacción por el trabajo, es evidente que en todo ello la relación con la sobrecarga emocional es indudable.

En referencia a las medidas preventivas para evitar el burnout en el área personal se puede trabajar mucho, se hace necesario que los trabajadores se marquen objetivos que estén acorde a sus posibilidades y para los cuales cuenten con todos los recursos necesarios. Acudir a programas de relajación o terapias cognitivas, a nivel organizacional se debe permitir que el trabajador autorregule breves pausas, que los niveles de atención o memorización según los puestos sean en base a niveles manejables.

2.6.12. Trabajo emocional.

2.6.12.1. Concepto y descripción.

Se le atribuye la primera definición de trabajo emocional a Hochschild en 1983. Definiendo el trabajo emocional como el: “control de los sentimientos para crear manifestaciones corporales y faciales observables públicamente”, años después aparece una definición más completa dada por Morris y Feldman (1996) donde consideran al trabajo emocional como: “esfuerzo, la

planificación y el control necesarios para expresar las emociones organizadamente deseables durante las transacciones interpersonales”, ya más actualmente Martínez-Iñigo (2001) se refieren al trabajo emocional como: “ todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y lo simbólicos de mayor orden”.

El trabajo emocional tiene que ver con la regulación de las emociones sobre todo negativas, cuando el trabajador debe someter todas esas impresiones en aras de satisfacer al cliente. También deberá tener control absoluto de sus emociones para influir en las emociones de su cliente y/o mantener en este un estado emocional positivo, evidentemente esto demanda un gran esfuerzo por parte del trabajador, para lograr la satisfacción del cliente mediante la percepción de emociones deseables por parte de estos, concordamos con Hirschfeld (2003) con que el empleado puede hacerlo de dos maneras:

- Actuación superficial: Es el proceso por el que el trabajador expresa una emoción distinta a la que siente.
- Actuación profunda; cuando el trabajador modifica la emoción que siente y por tanto que expresa. Este control necesita un trabajo cognitivo pero resulta en una emoción más auténtica.

2.6.12.2. Consecuencias del trabajo emocional.

Particularmente, el trabajo emocional puede ocasionar consecuencias tanto negativas como positivas. Debido al propósito de motivar emocionalmente al cliente puede desarrollarse en el empleado la capacidad de ser hipócrita y provocar que en ocasiones actuara fuera de la realidad, no siendo él mismo, sino “actuando”, aun cuando no sea el momento de conseguir su propósito laboral, no logrando desconectar sus emociones en el ámbito privado. Como consecuencias positivas cabe destacar que el trabajo emocional puede derivar en satisfacción laboral y logro personal, recordemos que el trabajo emocional puede inducir consecuencias positivas para el trabajador por lo que se debe prevenir pero no totalmente sólo las derivaciones negativas. Esto puedes lograrse mediante la capacitación a los trabajadores sobre temas relacionados con la atención al cliente, entrenarlo en el reconocimiento de emociones, negociación y habilidades comunicativas, además se debe fomentar el apoyo social entre el grupo de trabajo que contribuya a aliviar el estrés.

2.7. Efectos de riesgo psicosocial.

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros, hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad,

los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios (Europa Press, 2007).

Cuando el trabajador se desempeña en un adecuado clima laboral, esto propicia que se sienta estimulado por la labor que realiza, de esta forma la jornada laboral puede provocar para el empleado aumento de autoestima, de creatividad, desarrollo profesional, entre otros, si por el contrario, el contenido de trabajo constituye una amenaza psíquica, si las condiciones de trabajo y los factores humanos están en desequilibrio, el individuo activará mecanismos de defensa para conseguir dicho equilibrio; si esta situación problemática se torna crónica los efectos pueden ser variados, partiendo de la insatisfacción en el trabajo, efectos psicológicos, reacciones de comportamiento, consecuencias físicas e, incluso, incidentes y accidentes de trabajo, las alteraciones extraídas de los riesgos psicosociales suelen ser comunes, pudiendo afectar al trabajador tanto dentro como fuera del entorno laboral, disminuyendo su capacidad productiva y eficiencia en el trabajo, independientemente del plano en que sea la afectación, pero su diferencia dependerá de la duración y de cuán grave sean los factores que influyen en cada contexto y las características de las personas.

2.7.1. Efectos psicológicos.

Entre las consecuencias del mantenimiento de los factores psicosociales nocivos a lo largo del tiempo se encuentran que esto podría originar una disminución de las defensas psíquicas del trabajador, favoreciendo la aparición de trastornos del sueño, de conductas de alimentación, de la

personalidad y emocionales tales como sentimientos de inseguridad, ansiedad, miedo, fobias, apatía, depresión, etc., además, estas alteraciones pueden ir acompañadas de perturbaciones de las funciones cognitivas como la atención, la memoria, el pensamiento, la concentración, entre otras, las secuelas negativas pueden manifestarse en incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para mantener la atención y tomar decisiones, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, olvidos frecuentes, preocupación excesiva, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor susceptibilidad a sufrir accidentes y el volverse adicto a consumo de fármacos, alcohol y tabaco, existen manifestaciones en las conductas del individuo que reflejan externamente esas consecuencias psicológicas que se producen en el interior de la persona como son temblores, respecto al habla tartamudeo, rapidez, imprecisión, voz entrecortada, en la conducta puede notarse el actuar de manera impulsiva, explosiones emocionales, irregularidad en la alimentación ya sea por exceso o falta de apetito.

2.7.2. Reacciones de comportamiento.

Las reacciones de comportamiento afectan no sólo en la vida personal del trabajador, sino que como ser social, repercuten en su vida social y laboral. De esta forma se ve afectada la persona, la familia, amistades y las organizaciones ya que incide en la eficacia de esta. La OIT clasifica los trastornos del comportamiento en:

- Comportamientos activos: quejas, huelgas, enfrentamientos con jefes y superiores, retrasos, etc.

- Comportamientos pasivos: resignación, indiferencia hacia la calidad del trabajo, absentismo, falta de participación, no tener ganas de estar con gente, sentirse agobiado, infeliz, no poder dormir bien, abusar de la comida, el alcohol o el tabaco, etc.

2.7.3. Efectos físicos.

Los factores psicosociales no sólo afectan la salud del trabajador en la esfera psicológica sino en su dimensión física manifestándose en:

- Trastornos gastrointestinales: úlceras, intestino irritable, colitis ulcerosa, aerofagia o digestiones lentas.
- Trastornos cardiovasculares: hipertensión arterial, enfermedades coronarias y arritmias cardíacas.
- Trastornos respiratorios: asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
- Trastornos endocrinos: hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo.
- Trastornos sexuales: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, coito doloroso y alteraciones de la libido.
- Trastornos dermatológicos: dermatitis atópica, sudoración excesiva, alopecia.
- Trastornos musculares: tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos (hiperreflexia, hiporreflexia).
- Otros: dolor crónico, cefaleas, insomnio, trastornos inmunológicos (gripo, herpes...) falta de apetito, artritis reumatoide.

2.7.4. Incidentes y accidentes de trabajo.

Unas condiciones psicosociales nocivas devienen conductas precipitadas que propician errores, los cuales pueden traducirse en incidentes o accidentes laborales con todas las consecuencias asociadas a este particular que impactan a la familia, la organización, la sociedad y el individuo; lógicamente los trabajadores sometidos a altos niveles de estrés, tensión, agotamiento mental, se exponen a distracciones, comportamientos inseguros, que los hacen vulnerables para cometer accidentes en el ambiente de trabajo.

2.7.5. Efectos de riesgo psicosocial sobre las organizaciones.

Es evidente que las consecuencias de los riesgos psicosociales afectan no sólo al trabajador sino también a la organización, las enfermedades e incapacidades de los trabajadores, absentismo o accidentes de trabajo, todos estos traen consigo costes económicos asociados; Se producen además producto de la insatisfacción del trabajador pérdida del interés por la labor que realiza incidiendo en una disminución de su rendimiento y bajos índices de productividad, mala calidad en el trabajo, provocando en procesos productivos bajos niveles y en el área de servicio quejas por parte de los clientes afectando los niveles de satisfacción, deterioro de relaciones interpersonales y se producen antivalores como la falta de colaboración y compañerismo.

2.8. Prevención e intervención en los riesgos psicosociales.

La acción de prevenir alude al hecho de anticiparse a un acontecimiento e impedir que este ocurra. Al decir de Rodríguez (2010) las evaluaciones preventivas se tienen que basar siempre en una evaluación de riesgo minuciosa y sobre todo en la mejora de las condiciones de trabajo, y no en intervenciones individuales indiscriminadas y aisladas de gestión del estrés; dado las consideraciones anteriores sobre los tipos de riesgos psicosociales que se manifiestan en las organizaciones y las consecuencias asociadas de cada uno ellos resulta que evidente la necesidad de trabajar en aras de lograr una adecuada prevención de estos, ya sea desde el punto de vista individual como organizacional.

Esto implica tomar todas las medidas necesarias de identificación, prevención e intervención respecto a cada uno de ellos, cada riesgo psicosocial, según sus características requerirá de medidas para su prevención tanto a nivel personal como organizacional, quizás lo más importante sea que haya una cultura organizativa y personal, que todos conozcan cuáles son los riesgos psicosociales que se pueden presentar en el ambiente laboral, conocer los tipos de riesgos, en qué consisten, evaluarlos periódicamente y tomar en cuenta sus consecuencias para de este modo poder evitarlos; todos los riesgos psicosociales deben estar acompañados de medidas que suelen clasificarse según el momento en que se intervenga en primarias, secundarias y terciaria.

Primaria: Alude a aquellas intervenciones dirigidas a toda la Organización con la idea de modificar o eliminar las fuentes de estrés y así disminuir el impacto negativo sobre los

individuos (Cooper y Cartwright, 1997). Estas medidas están más dirigidas al problema es sí, se busca prevenir la enfermedad antes que logre desarrollarse, realizando para evitarlo los cambios organizativos necesarios como condiciones y características del trabajo o cambios sociales.

Secundaria: Se relaciona con la detección precoz especialmente sobre grupos de riesgo (Tetrick y Quick 2003), con la idea de limitar el deterioro y las consecuencias de los riesgos psicosociales. Se pueden considerar de intervención o afrontamiento, se relaciona con las acciones de formación y sensibilización, se propone con estas medidas ayudar a los empleados que comienzan a verse afectados.

Terciaria: Incluye estrategias dirigidas a minimizar los efectos de los problemas que ya están teniendo lugar en la organización y sus trabajadores, como el tratamiento de los síntomas de la enfermedad laboral (Lamontagne et al., 2007). Estas últimas son más de protección o rehabilitación, implican ya un tratamiento para aquellos trabajadores que se encuentran enfermos.

Las medidas de prevención pueden llevarse a cabo tanto a nivel individual como organizativo, en el área personal, para prevenir los riesgos psicosociales el trabajador deberá realizar una programación de tareas adecuada, distribuida prioritariamente en el tiempo, tener en cuenta sus debilidades y fortalezas personales de manera que las metas propuestas sean cumplibles, evitando sentir que no puede con la tarea encomendada o propuesta, dentro de lo posible deberá capacitarse en aquellas áreas donde tenga más brecha entre sus capacidades y las exigidas por el puesto o buscar técnicas para administrar mejor el tiempo o negociar según las funciones.

Es importante la persona se permita cometer errores, y en caso de que el trabajo sea excesivo buscar apoyo, ya sea de compañeros que le sirvan de ayuda o comunicar a los superiores abiertamente sobre la dificultad; la vida social es fundamental para evitar estos riesgos, la persona deberá cuidar sus hábitos alimenticios, obviar el café, el alcohol, el tabaco, realizar actividades que le recreen o distraigan, mantener ritmos de sueño estables, evitar la vida sedentaria, practicar deporte, realizar técnicas de relajación y lograr equilibrar entre el trabajo, la familia y la persona misma.

A nivel organizativo se juega un papel importante en la prevención de riesgos psicosociales, muchas decisiones administrativas pueden influir en ello. La ventaja competitiva básica de las empresas en el mundo actual, no radica en sus recursos materiales ni financieros, y ni tan siquiera en la tecnología, radica en su nivel de gestión del potencial humano ya que sólo los trabajadores y sus mentes hábiles e inteligentes pueden encaminar a una compañía para alcanzar sus objetivos, si esta gestión del capital humano no resulta eficiente, lejos de lograr los resultados esperados, sólo se conseguirá que los empleados sientan más presión e insatisfacción laboral, aumentando los riesgos psicosociales en las organizaciones.

Es importante el tema de prevención de riesgos psicosociales sea tan importante para las organizaciones como el de prevención de cualquier riesgo laboral por mucho más evidente que parezca, para ello la intervención psicosocial ha de formar parte de los procedimientos preventivos de la empresa, se deberá llevar a efecto procedimientos que garanticen ciertas condiciones psicosociales de trabajo, es importante en las organizaciones no se conformen con

tener identificados estos riesgos sino que se provean todos los recursos necesarios para la prevención, tomando en cuenta que estas medidas deben ser diseñadas a la medida de cada organización, en el ambiente laboral se puede trabajar en la prevención de riesgos tanto en las situaciones relacionadas directamente con la tarea o labor que se realiza, en las que se producen como consecuencia de las características del ambiente físico del trabajo, las que dependen de la organización del mismo, las asociadas a la formación e información, y las que desprendan del apoyo social recibido.

2.8.1. Prevención sobre las tareas y organización del trabajo.

En la medida en que la gestión del capital humano sea más eficiente, se estará trabajando en evitar factores que pueden convertirse en atenuantes para el incremento de factores de riesgos laborales en la organización, en este sentir juega un papel importante una adecuada organización del trabajo, donde se realicen los estudios necesarios para cada puesto evitando tanto el exceso de trabajo como el subempleo, un correcto balance de carga y capacidad, permitirá que la carga de trabajo se encuentre bien distribuida, el diseño de cada puesto ha de conseguir que las exigencias de las tareas se correspondan con las capacidades de cada trabajador.

Si las funciones de cada trabajador se encuentran definidas, las tareas bien organizadas, correctamente descritos los perfiles de cargo, todo esto evitará tener que enfrentarse a una tarea que no le corresponde y no sabe cómo hacer, y estarían además bien definidos los horarios de las tareas para no acumular al empleado de trabajo que no va a poder realizar, la planificación u organización de las tareas a realizar por el trabajador es indispensable en aras de evitar el

cumulo de tareas, que todas se exigen a la vez y sin contar con el tiempo necesario para su realización, con buenos estudios de organización del trabajo se obtendrían los horarios y tiempos de trabajo adecuados; el diseño de la tarea tendrá en cuenta que el trabajador actúe con una autonomía adecuada sobre los objetivos, los medios y los resultados, se deberá permitir la autonomía, fomentar la iniciativa, evitar el trabajo monótono y repetitivo, por lo que es vital que la organización vele por el cumplimiento de estas medidas preventivas por parte de los empleados.

2.8.2. Prevención sobre el ambiente físico de trabajo.

Los contextos físicos peligrosos y las condiciones ambientales del lugar de trabajo como el ruido, la iluminación y la temperatura pueden provocar riesgos psicosociales, por tanto es necesario que se realicen labores preventivas que modifiquen estas situaciones desfavorables, referido a la iluminación, el ruido y la temperatura en el lugar de trabajo se respetarán los principios, decretos, leyes y recomendaciones establecidos por las unidades rectoras sobre los niveles adecuados y recomendables, además el área de seguridad y salud ocupacional de la empresa, deberá realizar estudios en los diferentes puestos de trabajo y tener establecido un plan de riesgos laborales, según las funciones donde exista mucha exposición.

Deberán existir medios de protección personal Así mismo, se ha de contar con programas de evaluación de la salud psíquica y mental de los trabajadores, se deberán realizar pruebas de análisis de riesgos tanto de iluminación, ruido o ergonomía de puestos de trabajo, velando porque las condiciones de trabajo sean las adecuadas y que no existan factores ambientales o riesgos laborales que hagan al trabajador sentirse preocupado por su salud, hay que valorar el tipo de

trabajo que se realice forzados o ligeros, la estación del año y tener en cuenta el control total de las dosis de contaminación en el centro de trabajo, que serán tolerables y no sobrepasarán los valores límites previstos en la legislación.

2.8.3. Prevención mediante la formación e información.

Las empresas muchas veces no tienen previsto programas de formación y desarrollo para sus trabajadores, aún a sabiendas de las necesidades se centran tanto en producir que obvian aspectos tan importantes como estos, la formación del potencial humano constituye uno de los pilares fundamentales sobre los que se sustenta el proceso de aprendizaje organizacional y que posibilitan el desarrollo de competencias laborales que incrementen la efectividad de los trabajadores, una formación adecuada ayudará a elevar a un grado de excelencia las competencias de cada uno de los individuos envueltos en el quehacer de la empresa, ofreciéndoles una posibilidad de desarrollo capaz de enriquecer la personalidad de cada trabajador, además les hará sentirse preparados para asumir nuevos retos con la capacidad necesaria y sin temor al fracaso, debido a esto la dirección de la empresa ha de proporcionar al trabajador la formación necesaria para poder asumir las demandas de cada puesto de trabajo, proveyendo las condiciones y horarios para ello, en cuanto a la información la administración de la empresa fomentará una política de información clara, sencilla, concreta y actualizada en todos los temas que puedan resultar de interés para cualquier empleado, evitando de este modo recelos, prejuicios y apatías.

2.8.4. Prevención a través del apoyo social.

En aras de prevenir los riesgos psicosociales el apoyo social no deja de tener fuerza, sino que este apoyo resulta necesario para cualquier persona que ha de enfrentarse a ellos.- Un buen liderazgo o estilos de gerencias adecuados, son muy buenos factores para reducir estos riesgos, un jefe que demuestre confianza constante de los empleados, que mida las condiciones de trabajo de sus empleados, que entienda las dificultades personales, que respete horarios y días de descanso, que propicie buenas relaciones entre trabajadores, jefes y subordinados, seguramente provocará que se aminoren muchos factores estresantes psicosociológicos, además de sentir el apoyo de quienes dirigen, percibir el de la familia, compañeros y amigos hace más fácil y llevadero el trabajo. Por lo que es importante fomentar un buen clima laboral, una buena comunicación y evitar presiones de compañeros y jefes.

2.8.5. Caracterización de las variables.

A continuación se establecen las variables dimensiones, indicadores que serán tomados en cuenta para la elaboración del instrumento de recolección de datos y procesamiento de la información.

2.8.5.1. Variable Independiente

No existen la ejecución de pausas activas para disminuir los riesgos psicosociales, no existe un programa de capacitación, no existe una cultura preventiva de vida en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional.

2.8.5.2. Variable Dependiente.

Identificar los riesgos psicosociales en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
No existen la ejecución de pausas activas para disminuir los riesgos psicosociales, no existe un programa de capacitación, no existe una cultura preventiva de vida en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional.	- Desempeño académico, incrementando la autoestima. -Estabilidad Emocional	Condiciones de respuesta operativas (identificación de riesgos).	1 a 3	-Encuesta - Entrevista -Cuestionario -Observación de Campo Directa e Indirecta...
			5 - 6 - 7 - 8 - 12	
-Actividades planteadas para normar procedimientos y asignación de funciones.	Limitaciones para sus estudios	19-20		
		Ser agresivo, pleitista, o peleador con sus compañeros.	9	
Identificar los riesgos psicosociales en el talento humano del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional.	-Políticas internas del GIR. Procedimientos operativos a ejecutarse para el control emocional	Conductas no esperadas.	4 a 10	
			Ausencia emocional	
		Redes sociales precarias	11- 15	
		Situación económica precaria o inestable	16 - 17- 18	

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Alcance del estudio.

El alcance de esta investigación es descriptivo, considerando que “...los estudios descriptivos, bajo un enfoque cuantitativo, buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2013, pág. 80). Los estudios descriptivos permiten una aproximación clara a un problema escasamente analizado anteriormente, y sus resultados posibilitarían el interés de otros especialistas o investigadores en el asunto particular de análisis, que es la medición de los riesgos psicosociales de los efectivos policiales que pertenecen al GIR.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la presente investigación es no experimental, pues la investigación se desarrollará “...sin manipular deliberadamente las variables, es decir, sin hacer variar intencionalmente las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, lo que se hace en la investigación no experimental es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2013, pág. 84),

este diseño es pertinente al tema desarrollado, tomando en cuenta que no se necesita modificar previamente ninguna conducta o situación específica para medir los cambios en la variable dependiente.

3.3. Tipo de investigación.

La investigación es cuantitativa, ya que se tomarán datos de forma numérica y cualitativa ya que debemos saber cuál es la actitud de las personas frente a éstos fenómenos psicosociales.

3.4. Método de Investigación.

El diseño de la investigación será no experimental, ya que en este estudio no se pretende manipular variable alguna en el transcurso de la investigación, sino se basará en la información proporcionada por la empresa y los mandos altos y medios.

3.5. Población y muestra.

En este caso, se tiene un total de 100 funcionarios policiales, que constituyen la unidad de análisis, se trabajará con el 100 % que representa el universo del presente estudio; al tener una población tan reducida, se plantea la conveniencia de trabajar con un censo, considerando que “...en la mayoría de las situaciones sí realizamos el estudio en una muestra. Sólo cuando queremos realizar un censo debemos incluir en el estudio a todos los sujetos o casos (personas, animales, plantas, objetos) del universo o la población. Por ejemplo, los estudios motivacionales

en empresas suelen abarcar a todos sus empleados para evitar que los excluidos piensen que su opinión no se toma en cuenta. Las muestras se utilizan por economía de tiempo y recursos” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2013, pág. 172).

3.6. Técnicas y fuentes para la recolección de datos.

Existen diferentes instrumentos para evaluar las estrategias de afrontamiento ante el estrés, en su mayoría derivados de la teoría de Lazarus y Folkman (1984). Algunos de las más empleadas son el cuestionario de Modos de Afrontamiento - *Ways of Coping Instrument, WCI*- (Lazarus & Folkman, 1984), el COPE (Carver, Scheier; Weintraub, 1989) y el Indicador de Estrategias de Afrontamiento - *The Coping Strategy Indicator, CSI*- (Amirkhan, 1994), la *Escala de Estrategias de Coping - ECC- R*- (Chorot; Sandín, 1993), la *Escala de Afrontamiento para Adolescentes - ACS*- (Frydenberg; Lewis, 1997) y el *Inventario de Respuestas de Afrontamiento, CRI* propuesto por Rudolf H. Moos y B. Moos en 1993.

En el presente trabajo se decidió utilizar el CRI pues se requería un instrumento de fácil administración y posterior interpretación y que permitiera una versión abreviada y adaptada al medio de estudio, el CRI permite evaluar las respuestas de afrontamiento que una persona emplea ante un problema o una situación estresante, sus ocho escalas incluyen estrategias de aproximación al problema donde se focaliza en el problema y refleja los esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar o resolver los estresores vitales (Análisis lógico, Reevaluación positiva, Búsqueda de guía y soporte, Solución de problemas) y de evitación del mismo donde contrariamente tiende a estar centrado en una emoción; refleja intentos cognitivos y conductuales

para evitar pensar en un estresor y sus implicancias, o para manejar el afecto asociado al mismo (Evitación cognitiva, Aceptación o resignación, Búsqueda de recompensas alternativas, Descarga emocional).

Al responder este cuestionario, los sujetos seleccionan y describen un estresor reciente y puntual y usan una escala de cuatro puntos que varía entre “Nunca” y “Muchas veces” para puntuar cada uno de los cuarenta y ocho items sobre afrontamiento, este inventario también incluye un conjunto de diez items que suministran información sobre la forma en que el sujeto evalúa el problema seleccionado y sus consecuencias, estos diez items cubren el contexto del estresor con información sobre si era esperado, si había ocurrido anteriormente, y, también, si el sujeto ha reaccionado como si fuera una amenaza o un reto. También, se evalúa la percepción del individuo sobre la causa del estresor y si ha sido o no resuelto el problema, estos items han sido incluidos en razón de la probada relación existente entre las respuestas de evaluación y afrontamiento, por ejemplo, en el caso de que las personas perciban un estresor como un desafío son más propensas a afrontarlo activamente.

También se puede obtener una versión ideal del CRI, en la que el sujeto evaluado indica el mejor modo de enfrentar un problema o estresor, según su opinión, este inventario es adecuado para la evaluación de sujetos de 18 años de edad o más, y se puede administrar como una entrevista estructurada o como un inventario autoadministrable, en forma individual o colectiva, el CRI es un inventario que consta de dos partes, en la primera de ellas el sujeto debe describir el problema más importante que haya vivido en los últimos 12 meses y realizar una valoración del mismo en una escala likert en base a diez preguntas, la segunda parte consta en su versión

original de 48 ítems con una escala de cuatro puntos para valoración primaria de la situación estresante.

La aplicación se lleva a cabo como en cualquier encuesta, se entregan los materiales y se solicita al evaluado que lea las instrucciones para completar el cuestionario, en caso de administración a un grupo, las instrucciones son previamente leídas en alta voz en tanto los evaluados van siguiendo la lectura en sus materiales, para proceder con la tarea, luego de ser explicado el proceder se debe indicar que se han de completar los datos sociodemográficos antes de contestar los ítems siguientes, ante dudas que se puedan presentar están deben ser aclaradas tomando en cuenta que ello no influya en las respuestas.

Se debe alentar a los sujetos indecisos a contestar teniendo en cuenta lo que sucede “en la mayoría de las veces” o “la mayor parte del tiempo”, es importante tomar las medidas necesarias para lograr que cada cuestionario se encuentre debidamente lleno con todos los datos y respuestas requeridos, en caso de que exista alguna excepción en que hubiesen preguntas sin contestar es necesario que se completen antes de proceder a la evaluación del protocolo, el CRI es fácil de administrar en forma de entrevista ya que todos sus ítems están formulados en forma de preguntas, se siguen los procedimientos comunes a la entrevista, por ejemplo se establece y mantiene un buen rapport con el sujeto, se explica el propósito de la prueba, se leen los ítems y se anotan las respuestas.

Se debe comentar que se quiere tener un panorama integrador de sus habilidades para el afrontamiento por si alguna persona desea dar respuestas más detalladas de lo que la prueba

requiere, es recomendable que si el tiempo requerido para la prueba supera los treinta minutos se realice un descanso intermedio o ante el agotamiento de algún evaluado, el CRI se puede evaluar rápidamente, se suman los valores de los ítems ubicados en cada columna y luego se dividen por el número de ítems contestados, se coloca el valor así obtenido debajo de cada columna junto a las iniciales correspondientes a la Respuesta de Afrontamiento evaluada.

Cuando faltan datos se hace más difícil obtener los puntajes del CRI, hay que revisar la hoja de respuestas cuando la entregan los evaluados y observar si existen preguntas para las cuales se han hecho círculos alrededor de los números de los ítems (indicando que si se quieren contestar) o si se ha señalado con “NA” para informar que ese ítem “no es aplicable” al evaluado. Si el evaluado deja otras preguntas sin contestar, se le debe pedir que las complete. Si no se lo puede encontrar personalmente, ni telefónicamente, se debe determinar si los datos serán válidos para su evaluación e interpretación.

Si solamente se han completado entre uno y tres ítems por escala no se podrá obtener ningún puntaje en dichas escalas, si al menos cuatro o cinco ítems tuvieran respuesta en una escala se podrá proceder del siguiente modo: sumar los ítems contestados y aplicar un factor corrector, por ejemplo, si una persona contestó cuatro de los seis ítems de la Escala Análisis Lógico, se suman esos cuatro valores (el resultado oscilará entre 0 y 12 puntos en vez del esperable para los seis ítems que cubre de 0 a 18), luego se multiplicará la suma por la razón obtenida de 18 sobre 12, esto corrige la suma para que la amplitud de valores sea la misma que si hubiesen sido contestados los seis ítems de la escala total, si el evaluado contesta cinco de los seis ítems de la

escala, se suman los valores de estos cinco ítems y se multiplican por la razón obtenida de 18 sobre 15.

Puntajes y Perfiles.

En el perfil se trasladarán los puntajes brutos obtenidos como promedio de los ítems contestados por escala, para cada una de ellas, para completar los perfiles se colocan los puntajes brutos de cada escala en el espacio correspondiente al final del área seleccionada, para empezar se situará la columna de Análisis Lógico en el perfil de Respuestas de Afrontamiento, en esta columna se hará un círculo en el número que corresponda al puntaje bruto de Análisis Lógico del evaluado, cuando todos los puntajes están localizados se unen y se traza una línea continua que muestra un gráfico con las respuestas del inventario y sus puntajes, cada perfil se marca con líneas horizontales.

En este estudio se aplicó el CRI con una adaptación necesaria para lograr los propósitos de la investigación. Se tiene un test de 20 ítems, orientado a determinar la relación causa-efectos en la población seleccionada, dicho test permite obtener como resultados psicosociales desde el análisis multidimensional de las relaciones que se establecen entre las personas y el medio que los rodea, a partir de afrontamientos conceptuales y definitivos de esfuerzos cognitivos y conductuales que se modifican sistemáticamente; se podrá manejar las demandas específicas del individuo en las dimensiones externas e internas según nos comparte (Viñez, 2004) y es representado en el siguiente formato de aplicación:

Instrucciones.

Este cuestionario (Anexo 2) pretende evaluar los riesgos psicosociales que puede presentar un oficial o servidor policial del Grupo de Intervención y rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito en su desempeño diario. Cada una de las preguntas que se refieren a los posibles riesgos psicosociales a los que usted se encuentra expuesto, haciendo una cruz en el casillero seleccionado.

Hacer una cruz en “**N**” si su respuesta es **NO**

Hacer una cruz en “**GN**” si su respuesta es **GENERALMENTE NO**

Hacer una cruz en “**GS**” si su respuesta es **GENERALMENTE SÍ**

Hacer una cruz en “**S**” si su respuesta es **SÍ**

CAPÍTULO IV.

APLICABILIDAD Y PROPUESTA

En este estudio se consideran y aplican los preceptos legales contenidos en la normativa vigente en relación al tema, concretamente lo establecido por la Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 32, que señala la obligación del Estado de garantizar la salud de la población ecuatoriana, mientras el Código de Salud, en sus artículos 96 y 97 establece las obligaciones de Estado y la ciudadanía sobre la promoción de salud, con el marco de estas normas legales, así como otras relativas, se aplicó la encuesta en la muestra seleccionada, que permitió identificar la percepción de los efectivos del GIR sobre esta problemática.

4.1. Análisis de los resultados obtenidos.

Tabla 1. Me cuesta trabajo controlarme cuando me enojo.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	17	17,00%
Generalmente no	24	24,00%
Generalmente sí	31	31,00%
Sí	28	28,00%
Total	100	100,00%

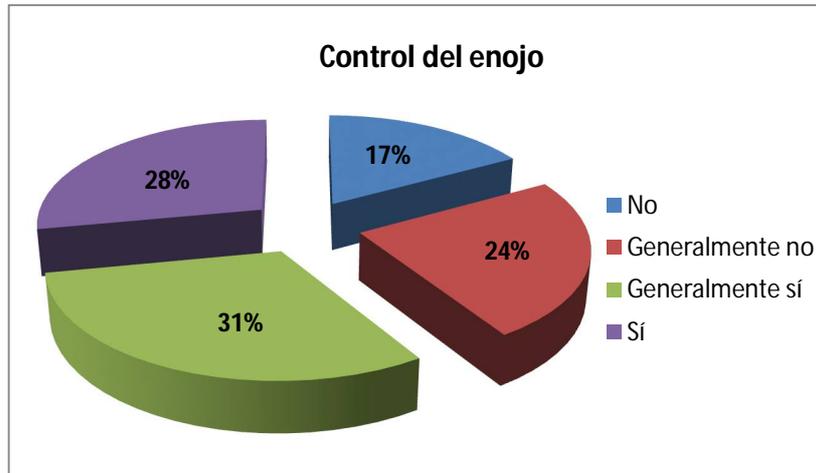


Figura 2 Me cuesta trabajo controlarme cuando me enojo

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

En esta tabla y su respectiva figura se evidencia que la frecuencia más alta de los funcionarios policiales encuestados (31%) generalmente sí les cuesta trabajo controlar su enojo, mientras al 24% sí les cuesta controlarlo. Estos datos indican las dificultades que pueden tener los funcionarios policiales para controlar su enojo en situaciones cotidianas, siendo afectadas particularmente sus relaciones de pareja y su comunicación con los hijos y otros familiares. Estas alteraciones, como se mencionó anteriormente, pueden derivar en la desintegración familiar y una fuerte frustración policial para los afectados, por lo que es de suma importancia establecer reuniones con el encargado del departamento psicológico con el fin de planificar charlas trimestrales para el personal del GIR en los cuales se dará a conocer tips para controlar el enojo.

Tabla 2. Me enojo con facilidad.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	15	15,00%
Generalmente no	31	31,00%
Generalmente sí	46	46,00%
Sí	8	8,00%
Total	100	100,00%

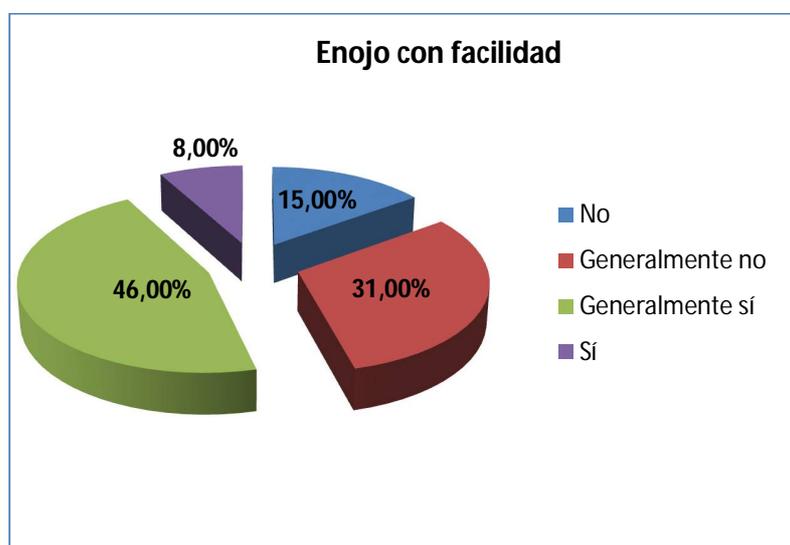


Figura 3 Me enojo con facilidad

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

La Tabla 2 y la figura que le corresponde se presenta como indicador sobresaliente que los oficiales del GIR tienden a enojarse con facilidad, lo que se evidencia en el 46 % que afirmó que “generalmente sí” se encuentran en esta situación, frente a un 8% que afirma rotundamente que “sí” se enojan fácilmente. Estos datos demuestran que esta característica (el enojo) le es común a la mayoría de los encuestados, aspecto que puede incidir directamente en la manera en cómo se relacionan entre compañeros de trabajo y a la vez en su vida personal. En la medida que el enojo

se haga más constante puede ocasionar dificultades en estos contextos, por lo que se debe establecer reuniones con el encargado del departamento psicológico con el fin de planificar charlas trimestrales para el personal del GIR en los cuales se dará a conocer tips para controlar el enojo.

Tabla 3. Descargo mi frustración con mis hijos/as.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	8	8,00%
Generalmente no	35	35,00%
Generalmente sí	41	41,00%
Sí	16	16,00%
Total	100	100,00%

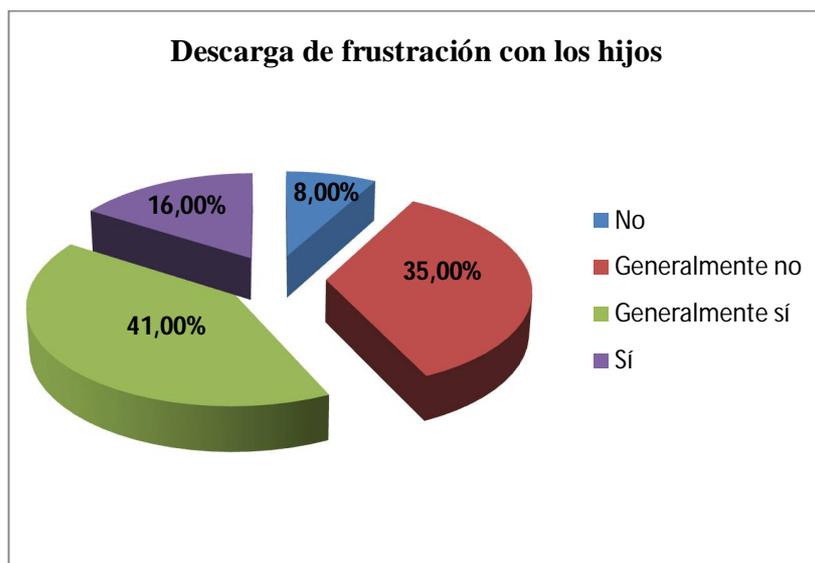


Figura 4. Descargo mi frustración con mis hijos/as

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

Como se había analizado en el marco teórico, son los más pequeños del hogar los que sufren con mayor frecuencia las consecuencias los factores psicosociales a los que se ven enfrentados diariamente los padres de familia, esto se evidencia en la tabla 3 y su respectivo gráfico, pues el

41% de los encuestados afirmó que “generalmente sí” descargan su frustración con los hijos, mientras que solo el 8% destacó que no le ocurre, por lo que al personal del GIR se debe capacitar sobre el maltrato intrafamiliar y sus consecuencias.

Tabla 4. A menudo tengo mal humor.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	23	23,00%
Generalmente no	31	31,00%
Generalmente sí	39	39,00%
Sí	7	7,00%
Total	100	100,00%

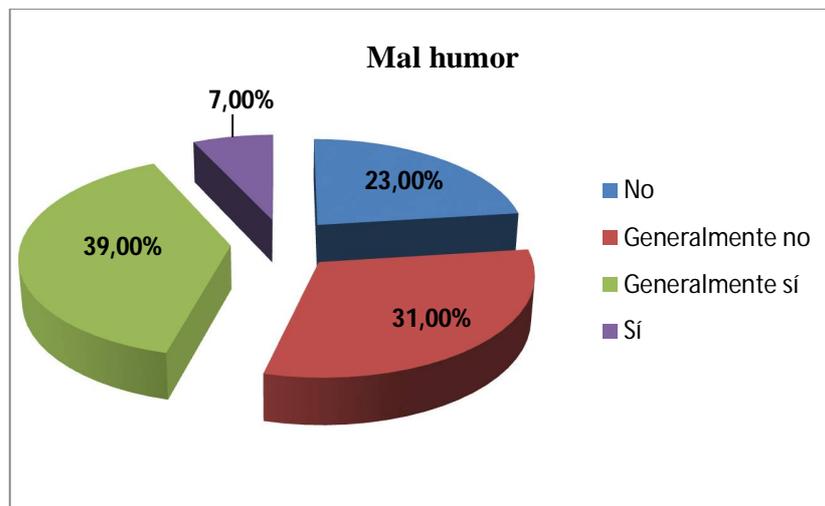


Figura 5. A menudo tengo mal humor

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

La tabla 4, representa los valores relacionados con el mal humor. De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los oficiales del GIR, el 39% expresa que generalmente sí es afectado por esta actitud negativa, mientras que existe un 31% que señala lo contrario, o sea, generalmente no tienen mal humor. Solo el 7% afirma que definitivamente sí. De esta manera se explican muchas de las dificultades personales que enfrentan los funcionarios del GIR, expuestas

anteriormente, siendo necesario implementar horarios de recreación con el fin de realizar ejercicios de control emocional.

Tabla 5. Me disgusto fácilmente.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	11	11,00%
Generalmente no	27	27,00%
Generalmente sí	46	46,00%
Sí	16	16,00%
Total	100	100,00%

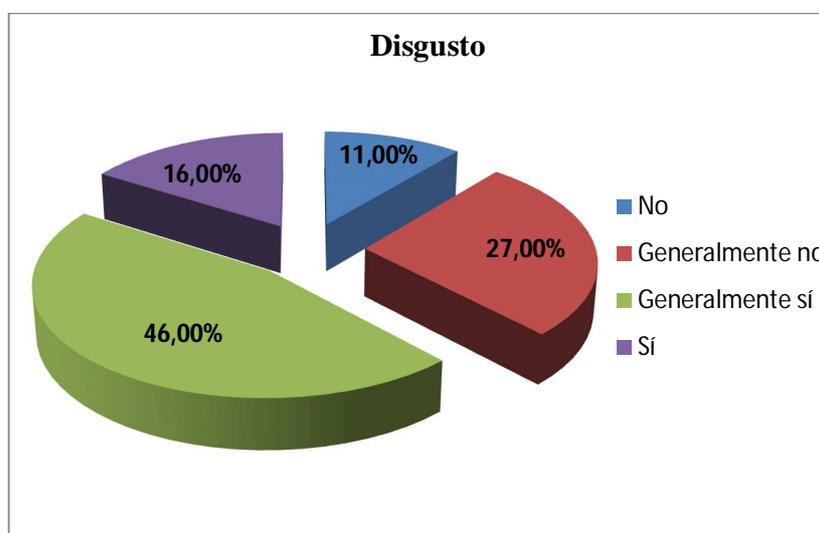


Figura 6. Me disgusto fácilmente

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

La vulnerabilidad frente a un posible disgusto es otro de los efectos psicológicos negativos a los que se enfrentan los encuestados. De acuerdo con los resultados el 46% de los entrevistados señalan que generalmente sí se disgustan con facilidad, mientras que solamente el 11% expresó que no le sucede. Estos elementos demuestran que la tendencia a disgustarse es también uno de los rasgos comunes en la personalidad de los funcionarios, del GIR, debido a los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos constantemente, por lo que es necesario

implementar horarios de recreación con el fin de realizar ejercicios de control emocional además mantener conversaciones con el doctor del departamento psicológico.

Tabla 6. Me enfado con facilidad.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	6	6,00%
Generalmente no	29	29,00%
Generalmente sí	51	51,00%
Sí	14	14,00%
Total	100	100,00%

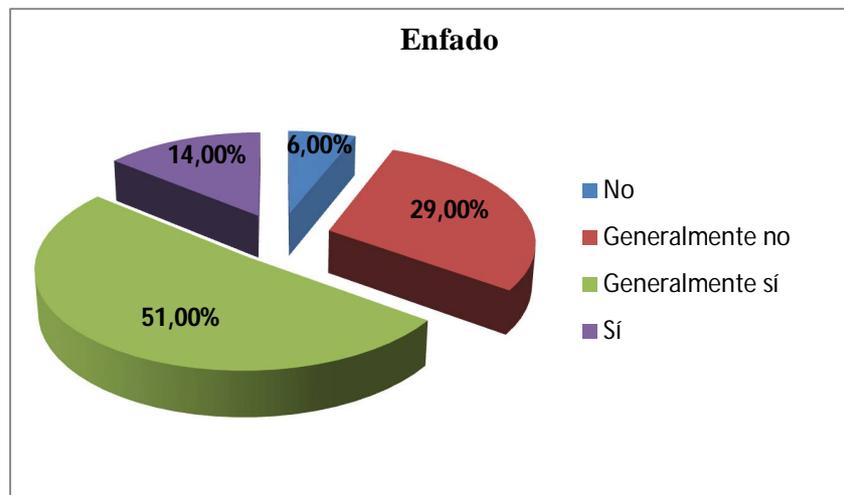


Figura 7. Me enfado con facilidad

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

La tabla 6, también refleja los efectos de los riesgos psicosociales en los funcionarios del GIR, el enfado es otra de las características negativas que prevalece con una alta tasa dentro de las encuestas realizadas. El 51% afirmó que generalmente sí se “enfada con facilidad”, por lo que este índice tan alto, unido al 14% que señaló rotundamente que sí le sucede, es un aspecto relevante a tomar en cuenta en un posible análisis psicológico de los oficiales, que constantemente se ven expuestos a niveles de tensión importantes. Solamente el 6% señaló que

no, por lo que es necesario establecer charlas motivacionales al personal del GIR con el fin de orientar el comportamiento tanto en el ambiente familiar como laboral.

Tabla 7. Raramente me quejo

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	18	18,00%
Generalmente no	23	23,00%
Generalmente sí	46	46,00%
Sí	13	13,00%
Total	100	100,00%

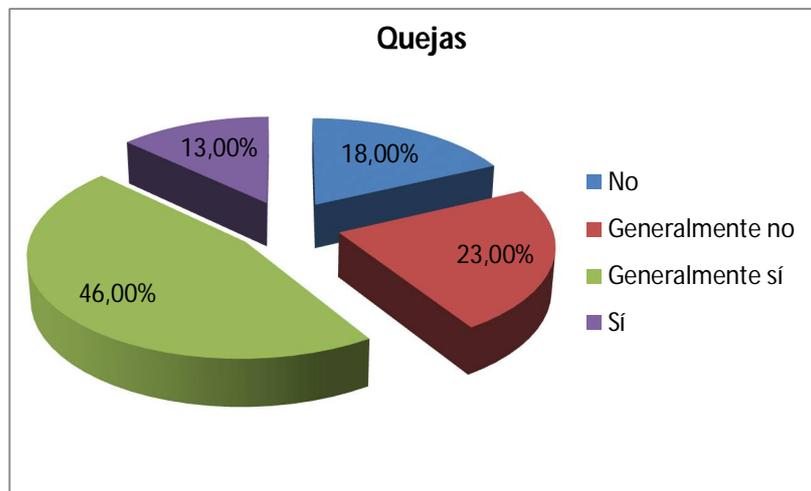


Figura 8. Raramente me quejo

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásconez

En la tabla 7 y la figura que le acompaña, se muestran los índices de quejas, y es relevante cómo coinciden los resultados anteriores con estos últimos, el nivel más representativo se alcanza en el 46% de los encuestados, quienes refieren que generalmente sí se quejan, con un 18% que señala lo contrario. Además aparece un 13% que afirma con un sí, su tendencia a las quejas. No es extraño que sean estos los resultados cuando se ha visto inicialmente que los datos más sobresalientes se encuentran alrededor de los efectos negativos de los riesgos psicosociales.

La tendencia a las quejas, como se puede apreciar es también elevada, siendo indispensable tener reuniones permanentes con el personal del GIR con el fin de escuchar al personal y dar soluciones a las inquietudes tratando de crear un ambiente laboral adecuado.

Tabla 8. Pierdo los nervios

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	11	11,00%
Generalmente no	34	34,00%
Generalmente sí	43	43,00%
Sí	12	12,00%
Total	100	100,00%

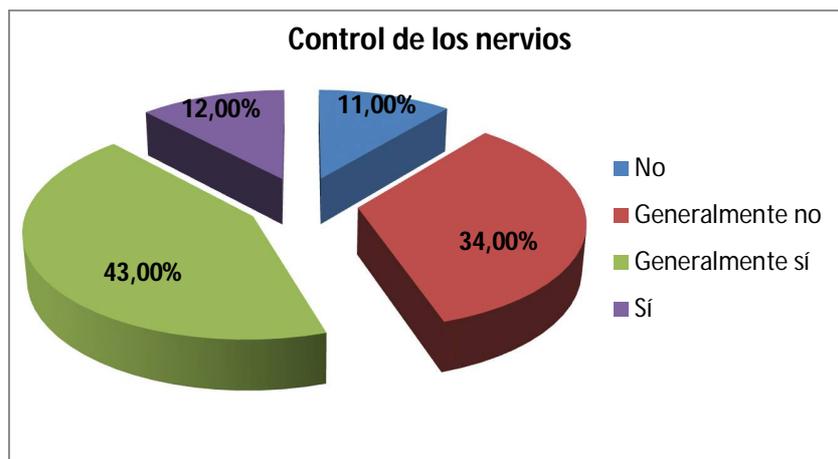


Figura 9. Pierdo los nervios

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

Si tomamos en cuenta las respuestas donde se seleccionan los indicadores Sí y Generalmente Sí, se puede apreciar que en este caso también existe un índice elevado en cuanto a la pérdida o falta de control de los nervios por parte de los funcionarios del GIR. Ambos indicadores suman el 55% del total de los encuestados, para un 34% que señala que Generalmente No y solo un 11% que selecciona el No. Este es otro factor negativo, pues de ello depende el desarrollo

personal y social, controlar los nervios no es más que tener la capacidad de ser tolerante frente a determinadas cuestiones comunes en la vida y si no se posee dicha capacidad los resultados a corto o largo plazo pueden ser devastadores, por lo que se debe implementar horarios para la realización de mesas de trabajo con el personal del GIR para tratar de identificar las causas de las cuales se emanan estos problemas.

Tabla 9. No pierdo la calma.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	21	21,00%
Generalmente no	29	29,00%
Generalmente sí	43	43,00%
Sí	7	7,00%
Total	100	100,00%

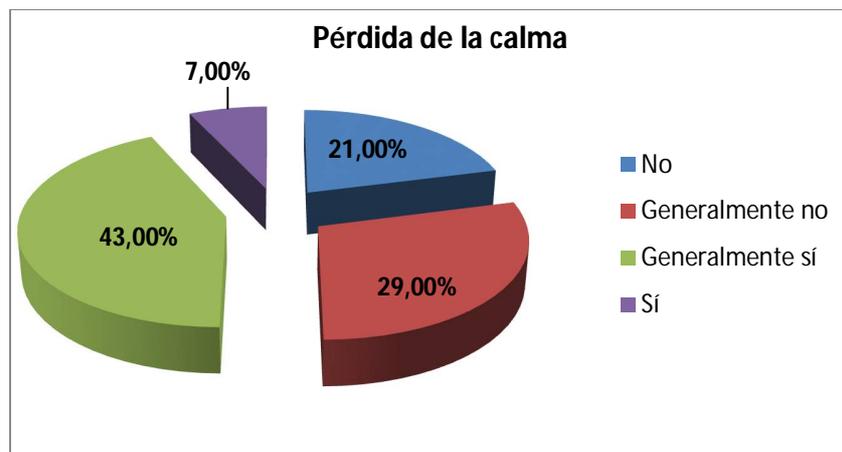


Figura 10. No pierdo la calma

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

Los resultados expuestos en la tabla 9 concuerdan con los representados en la tabla 8. En este caso se analiza la posible pérdida de la calma, donde el 43%, índice más alto, afirma que Generalmente Sí les ocurre y un 7% señala que sí. Ambos apartados suman más de la mitad de

las respuestas de los encuestados. Aunque también aparece un 21% que dice No perder la calma, por lo que se debe implementar horarios para la realización de mesas de trabajo con el personal del GIR para tratar de identificar las causas de las cuales se emanan estos problemas.

Tabla 10. Raramente me irrito.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	26	26,00%
Generalmente no	11	11,00%
Generalmente sí	37	37,00%
Sí	26	26,00%
Total	100	100,00%

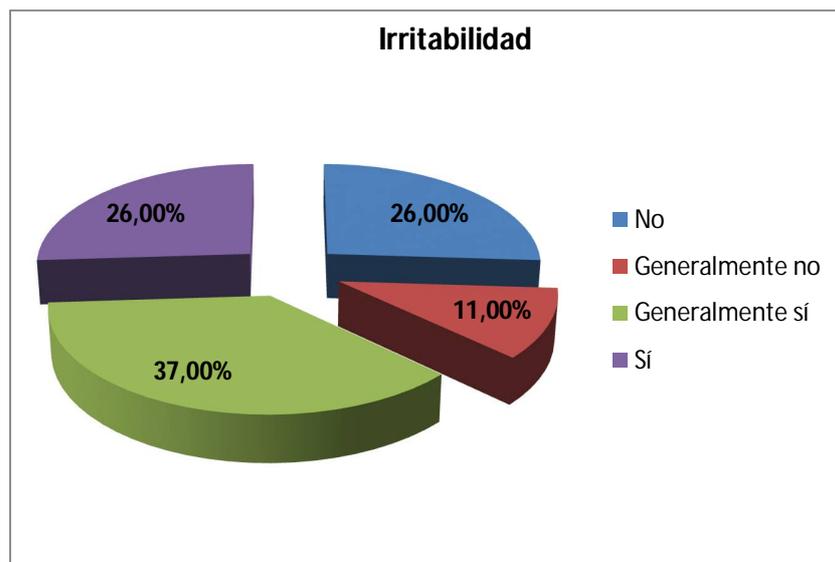


Figura 11. Raramente me irrito

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

Este es uno de los indicadores donde las respuestas se encuentran más divididas, aunque igualmente prevalece el 37% que afirma Generalmente Sí y unido al 26% que selecciona el Sí, muestra como la irritabilidad es una característica constante en los funcionarios del GIR. Existe también otro 26% que seleccionó el No y solo un 11%, señaló Generalmente No, por lo que es

necesario establecer charlas con el psicólogo de la unidad para que de esta manera se den guías para posibles soluciones a este problema.

Tabla 11. Me desahogo con otras personas.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	4	4,00%
Generalmente no	19	19,00%
Generalmente sí	63	63,00%
Sí	14	14,00%
Total	100	100,00%

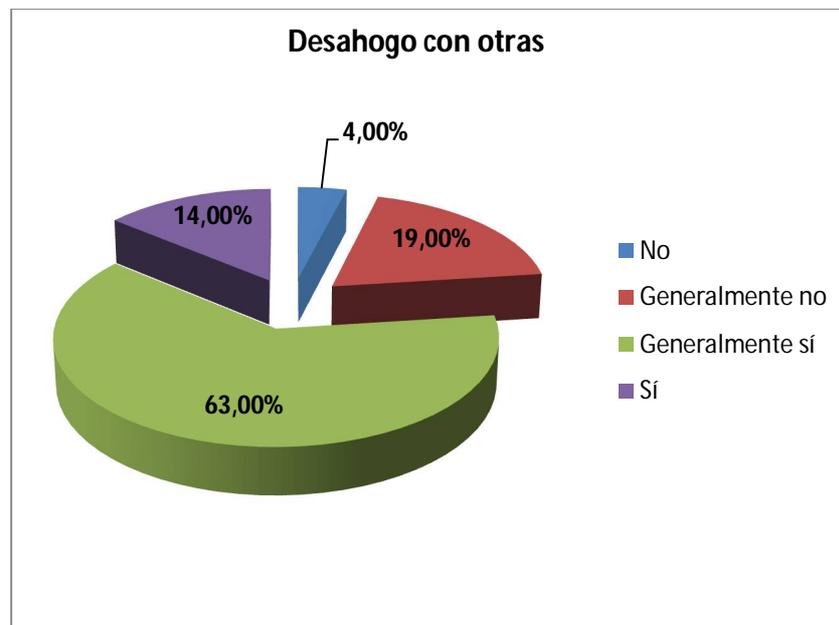


Figura 12. Me desahogo con otras personas

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

Este indicador representado en la Tabla 11 y su respectiva figura, expresa el indicador Me desahogo con otras personas. El 63% de los encuestados señaló que generalmente sí lo hace, mientras que solo el 4% expresó no hacerlo. En medio de situaciones laborales tan complejas, no resulta extraño que los oficiales del GIR necesiten liberar su estrés desahogándose con alguien,

principalmente con personas cercanas, por lo que se debe establecer actividades para descargar la ira que existe en el personal del GIR mediante ejercicios técnicos.

Tabla 12. Consumo bebidas alcohólicas.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	9	9,00%
Generalmente no	27	27,00%
Generalmente sí	41	41,00%
Sí	23	23,00%
Total	100	100,00%

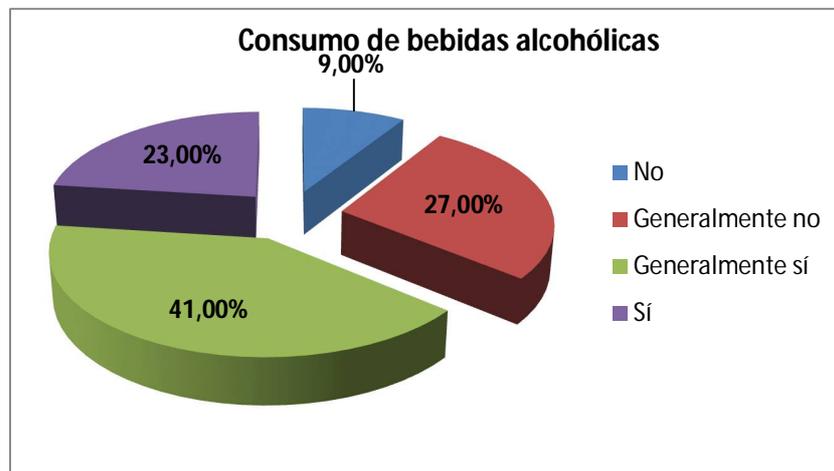


Figura 13. Consumo bebidas alcohólicas

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

Este aspecto es también otro de los efectos de los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los funcionarios del GIR, el alto índice de consumo de bebidas alcohólicas así lo demuestra. Si se suman los que respondieron Sí y Generalmente Sí, se llega a un 74% de los encuestados que dicen refugiarse en el alcohol, mientras que solamente el 9% dijo no hacerlo, siendo de suma importancia la capacitación al personal sobre las consecuencias del consumo de alcohol y posibles soluciones además establecer reuniones individuales con el fin de dar oídos al

personal policial para conocer los posibles problemas que dentro de su ambiente familiar o laboral tienen para de esta manera dar una solución al inconveniente.

Tabla 13. Me siento estresado en mi trabajo.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	7	7,00%
Generalmente no	19	19,00%
Generalmente sí	43	43,00%
Sí	31	31,00%
Total	100	100,00%

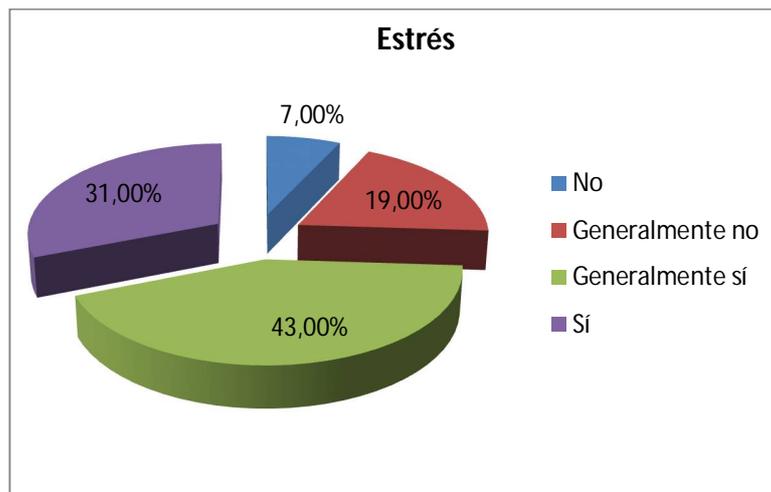


Figura 14. Me siento estresado en mi trabajo

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

El estrés, negativo en todos los sentidos para la salud humana, también es uno de los indicadores que aparece elevado de acuerdo con las encuestas. El 41% afirma que Generalmente Sí se siente estresado, y otro 31% expresa que Sí. El índice más bajo se encuentra en la selección de No, con el 7% de los entrevistados, por lo que se debe implementar ejercicios y actividades que ayuden a minimizar el estrés en el personal del GIR.

Tabla 14. Soy inestable emocionalmente.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	8	8,00%
Generalmente no	27	27,00%
Generalmente sí	59	59,00%
Sí	6	6,00%
Total	100	100,00%

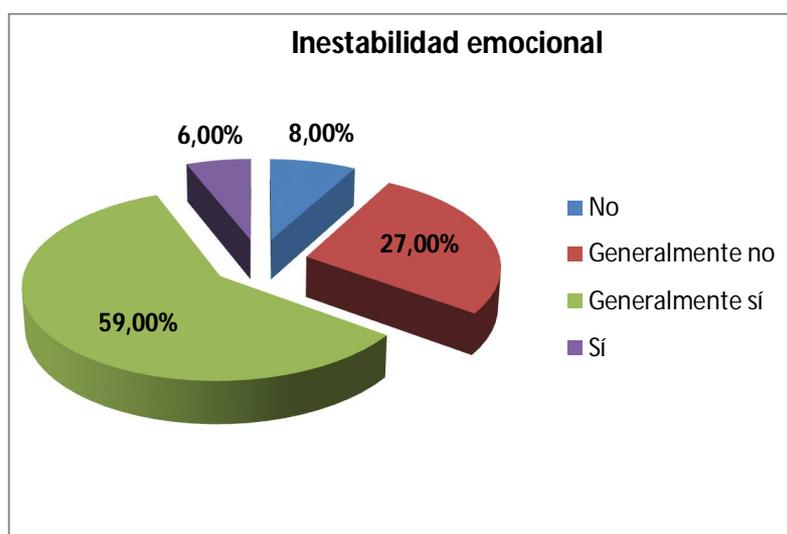


Figura 15. Soy inestable emocionalmente

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

La inestabilidad emocional es otro de los factores que pueden aparecer en la personalidad de los funcionarios del GIR. Los resultados de la encuesta así lo demuestran: el 59% expresó Generalmente Sí, mientras que apenas un 27% señaló que Generalmente No, por lo que es de suma importancia realizar un estudio por parte del departamento psicológico para tratar de identificar las causas de este problema y de esta manera dar una solución al mismo.

Tabla 15. Me deprimó con facilidad.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	16	16,00%
Generalmente no	27	27,00%
Generalmente sí	49	49,00%
Sí	8	8,00%
Total	100	100,00%

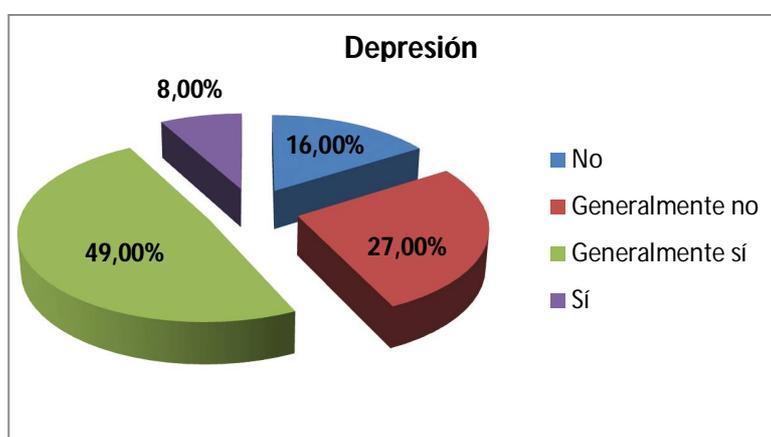


Figura 16. Me deprimó con facilidad

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

En el caso de la depresión, representada a través de la tabla 15 y su respectiva figura, aparece un 49% que afirma que Generalmente Sí se encuentra deprimido. Lo cual unido al 8% que decide optar por el Sí, demuestra que esta es otra característica clave a tener en cuenta en el momento de intentar prevenir los efectos de los riesgos psicosociales, siendo importante realizar un estudio por parte del departamento psicológico para tratar de identificar las causas de este problema así como también establecer charlas motivacionales al personal del GIR para de esta manera dar una solución al mismo.

Tabla 16. Mi trabajo me ha causado el divorcio.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	19	19,00%
Generalmente no	27	27,00%
Generalmente sí	43	43,00%
Sí	11	11,00%
Total	100	100,00%

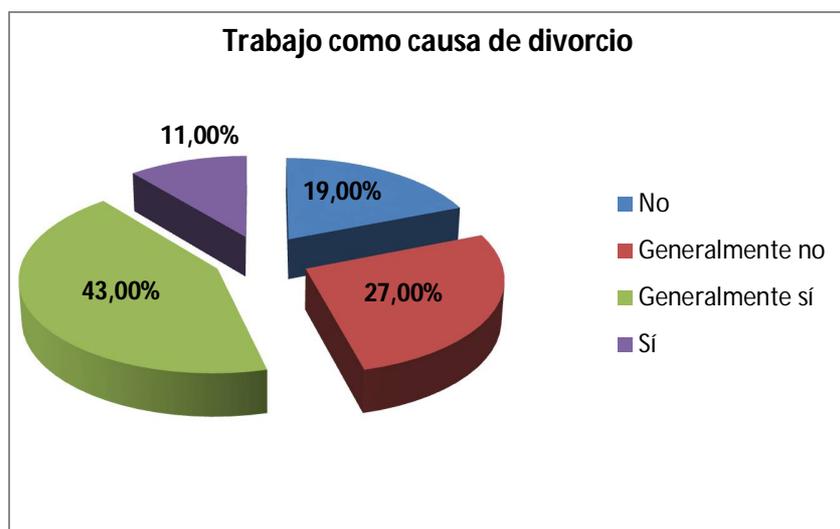


Figura 17. Mi trabajo me ha causado el divorcio

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

El trabajo en el GIR como causa recurrente de divorcio debe ser analizado entre los miembros del mismo y brindar ayuda a las familias afectadas por estas razones. En la tabla 16, se muestran los resultados de este indicador. El 43% señala que Generalmente Sí les ha causado el divorcio un trabajo tan sacrificado como el que se tiene en cuestión, y existe otro 11% que afirma con un Sí. Solamente el 19% responde con el No, por lo que se debe realizar reuniones permanentes individuales con el personal del GIR conjuntamente con su núcleo familiar con el fin de realizar terapias matrimoniales identificando este problema para dar una terapia según el caso a los involucrados en este problema.

Tabla 17. Tengo estabilidad en mis relaciones de pareja.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	13	13,00%
Generalmente no	21	21,00%
Generalmente sí	42	42,00%
Sí	24	24,00%
Total	100	100,00%

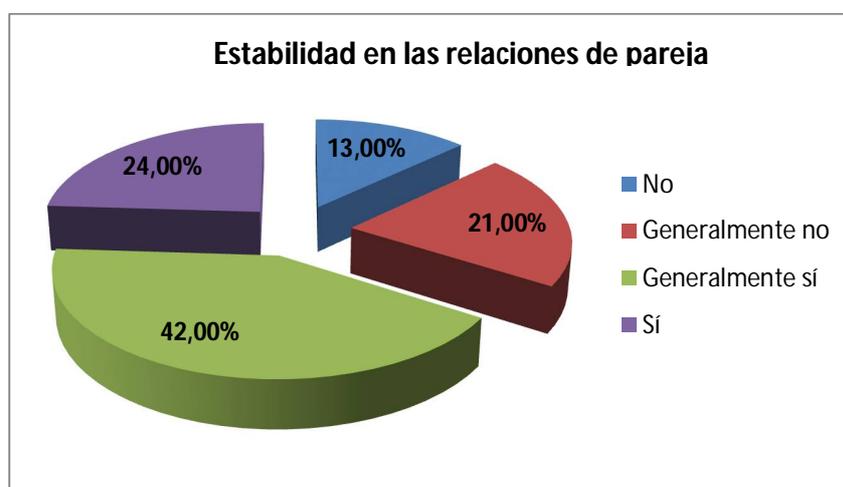


Figura 18. Tengo estabilidad en mis relaciones de pareja

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

A pesar de lo contradictorias que pudieran aecer las respuestas de la tabla 16 con la tabla 17, sí aparece como tasa más alta un 43% que afirma que Generalmente Sí mantienen una relación estable sin importar el trabajo que desempeñan, aunque también existe un 21% que se ha visto afectado por estas mismas razones, por lo que se recomienda realizar charlas motivacionales al personal del GIR así como también al núcleo familiar de los mismos.

Tabla 18. Soy agresivo con mi familia.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	5	5,00%
Generalmente no	12	12,00%
Generalmente sí	51	51,00%
Sí	32	32,00%
Total	100	100,00%

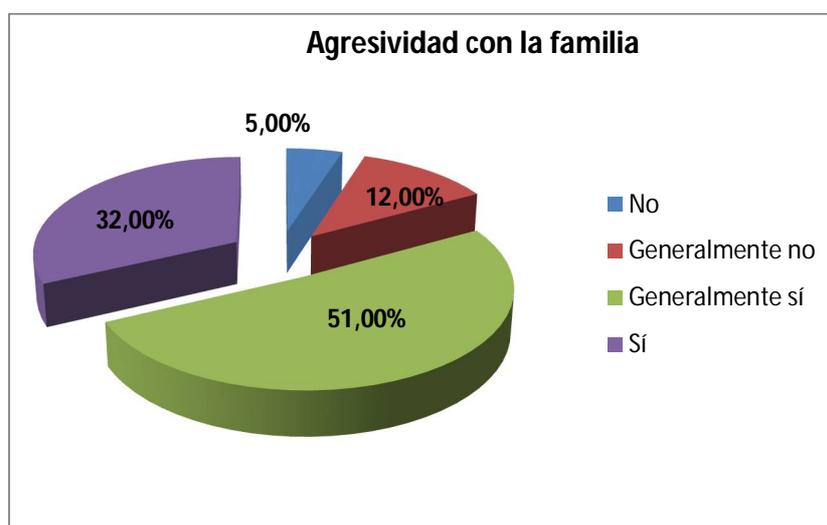


Figura 19. Soy agresivo con mi familia

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

Es relevante el alto índice de agresividad de acuerdo con lo reflejado en la presente encuesta, aparece en la tabla 18 un 51% que afirma que Generalmente sí es agresivo, con un 32% que seleccionó el Sí, por lo tanto ambas respuestas suman el 84% de los encuestados, frente al 5% que señaló el No, por lo que se debe establecer capacitaciones sobre el maltrato intrafamiliar y motivación familiar al personal del GIR así como también establecer reuniones familiares para detectar las consecuencias del mismo y así dar una solución al mismo.

Tabla 19. Siempre estoy motivado en el trabajo.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	6	6,00%
Generalmente no	21	21,00%
Generalmente sí	46	46,00%
Sí	27	27,00%
Total	100	100,00%



Figura 20. Siempre estoy motivado

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

A pesar de que la mayoría de las respuestas a esta encuesta, muestran características negativas de los riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos los funcionarios del GIR, es en esta tabla 19 donde se llama mayormente la atención. Nótese como el 46% de los encuestados afirma que Generalmente Sí se encuentran motivados para desarrollar su trabajo y solo un 6% señala que No. Estas respuestas pueden justificarse a través del sentido de compromiso expresado por cada uno de los oficiales del GIR para con sus responsabilidades diarias, siendo importante establecer capacitaciones y actividades motivacionales con el fin de elevar el entusiasmo y de esta manera la motivación en el personal del GIR

Tabla 20. Me siento una persona realizada.

INDICADOR	Frecuencia	Porcentaje
No	18	18,00%
Generalmente no	23	23,00%
Generalmente sí	49	49,00%
Sí	10	10,00%
Total	100	100,00%

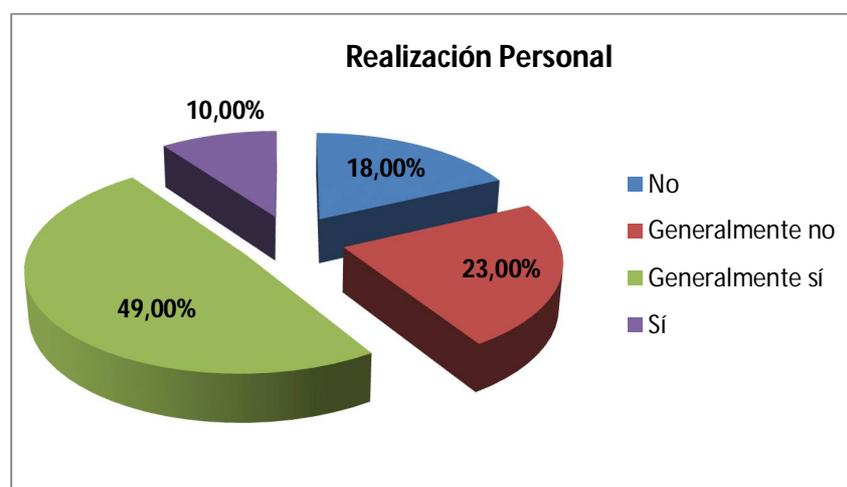


Figura 21. Me siento una persona realizada

Fuente: Investigación directa, 2015.

Elaboración: Danilo Vásquez

En este caso también se aprecia el nivel de satisfacción que poseen los encuestados, pues como se expresó en la Tabla 19, a pesar de las disímiles dificultades a las cuales se enfrentan cada día, aun el porcentaje más alto, 49%, se corresponde con el hecho de que Generalmente Sí se sienten personas realizadas, y a eso se le suma el 10% que subrayó el Sí, por lo que es necesario capacitar al personal del GIR en temas relacionados a motivación personal.

4.2. Fundamentos de la propuesta.

La propuesta estará encaminada a determinar las pautas básicas para reducir los riesgos psicosociales entre los efectivos del GIR, para ello será necesaria la intervención de todo aquel personal que de una forma u otra pueda contribuir a este propósito: psicólogos, médicos, Jefes del Alto Mando, direcciones ministeriales, entre otras, la motivación fundamental de la realización de la misma es poder ayudar a los efectivos del GIR, sin importar, edad, sexo o rango militar, e impedir los efectos negativos ya expuestos en capítulos anteriores: alcoholismo, estrés, divorcio, inestabilidad emocional, depresión, entre otros, todos causados fundamentalmente por los riesgos psicosociales, en este sentido, serán beneficiados todos los trabajadores del Grupo de Intervención y Rescate, tanto civiles como militares, debido a que cualquiera puede encontrarse en situaciones catalizadoras de los ya mencionados riesgos psicosociales, la aplicación de la siguiente propuesta demandará una realización inmediata, teniendo en cuenta los resultados obtenidos de las encuestas. Y su duración deberá ser permanente en aras de poder facilitar y mejorar la calidad de vida de los trabajadores del GIR.

4.3. Objetivos.

- Determinar los riesgos psicosociales a los que están expuestos los funcionarios del GIR.
- Brindar ayuda psicológica a los funcionarios de GIR y sus familiares.
- Disminuir los posibles efectos que los riesgos psicosociales puedan ocasionar tanto en funcionarios del GIR como en familiares.
- Prevenir los riesgos psicosociales a través de una herramienta de trabajo aplicable en cualquier institución de la sociedad que posea características similares al GIR.

A continuación se presentan los resultados generales de la encuesta aplicada. En aras de facilitar la comprensión de los gráficos, los indicadores fueron numerados de la siguiente manera:

1. Me cuesta trabajo controlarme cuando me enojo
2. Me enojo con facilidad
3. Descargo mi frustración con mis hijos/as
4. A menudo tengo mal humor
5. Me disgusta fácilmente
6. Me enfado con facilidad
7. Raramente me quejo
8. Pierdo los nervios
9. No pierdo la calma
10. Raramente me irrito
11. Me desahogo con otras personas
12. Consumo bebidas alcohólicas
13. Me siento estresado en mi trabajo
14. Soy inestable emocionalmente
15. Me deprimó con facilidad
16. Mi trabajo me ha causado el divorcio
17. Tengo estabilidad en mis relaciones de pareja
18. Soy agresivo con mi familia
19. Siempre estoy motivado en el trabajo
20. Me siento una persona realizada

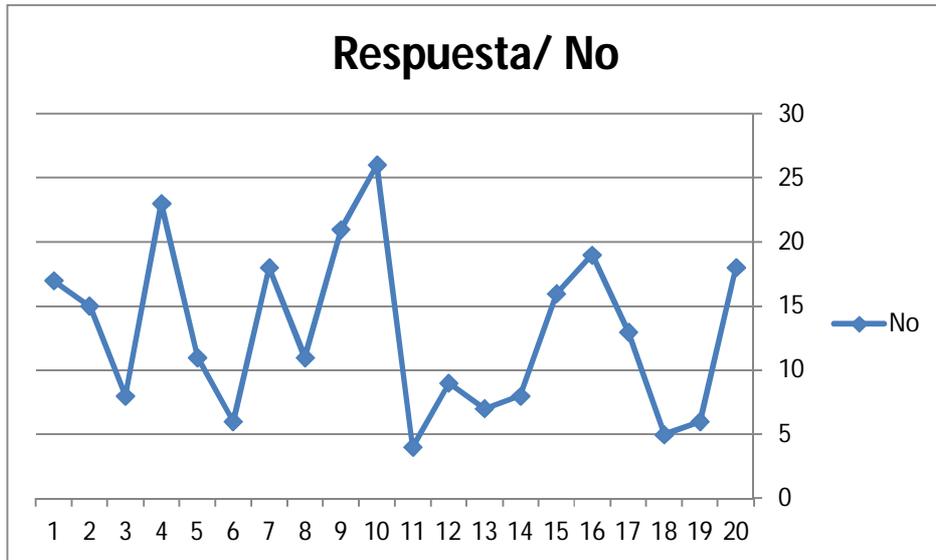


Figura 22. Respuesta No. (Índice más alto: Indicador 10)

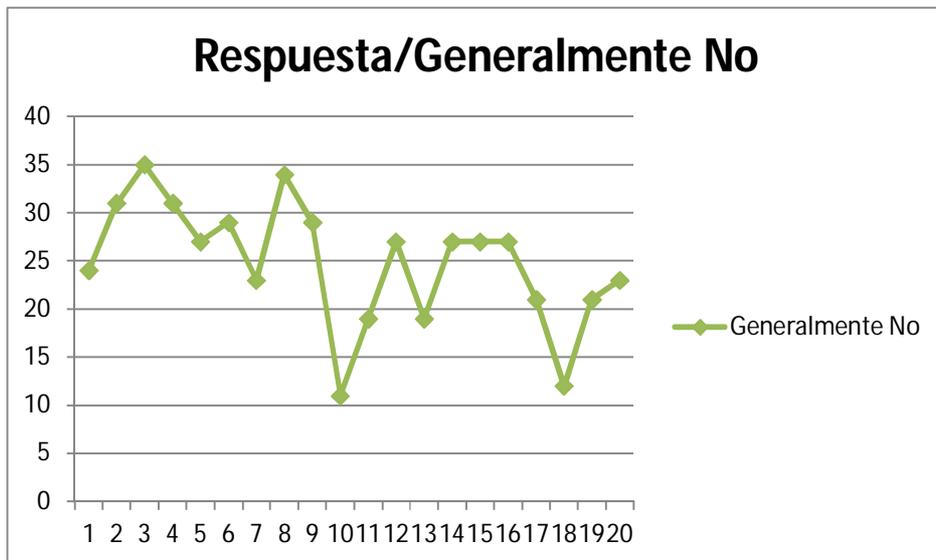


Figura 23. Generalmente No. (Índice más alto: Indicador 3)

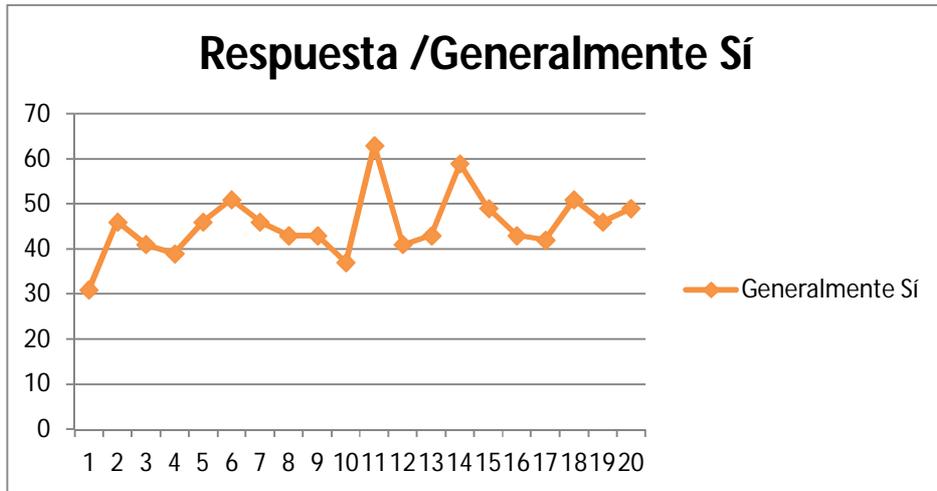


Figura 24. Generalmente Sí. (Índice más alto: Indicador 11)

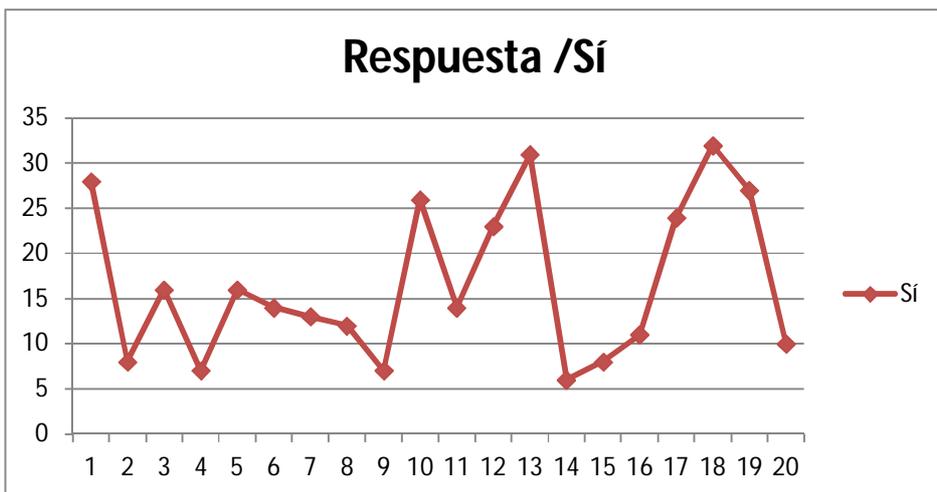


Figura 25. Respuesta Sí (Índice más alto: Indicador 18)

4.4. Diseño básico de la propuesta.

A partir del resumen de los resultados con los indicadores más sobresalientes, se presenta la siguiente propuesta de intervención psicológica, en aras de ayudar a disminuir los efectos que los riesgos psicosociales pueden ocasionar en los funcionarios del GIR y sus familiares, la

intervención se realizará atravesando tres etapas: Etapa Inicial o Exploratoria, Etapa Intermedia o de Intervención y Etapa Final o de Acción.

4.4.1. Descripción.

I. Etapa Inicial o Exploratoria.

Primeramente se debe estructurar una entrevista donde se puedan conocer datos relevantes sobre la vida del operario del GIR, tiempo de trabajo, situación familiar, etc. Puede aplicarse como punto de partida la encuesta propuesta en el análisis de la presente investigación.

En la entrevista se indagan:

- Resultados de la encuesta individual. (En ellos se determinarán los riesgos psicosociológicos que más afectan al encuestado)
- Elementos sociodemográficos del trabajador
- Antecedentes psíquicos en el ámbito familiar
- Situación emocional, antes y durante la entrevista
- Breve descripción por parte del entrevistado de sus características personales
- Creencias
- Interacciones personales con familiares y compañeros de labor
- Inquietudes laborales
- Posibles adicciones.

II. Etapa de Intervención.

Después de concluida la entrevista, se debe proceder a la evaluación y análisis de las respuestas del trabajador del GIR, atendiendo a su situación emocional y sus capacidades intelectuales.

La intervención estará centrada en el individuo: “el nivel individual es uno de los más frecuentes, [...] el psicólogo trabaja con una persona [...] para ayudarle a reducir o superar un trastorno, eliminar o reducir comportamientos de riesgo, adquirir o potenciar hábitos saludables” (Campa, 2003, pág. 54)

Por otra parte, en aras de lograr los propósitos terapéuticos, preventivos y de desarrollo, la intervención adquirirá un carácter reactivo, pues responderá a necesidades concretas del entorno laboral en el que se desempeñarán los encuestados.- Después de precisar cada uno de los aspectos anteriores el especialista encargado de la intervención ejecutará el plan de acción final.

III. Etapa Final o de Acción.

Se debe establecer un sistema de consultas o entrevistas que permita poder evaluar a los trabajadores cada cierto tiempo y de esta manera prevenir la aparición de factores psicosociales negativos tanto para su personalidad como para su familia, asimismo, para lograr que toda la propuesta sea efectiva será importante evaluar las opiniones de los encuestados en la etapa de intervención. A continuación se presentan algunas de las peticiones más comunes de los trabajadores, cuya respuesta positiva por parte de las instituciones correspondientes puede ayudar a solucionar u reducir las inquietudes de los mismos:

- Fortalecer y enriquecer el contenido de trabajo

- Lograr que la cooperación sea una constante en el medio laboral
- Organizar una jornada de trabajo factible y justa
- Estabilizar los salarios y el ritmo de trabajo
- Lograr la estabilidad laboral

CAPÍTULO V.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Como un complemento a los diferentes estudios, propuestas y políticas actuales de la Policía Nacional es necesario conocer desde una perspectiva de campo, factores que influyen en la desmotivación de los Policías, lo cual ha constituido una gran debilidad institucional, que deviene en un deficiente servicio policial, considerándolo parcial.
2. Es importante afianzar el gran esfuerzo del mando institucional por mejorar el clima organizacional; razón de motivación en cualquier entidad que hace del talento humano una herramienta fundamental para el logro y éxito de sus objetivos.
3. Los oficiales del Grupo de Intervención y Rescate GIR se encuentran expuestos a diferentes riesgos psicosociales que pueden afectar su vida personal y social: maltrato familiar, alcoholismo, divorcio, agresividad, estrés, depresión, etc.
4. Los datos desprendidos de esta evaluación e investigación psicológica, permitieron relacionar los ambientes del Grupo de Intervención y Rescate, a través de elementos internos o externos, siendo de gran valor e importancia en el contexto de vinculación,

influencia y actuación; como función de la alteración, impedimento o mejora del proceso que se realizó.

5. Las encuestas realizadas demostraron la incidencia de efectos negativos causados por los riesgos psicosociales a los que han sido expuestos los funcionarios del GIR:¹

- El 41% de los encuestados Generalmente No controla el enojo.
- El 54% se enoja con facilidad
- El 57% descarga su frustración con los hijos
- El 46% se siente malhumorado
- El 62% padece de disgusto
- El 65% generalmente se encuentra enfadado
- El 59% siempre se queja
- El 55% pierde los nervios con facilidad
- El 63% presenta irritabilidad
- El 77% consume bebidas alcohólicas
- El 74% padece estrés
- El 65% es inestable emocionalmente
- El 57% se deprime con facilidad
- En el 54% de los casos el trabajo ha sido causante del divorcio
- El 83% se muestra agresivo

¹ Sumando los resultados de No y Generalmente No; Sí y Generalmente Sí, según corresponde.

6. A pesar de que los efectos negativos son los más frecuentes en cuanto a la incidencia de los factores de riesgos psicosociales, resulta interesante el nivel de compromiso adquirido por los funcionarios del GIR:
- El 63% logra desahogarse con personas cercanas
 - El 73% se encuentra motivado en la realización del trabajo
 - El 59% se sienten personas realizadas
7. Con el presente estudio y luego de identificar los posibles riesgos psicosociales se entrega una propuesta de intervención como ayuda al departamento psicológico del Grupo de Intervención y Rescate con el fin de que se establezca un estudio minucioso y se minimicen estos riesgos, con lo cual se beneficiarían:
- ✓ El talento humano del GIR.- Identificar los riesgos psicosociales presentes en dichos funcionarios, los cuales podrán recibir un tratamiento específico y así mejorar su desenvolvimiento en las actividades diarias garantizando un mejor ambiente laboral.
 - ✓ El Grupo de Intervención y Rescate. Con un adecuado ambiente en el trabajo se garantizará el éxito en sus operaciones.
 - ✓ Familiares de los funcionarios policiales: Se garantizará un mejor bienestar en su ambiente familiar.
 - ✓ Comunidad en general.- Se brindará un servicio de calidad mediante la eficacia y efectividad en las operaciones en las cuales la comunidad se encuentre en riesgos latentes.

✓ Gestión administrativa y operativa del GIR

✓ La Universidad.- Este estudio servirá como consulta de trabajo para los estudiantes de las diferentes facultades de la universidad.

5.2. RECOMENDACIONES.

1. Realizar un estudio minucioso mediante el departamento Psicológico del GIR, para la identificación de riesgos psicosociales en el talento humano del GIR, con el fin de dar un tratamiento adecuado al personal que ha sido afectado con estos factores de riesgos psicológicos, con el fin de minimizar los mismos y brindar un ambiente de vida adecuado tanto en el ámbito personal, familiar y profesional.
2. Ampliar el estudio de identificación de factores de riesgos psicosociales a otras instituciones con características semejantes al Grupo de Intervención y Rescate (GIR)
3. Poner en práctica la Propuesta de Intervención Psicológica en aras de poder comprobar su factibilidad en las instituciones gubernamentales con características similares al GIR.
4. Analizar los resultados de la Propuesta de Intervención Psicológica, teniendo en cuenta si se cumple o no su objetivo principal.
5. Realizar terapias individuales con las personas que requieran atención especial y seminarios-taller para relacionarlos más al grupo.
6. Continuar con el desarrollo de otros programas que contribuyan a mejorar la salud de los trabajadores.

7. Influir para que el alto Mando Institucional impulse un eficiente sistema de seguridad laboral y clima organizacional entre los miembros policiales para propiciar su estabilidad emocional.

BIBLIOGRAFÍA.

- Andrew, J. (2009). *Propuesta de un modelo integrador en la agresividad*. Madrid: Triler.
- Balta Varilla, José. *Ob. Cit.*, p.110. Respuesta anónima a una encuesta. Cita incluida en el informe preparado por el U.S. Merit Systems Protection Board para el Presidente y el Congreso de los Estados Unidos de América, p.23
- Barrio, V. (1999). *Fundación Belén*. Obtenido de <http://www.fundacionbelen.org/formacion/agresividad.html> (consultado 20/05/2015)
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión: causas, consecuencias y control*. Desclée de Brouwer.
- Bradley, H.B. (julio de 1969). «Community-based treatment for young adult offenders». *Crime and Delinquency* (en inglés) **15** (3): 359–370. [doi:10.1177/001112876901500307](https://doi.org/10.1177/001112876901500307).
ISSN 0011-1287
- Campa, B. (2003). *Introducción a la Psicología Clínica*. México: Mc Graf Hill.
- Campos, M. A. (2006). *Causas y efectos del estrés laboral*. San Salvador: Universidad de El Salvador, Escuela de Ingeniería Química.
- Casal, M. (1998). La delincuencia y el hampa. En *Tipografía La Educación*. Barcelona, España.: Segunda Edición.
- Castilla, P. (1981). *Un estudio sobre la Depresión. Fundamentos de antropología dialéctica*. Barcelona: Península.
- Comando General de la Policía Nacional. (2008). Orden General del Comando General de la Policía Nacional. Quito: Comando General de la Policía Nacional.
- Congreso de la República. (2001). Ley Orgánica de la Policía Nacional. Quito, Ecuador: Congreso de la República.

- Cooper, C. L. y Cartwright, S. (1994). Healthy mind, healthy organization: a proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, (47), 455- 471.
- Driskil. (1979). *Enciclopedia Jurídica Omeba* (Vol. VIII). Buenos Aires, Argentina: Driskil.
- Gómez, E., & Saburido, W. (1999). *Agresividade na Aula*. Santiago de Compostela : Edicci3ns Lea.
- Frone, M. (2003). Work-Family Balance. En J.C. Quick & L.E. Tetrick (Eds.). *Handbook of occupational health psychology*. Washington D.C. American Psychological Association.
- GONZALEZ DE RIVERA, J.L. (2002). *El Maltrato Psicol3gico. C3mo defenderse del Mobbing y otras formas de acoso*. Espa3a. Editorial Espa3a Pr3ctico.
- HCDN. (2005). Recuperado el 23 de Abril de 2015, de <http://www.hcdn.gov.ar/dependencias/dcomisiones/periodo-120/120-75.pdf>
- Hern3ndez, R., Fern3ndez, C., & Baptista, P. (2013). *Metodolog3a de la investigaci3n*. M3xico: McGraw Hill.
- HOCHSCHILD, A. R. (1983). **The Managed Heart. The Commercialisation of Human Feeling**. *Los Angeles, CA: University of California Press*.
- Huntingford, F. y. (1987). *Animal conflict*. London: Chapman-Hall.
- Hurtado, M. (1999). *Naturaleza del conflicto en el area de atencion a la Familia* . Bogot3, Colombia: Imprenta Nacional Colombiana.
- INEC. (10 de diciembre de 2014). Recuperado el 5 de Mayo de 2015, de http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com_content&id=551:en-los-ultimos-diez-anos-el-numero-de-divorcios-se-incremento-en-un-953-en-ecuador&catid=56:destacados&Itemid=3

- LaMontagne, A.D., Keegel, T., Louie, A.M., Ostry, A. y Landsbergis, P. (2007). A Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005. *Job-Stress Evaluation*, (13), 268-280.
- Lemaitre, J. (2000). *Consejería presidencial para la política social*. Bogotá: Imprenta Nacional.
- (Leymann, 1980. Citado y traducido por Velázquez 2001:5).
- Mansilla, F. (s,f) Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.
- Martinez-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
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologists Press.
- Ministerio del Interior. (11 de septiembre de 2014). Obtenido de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/2014/09/page/29/>(consultado 27/05/2015)
- Minsal Chile. (17 de Agosto de 2013). *Guía Clínica*. Recuperado el 14 de Mayo de 2015, de <http://web.minsal.cl/portal/url/item/7222754637c08646e04001011f014e64.pdf>
- Monge, G. (2002). *Programa Educativo para Emergencias Compendio general sobre desastres*. San José: Peemep.
- Morris, J. A. y Fidelman, D.C. (1996). **The dimensions, antecedents and consequences of emotional labour.** *Academy of Management Review*, 21, (4), 986-1010.
- O.I.T. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.

- O.I.T. (2003). *Programa de Actividades Sectoriales. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios y medidas para combatirla*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo
- OPS. (14 de Mayo de 2014). Recuperado el 22 de Mayo de 2015, de http://www.paho.org/ecu/index.php?option=com_content&view=article&id=1208:mayo-14-2014&Itemid=356
- Ordóñez, A., Bernal, K., & Niveló, M. (2012). *Prevalencia y factores asociados a conducta agresiva en niños/as de 61 escuelas rurales, Cuenca 2011*. Cuenca: Universidad Estatal de Cuenca.
- Ossorio, M. (2003). *Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales*. Buenos Aires: Heliasta.
- Palacio, M. (2008). *La violencia intrafamiliar*. Bogotá, Colombia: Leyer.
- Parkhurst, J., & Asher, S. (1992). Peer rejection in middle school: Subgroup differences in behavior loneliness and interpersonal concerns. *Developmental Psychology*, 231.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1992). *Desencadenantes del Estrés Laboral* (Primera ed.). Madrid, España: UDEMA S. A.
- Pinto, A. (2009). *Análisis del rol institucional de las ong's ecuatorianas como agentes de cooperación en la ayuda humanitaria internacional en casos de desastres y tragedias*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Policía Nacional. (2006). *Documento maestro Modelo de Gestión Humana Fundamentado en Competencias*. Quito: Policía Nacional.
- Policía Nacional del Ecuador. (24 de Enero de 2013). Recuperado el 18 de Abril de 2015, de [http:// www.policiaecuador.gob.ec](http://www.policiaecuador.gob.ec)

PRIMA-EF (2008). The European Framework of Psychosocial Risk Management.

RAE. (2001). Diccionario de la Lengua Española. Vigésima segunda edición. España: Espasa Calpe.

Resa, C. (11 de Marzo de 2010). *Universidad Autónoma de México (UAM)*. Recuperado el 22 de Mayo de 2015, de http://www.uam.es/personal_pdi/economicas/cresa/text11.html

Riquelme, A. *Mobbing, un tipo de violencia en el lugar de trabajo*. Revista electrónica Ciencias Sociales Online, vol. III, nº. 2. Universidad de Viña del Mar – Chile. 2006, pp. 41 – 41.

Rodgers, G.; Rodgers, J. (1989). *Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe*. Geneva: International Institute for Labour Studies.

Rodríguez, A., et al. (2010). *10 Por qué para una salud y seguridad laboral con perspectiva de género*. Generalitat de Catalunya. Colección 10 XQ (Igualdad de las Mujeres en el Trabajo), 3.

Rodríguez, J., Zaccareli, M., & Pérez, R. (13 de noviembre de 2010). Obtenido de <http://helid.desastres.net/en/d/Js13489s/8.html#Js13489s.8>(consultado 27/05/2015)

Rodríguez Saiach, "Acoso sexual, hurtos y otras causas de despido", Alcotán, Buenos Aires, 1993, pág. 16).

Ruiz, D. (22 de Junio de 2011). Recuperado el 23 de Abril de 2015, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1318/1/T-UCE-0007-20.pdf>

Santos, J. A. (2006). *Retcambio: Un Contrafuego de Posibilidades*. San Salvador, El Salvador: Acción Consultores.

SEAMOS. (1995). *Alcoholismo y Sociedad*.

Seamos. (2002). *Guía didáctica*. La Paz: Copre.

Sensa Gent. (11 de Septiembre de 2013). Recuperado el 4 de Mayo de 2015, de <http://diccionario.sensagent.com/Grupo%20Intervenci%C3%B3n%20y%20Rescate/es-es/>

Socidrogalcohol. (30 de Mayo de 2010). Recuperado el 26 de Abril de 2015, de www.socidrogalcohol.org/manuales-y-gu%C3%ADas-cl%C3%ADnicas-de-socidrogalcohol.html%3Fdownload%3D26:programa-alfil,-manual-para-educadores-y-terapeutas,-2000

Travieso, M., López, S., & Álvarez, L. (10 de abril de 2003). *Ciencias Psicosociales II*. Obtenido de http://ocw.unican.es/ciencias-de-la-salud/ciencias-psicosociales-ii/materiales/tema_04c.pdf

Turcios, C. (2005). *Concepción centroamericana sobre seguridad y sus efectos en la atención de los desastres de origen natural*. Buenos Aires: Universidad del Salvador.

Unión Europea. (1998). *Acción Común de 21/12/1998 relativa a la Tipificación Penal de la Participación en una Organización Delictiva en los Estados Miembros de la Unión Europea*.

Viñez, J. (2004). *Exposición a riesgos*. España: Sociedad Española de Higiene y Medicina Preventiva Hospitalaria.

Williams, G. (1990). *Alcoholismo*.

Zaffaroni, E. (30 de Enero de 2010). Recuperado el 5 de Mayo de 2015, de <http://penal.onifin.com/IMG/Guadalajara-Zaffaroni.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1 Imágenes del Grupo de Intervención y Rescate de la Policía Nacional del Distrito Metropolitano de Quito







ANEXO 2 Instrumento aplicado en la investigación



NOMBRE: _____

GRADO: _____ **FECHA:** _____

ÍTEM	NO	GN	GS	SÍ
1. Me cuesta trabajo controlarme cuando me enojo				
2. Me enojo con facilidad				
3. Descargo mi frustración con mis hijos/as				
4. A menudo tengo mal humor				
5. Me disgusto fácilmente				
6. Me enfado con facilidad				
7. Raramente me quejo				
8. Pierdo los nervios				
9. No pierdo la calma				
10. Raramente me irrito				
11. Me desahogo con otras personas				
12. Consumo bebidas alcohólicas				
13. Me siento estresado en mi trabajo				
14. Soy inestable emocionalmente				
15. Me deprimó con facilidad				
16. Mi trabajo me ha causado el divorcio				
17. Tengo estabilidad en mis relaciones de pareja				
18. Soy agresivo con mi familia				
19. Siempre estoy motivado en el trabajo				
20. Me siento una persona realizada				