



FISCALÍA  
GENERAL DEL ESTADO



**ESTADO LIBRE Y SOBERANO  
DE CHIHUAHUA  
Secretaría de Educación y  
Deporte**

FISCALIA GENERAL DEL ESTADO  
INSTITUTO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

**TESINA**

**“ESTRÉS POLICIAL”**

Para obtener el Grado de:  
**MAESTRÍA: GESTIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD**

**Catedrático: DOCTOR GERARDO VALDEZ ÁVILA**  
**Postulante: LIC. DAGOBERTO HINOJOS GAYTÁN**

Chihuahua, Chih., A Enero del 2023.



FISCALÍA  
GENERAL DEL ESTADO



**ESTADO LIBRE Y SOBERANO  
DE CHIHUAHUA**  
**Secretaría de Educación y  
Deporte**

**FISCALIA GENERAL DEL ESTADO**

**INSTITUTO ESTATAL DE SEGURIDAD PÚBLICA**

**T E S I N A**

**“ESTRÉS POLICIAL”**

**Para obtener el Grado de:**

**MAESTRÍA: GESTIÓN DE SISTEMAS DE SEGURIDAD**

**Catedrático: DOCTOR GERARDO VALDEZ ÁVILA**

**Postulante: LIC. DAGOBERTO HINOJOS GAYTÁN**

**Chihuahua, Chih., A Enero del 2023.**

Índice	
Introducción.....	4
Resumen. ....	5
Marco Conceptual Básico.....	6
1. Origen del Estrés Laboral.....	8
1.1 Riesgos del Estrés Laboral .....	9
1.2 Estrés Laboral en los Policías. ....	10
1.3 Emociones .....	11
1.4 Psicología y estrés laboral .....	13
1.5 Estrés Postraumático. ....	15
2. Aspectos Metodológicos.....	16
2.1 Justificación. ....	16
2.2 Objetivos de la Investigación.....	17
2.2.1 Objetivo General. ....	17
2.2.2 Objetivos Específicos.....	18
2.3 Planteamiento del problema .....	18
2.5 Hipótesis y Variables .....	19
2.6 Diseño de Investigación .....	20
2.7 Población y Muestra .....	20
2.8 Recolección de Datos .....	21

2.9	Confiabilidad del Instrumento .....	21
2.10	Análisis de Datos .....	22
3.	Interpretación de Resultados .....	22
4.	Conclusiones.....	49
4.1	<b>Detonantes del Estrés Laboral en la Fiscalía de Delitos Contra la Mujer.</b>	50
4.2	<b>Perdida de Eficiencia de los Policías</b> .....	52
	Bibliografía.....	54
	Anexos. ....	56

## Introducción

El estrés laboral es un conjunto de reacciones ocasionadas por alguna presión ejercida por el trabajo en el que se desempeña el individuo, dañando su salud, y relaciones personales, por lo que la importancia de tratar dicho problema es para mejorar las labores de los policías del Estado de Chihuahua, ideando estrategias que le permitan tener tranquilidad para realizar su trabajo de manera efectiva. El estrés es un problema que existe en cualquier otro empleo, pero en esta ocasión su importancia trasciende en que la seguridad de otras personas dependen de los policías, quienes deben estar en las mejores condiciones para proteger a la ciudadanía.

Para el desarrollo del proyecto, se realizó dentro del departamento de Delitos Contra la Mujer, analizando los empleados que conforman dicha institución, presentando que los primeros capítulos hablaran de los objetivos de la investigación y la importancia que se tiene, posteriormente en el marco teórico se fundamentara con datos verídicos la importancia de desarrollar estrategias que mejoren las relaciones laborales, para aplicar una encuesta y llegar a los resultados esperados, que serían conocer la cantidad de empleados activos que se encuentran en condiciones de estrés, de lo que hacen para calmar sus emociones y de qué manera se afecta su relación personal en otro ámbito, como social, familiar, etc.

El estrés laboral es un problema real que existe en cualquier parte del país y en cualquier departamento, pero desgraciadamente solo en algunos empleos es tratado por lo que esto perjudica el desempeño del resto de los trabajadores. El idear una estrategia de disminución de estrés enfocado en el policía, podría dar pie a nuevas investigaciones para otras áreas que les faciliten sus relaciones personales.

Resumen.

## ESTRÉS POLICIAL, FACTORES, RIESGOS, CONSECUENCIAS Y AFECTACIÓN AL SISTEMA DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA.

Áreas de Investigación: Psicología y Estadística.

Este estudio se basa en las diversas reacciones que sufre el personal policial, frente a situaciones críticas. Como lo es el estrés, tema fundamental del proyecto, puesto que trabajar bajo dicha presión puede perjudicar el desarrollo laboral, familiar y personal. Lo que provoca que se cuente con personal poco concentrado y con problemas para relacionarse, se buscó analizar las situaciones y además idear estrategias para que este problema disminuya o desaparezca, así mismo se analizan las consecuencias de contar con policías estresados en las calles. La implementación de herramientas y de terapias que resulta ser de gran ayuda para mejorar el trabajo desempeñado por cada uno y además disminuir otros problemas preexistentes ocasionados por tal conflicto.

**Palabras Clave:** Estrés, Conflicto, Concentración, Desarrollo Familiar, Laboral y Personal.

## ESTRÉS POLICIAL, FACTORES, RIESGOS, CONSECUENCIAS Y AFECTACIÓN AL SISTEMA DE PROCURACIÓN DE JUSTICIA.

### Marco Conceptual Básico

A continuación se presentan los conceptos base de la investigación

Depresión: "Las depresiones son un conjunto de enfermedades psíquicas hereditarias o adquiridas, con una sintomatología determinada, a la que se asocian cambios negativos de tipo somático, psicológico, conductual, cognitivo y afectivos". (Rojas, 2006)

Estrés: "Ocurre estrés cuando existe una alteración en el equilibrio del organismo causada por la acción de un agente externo o interno, y el organismo reacciona ante esto de forma extraordinaria para restaurar dicho equilibrio". (Selye, 1956).

Estrés laboral: "El estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima" (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Estrés Posttraumático "El trastorno de estrés posttraumático es una enfermedad de salud mental desencadenada por una situación aterradora, ya sea que la hayas experimentado o presenciado. Los síntomas pueden incluir reviviscencias, pesadillas y angustia grave, así como pensamientos incontrolables sobre la situación" (Organización Mundial de la Salud, 2015)

Psicología según Sos (2015):

Es una disciplina del conocimiento dedicada a la producción de ideas, instrumentos, métodos y procedimientos de acción e intervención que tratan sobre lo psicológico y sobre los fenómenos del comportamiento y la experiencia humana. Intenta explicar el comportamiento en sentido integral y en sus diferentes contextos, para predecir y controlar la conducta del sujeto. (pág. 12).

Riesgo psicosocial según la NOM son:

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. (Norma Oficial Mexicana, 2018)

Salud Emocional: "Es el manejo responsable de los sentimientos, pensamientos y comportamientos; reconociéndolos, dándoles un nombre, aceptándolos, integrándolos y aprovechando la energía vital que generan para que estén al servicio de los valores". (Cortes, 2010)

Salud Física: "Debe entenderse como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, ya que tiene que ver con nuestro cuerpo; con nuestro caparazón y vehículo el cual nos ha transportado desde el día que nacimos y lo hará hasta el día de nuestra muerte". (Cortes, 2010)

Salud Mental: "se refiere a la forma en que manejamos nuestra vida diaria y la forma en que nos relacionamos con los demás en distintos ambientes, ejemplo: en la

familia, la escuela, el trabajo, en las actividades recreativas y en la comunidad”.  
(Cortes, 2010)

Trabajo Policial: “La función pública atribuida a los policías tiene como principales objetivos mantener la seguridad y el orden en lugares públicos; hacer respetar las leyes y proteger a los ciudadanos y sus bienes de peligros y actos delictivos”. (Marquez, 2017).

Violencia: “El delito lo comete quien lleva a cabo actos o conductas de dominio, control o agresión física, psicológica, patrimonial o económica, a alguna persona con la que se encuentre o haya estado unida por vínculo matrimonial, de parentesco por consanguinidad”. (Codigo Penal Federal, 2012)

## **1. Origen del Estrés Laboral**

El estrés es inevitable debido a que puede aparecer en cualquier situación tensa por la que pase el individuo, y se ha identificado que se hace mayormente presente en los trabajadores, por lo que aparece el concepto de estrés laboral, el cual según la Organización Mundial de la Salud, es definida como: “es un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima”. (OMS, 2010, pág. 24) Desempeñarse de manera diaria bajo condiciones de estrés laboral, podría perjudicar su eficiencia por lo que es necesario tratar dichas afecciones para disminuir los accidentes laborales.

Según la Organización Internacional del Trabajo:

Algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de

los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros, bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, pág. 4).

A lo que se puede aportar es que por condiciones estresantes no solucionadas ni tratadas, puede perjudicar ampliamente la salud del personal del trabajo, puesto que en ocasiones enfrentarse a trabajos difíciles en los que se expone la seguridad puede influir en cuanto a la concentración del individuo y además poner en riesgo otros aspectos de la vida diaria. Se debe dar mayor importancia a tratar tal problema debido a que puede influir hasta en la salud del individuo poniéndolo en riesgo, por lo que a continuación se analizarán algunos riesgos de laborar bajo estrés.

### **1.1 Riesgos del Estrés Laboral**

Entre los principales riesgos que se tienen al estar bajo estrés laboral según la OIT son los siguientes. Han sido relacionados con problemas en el corazón, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, asimismo el dolor muscular. Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral. Por lo tanto, se puede tener alta probabilidad de tener algún problema de salud, si existe la posible aparición del estrés laboral.

Mientras que el Instituto Mexicano del Seguro Social, identifica varios riesgos provocados por el estrés laboral que son los siguientes:

Se puede sufrir malestares emocionales como ansiedad, miedo, irritabilidad, mal humor, frustración, agotamiento, impotencia, inseguridad, desmotivación, intolerancia. Conductuales: disminución de la productividad, desmotivación, aumento del consumo de sustancias. Cognitivos: dificultad de concentración, cansancio, pensamiento menos efectivo. Y los fisiológicos: Músculos contractados, dolor de cabeza, problemas de espalda o cuello, malestar estomacal, fatiga, infecciones, palpitaciones, respiración agitada, aumento de la presión sanguínea. (Instituto Mexicano del Seguro Social, 2019).

Incluso todos los riesgos mencionados con anterioridad pueden perjudicar gravemente al trabajador, y aumentar la posibilidad de que se conviertan en malestares de largo plazo, por eso es importante que se trate la situación para mejorar la condición de los trabajadores. Y permitirles que se desenvuelvan en un espacio más seguro y que puedan incrementar tanto su productividad como su satisfacción laboral.

## **1.2 Estrés Laboral en los Policías.**

En la sociedad oscilan diversidad de empleos que se dedican a diversas actividades, en el caso principal de la investigación, se resaltara el trabajo policial, ya que es considerado uno de los trabajos más difíciles y peligrosos en la actualidad. El trabajo policial se define como: "La función pública atribuida a los policías tiene como principales objetivos mantener la seguridad y el orden en lugares públicos; hacer respetar las leyes y proteger a los ciudadanos y sus bienes de peligros y actos delictivos". (Marquez, 2017). El cual puede enfrentar diversas situaciones que lo pongan bajo condiciones críticas que afecten su criterio y su razonamiento. Por lo que

dentro y fuera del ámbito laboral presentan periodos de estrés, complicando sus relaciones, entorno, actividades, etc.

Aunque el fenómeno se presenta en cualquier tipo de trabajo, debido a la carga de tareas que se tiene sobre una sola persona, o la combinación de diversas situaciones que les provocan ciertas incertidumbres e inquietudes, se dará priorización al área policial, debido a que se conocen casos de personal que pasan por este conflicto y no son capaces de acercarse a buscar ayuda para mejorar vida laboral diaria. Así como surgió el concepto de estrés laboral, también han aparecido otro tipo de conceptos, los cuales uno que tiene cierta relación a las labores policiales, es el estrés postraumático, situación en la cual si puede enfrentarse un cuerpo policial, puesto que se enfrentan a situaciones que pueden ser un tanto traumáticas. Como ver una persona fallecida con rasgos de violencia, conocer casos de violación, entre otros delitos delicados que pueden traumatizar a un empleado que no esté preparado correctamente o que simplemente sus emociones no le permita asimilar y que constantemente le dé vueltas al asunto sin poder sobrellevar la experiencia.

### 1.3 Emociones

Las emociones según Freud (1915), las define como:

Una emoción contiene dos elementos distintos, por un lado, las descargas de energía física; por otro lado, ciertos sentimientos (percepciones de las acciones motrices que se producen y sentimientos de placer o desagrado que dan a la emoción sus características esenciales). (Freud, *The Psychopathology of Everyday Life*, 1915)

La importancia de compartir las emociones de un empleado y contar con apoyos que le permitan el desahogo permitiría la disminución de estrés y otros traumas, puesto que sus sentimientos en esos momentos también deben ser importantes para la parte interesada, ya que con estas ayudas podría disminuir cualquier percance y aumentar la eficiencia de los empleados, en este caso podría beneficiar al Gobierno del Estado, a contar con cuerpo policial mayormente preparado. El no compartir las emociones, o las condiciones a las que el policía se está enfrentando puede orillarlo a tener episodios de violencia. El cual se define como:

El delito de violencia familiar lo comete quien lleva a cabo actos o conductas de dominio, control o agresión física, psicológica, patrimonial o económica, a alguna persona con la que se encuentre o haya estado unida por vínculo matrimonial, de parentesco por consanguinidad. (Codigo Penal Federal, 2012).

Si se presencian dichas condiciones es importante auxiliar a la persona para tratar sus problemas y disminuir la posibilidad de que el grado de violencia aumente. Al momento de presentar casos de estrés laboral, en ocasiones se reprime el sentir, y además no se habla sobre el tema, acorralando al policía, y orillándolo a casos críticos donde podría desarrollar otras condiciones como lo es la depresión, puesto que el creer que se encuentra solitario para hablar de ciertos problemas laborales puede ser un conflicto que se vive de manera diaria.

Según Rojas (2006), la depresión se define como:

Son un conjunto de enfermedades psíquicas hereditarias o adquiridas, con una sintomatología determinada, a la que se asocian cambios negativos de tipo somático, psicológico, conductual, cognitivo y asertivas. (Rojas, 2006).

El autor anterior habla de una condición que se desarrolla de manera hereditaria, ya sea por un familiar que paso por la misma condición, pero también puede ser adquirida por vivencias diarias, y a pesar de que puede ser en casos extremos, esta es una situación mental muy recurrente en los últimos años y debe ser tratada, o al menos conocida para que se tenga información necesaria para enfrentar los periodos de depresión que puedan presentar los empleados policiales al enfrentarse a circunstancias criticas donde arriesguen su seguridad. Ya que dicha condición podría afectar el desempeño de las actividades diarias dentro del campo laboral. Para tratar las condiciones mentales y emocionales que presentan los empleados policiales, se deberían apoyar de una persona especializada que sea capaz de interpretar las emociones de cada uno.

#### **1.4 Psicología y estrés laboral**

La psicología se diseñó principalmente para entender a las personas y a su mente, frente a diversos contextos, por lo que eso ha permitido al diseño de diversas herramientas que permiten y facilitan la decodificación de comportamientos personales, para dar soluciones adecuadas.

Como lo es la herramienta del psicoanálisis, una de las más populares y conocidas hasta la actualidad.

El psicoanálisis se puede definir como una teoría de análisis clínico que analiza el inconsciente de las personas para tratar de entender comportamientos, sentimientos y formas de pensar. Además, como decíamos anteriormente, el psicoanálisis es un método de terapia y un tratamiento. (Freud, 1949).

El policía que se encuentre bajo la ayuda psicológica, puede darle paso al entendimiento y a la superación de condiciones traumáticas, disminuyendo la probabilidad de un riesgo psicosocial. El cual es definido como:

Aquellos que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia y de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral al trabajador, por el trabajo desarrollado. (Norma Oficial Mexicana, 2018).

Uno de los principales problemas que se conocen por problemas psicosociales, son el insomnio el cual también puede ser provocado por el estrés, es por esa la importancia de acudir con un psicólogo para la valoración y presentación de soluciones que le permitan a la persona o al policía continuar con su vida cotidiana sin tener cualquier impedimento que le nuble el juicio y dificulte las actividades y ponga en riesgo a la sociedad.

El estrés laboral, postraumático, y el riesgo psicosocial puede afectar la salud en general. Cortes define tres tipos de salud que pueden verse afectadas por condiciones mentales. Como lo son los siguientes:

Salud Emocional: Es el manejo responsable de los sentimientos, pensamientos y comportamientos; reconociéndolos, dándoles un nombre, aceptándolos. (Cortes, 2010)

Salud Física: Debe entenderse como el óptimo funcionamiento fisiológico del organismo, ya que tiene que ver con nuestro cuerpo; con nuestro caparazón y vehículo el cual nos ha transportado desde el día que nacimos y lo hará hasta el día de nuestra muerte. (Cortes, 2010)

Salud Mental: se refiere a la forma en que se maneja la vida diaria y la forma en que se relaciona con los demás en distintos ambientes, ejemplo: en la familia, la escuela, el trabajo, en las actividades recreativas y en la comunidad. (Cortes, 2010)

### **1.5 Estrés Postraumático.**

La Organización Mundial de la Salud, también define el estrés postraumático, como:

El trastorno de estrés postraumático es una enfermedad de salud mental desencadenada por una situación aterradora, ya sea que la hayas experimentado o presenciado. Los síntomas pueden incluir reviviscencias, pesadillas y angustia grave, así como pensamientos incontrolables sobre la situación. (Organización Mundial de la Salud, 2015).

Tales condiciones pueden orillar a los policías, seres humanos, o a los empleados de cualquier tipo a presentar condiciones mentales que les impidan desarrollar su trabajo, es por eso que recae la importancia de que el patrón tenga interés sobre los posibles traumas y condiciones que puede presentar un colaborador al desarrollar sus actividades diarias. Asimismo la capacidad de compartir sus

emociones para hacer más sencilla la intervención en casos de estrés laboral o postraumático.

Siempre intentando mejorar su relación laboral para que se sienta con mayor comodidad y su desempeño sea realmente el correcto, teniendo una disminución de errores y posibles accidentes laborales que puedan representar un daño para ambas partes. En ocasiones hablar de los sucesos, las preocupaciones, incluso de las emociones puede ser difícil, o hasta vergonzoso.

Por ello se busca plantear estrategias que le permitan a los empleados la capacidad de buscar ayuda profesional, y lograr expresar su sentir en esos momentos, con ello se podrían alcanzar otras metas como lo sería el incremento de la satisfacción laboral, que podría darle paso a que se tengan otro tipo de beneficios. El no compartir las emociones, o las condiciones a las que el policía se está enfrentando puede orillarlos a tener episodios de violencia.

## 2. Aspectos Metodológicos.

### 2.1 Justificación.

El proyecto se realiza para dar relevancia a lo que es el estrés policial, puesto que es uno de los trabajos más importantes que se enfrentan a problemas de manera diaria y no existe algún programa de mejora de las condiciones tanto emocionales como laborales para el policía, por lo tanto su importancia recae en que se debe tratar este problema para que el policía desempeñe un mejor trabajo y que el mismo sea capaz de resolver la mayor cantidad de problemas, sin tener como impedimento el estrés.

Y a pesar de que el estrés es una condición mental, puede presentarse en problemas de salud, y en desequilibrar el carácter, ya que es una condición que afecta todas la estabilidad del personal, por lo tanto es necesario buscar ayuda que permita disminuir dichos síntomas y que el personal aprenda a separar los problemas del trabajo, con los de la vida diaria, porque puede ser el principal factor que intervenga en las relaciones personales.

Ya que el principal punto que se ve afectado es el familiar, y se debe tener un control de ello para no permanecer en recaídas de estrés constantes que perjudiquen este vínculo. Otro motivo por el que el proyecto tiene relevancia es porque el estrés laboral se ha comprobado que tiene efectos dañinos sobre la salud, que si no son tratados a tiempo pueden terminar en una tragedia, por lo que las empresas y organismos gubernamentales deben darle mayor importancia a este tema para disminuir los accidentes laborales ocasionados por lo que es el estrés laboral.

## **2.2 Objetivos de la Investigación.**

### **2.2.1 Objetivo General.**

Definir las causas y consecuencias del estrés laboral en los policías que se desempeñan en el Estado de Chihuahua, para posteriormente idear estrategias que permitan disminuir dicho conflicto y les permitan cumplir con sus obligaciones de la mejor manera posible, sin poner en riesgo su salud y la seguridad de las personas que los rodean, asimismo como mejorar sus relaciones sociales para mantener el trato humanitario hacia la ciudadanía.

### 2.2.2 Objetivos Específicos.

- Identificar las causas del estrés laboral en los policías
- Comprender a fondo la condición del estrés policial.
- Analizar las consecuencias que lleva el estrés laboral.
- Recomendar estrategias que mejoren el desempeño laboral.

### 2.3 Planteamiento del problema

El problema de esta investigación, es que existe el estrés laboral en el día a día los policías del Gobierno del Estado de Chihuahua, quienes se enfrentan a situaciones críticas. Y no reciben ningún tipo de apoyo para que puedan superar cualquier situación que les presente algún tipo de estrés. Por lo que se desea conocer las causas y consecuencias de ello, para posteriormente aplicar y plantear estrategias que permitan mejorar dicho problema.

#### Pregunta general de Investigación

“¿Es importante para la sociedad que el policía disminuya su estrés laboral, para que disminuya las consecuencias que el problema puede ocasionar?”

“¿Por qué?”

Si. El estrés laboral que viven día a día los policías del Gobierno del Estado de Chihuahua, quienes se enfrentan a situaciones críticas, por lo que se desea conocer las causas y consecuencias de ello, así disminuir su estrés laboral, ya que se considera que los policías se encuentran expuestos frecuentemente a situaciones de mucho estrés, nublando el sano juicio para la toma de decisiones, además para relacionarse en sus diversos ámbitos ya sean laborales, familiares o sentimentales.

Buscando también un progreso en cuanto a los comportamientos de los empleados, y además permitiendo un clima laboral más sano, lo cual se verá reflejado en el buen desempeño ante la sociedad a la que sirven, la cual tiene muy mala percepción de los cuerpos de seguridad, a los cuales muchos gobiernos no toman en cuenta, generando así un sin número de faltas, que al final de cuentas se ven reflejadas en el gobierno en turno

#### 2.4 Tipo de Investigación.

El tipo de investigación será cuantitativa, ya que se realizaron informes usando un método estadístico y matemático. Para poder conocer el porcentaje de agentes que se sienten estresados, entre otras situaciones que se analizaron y se presentan más adelante.

#### 2.5 Hipótesis y Variables

H1: Los agentes policiacos se encuentran bajo situaciones de estrés, debido a que viven experiencias traumáticas, que afectan en a un 75% de ellos.

H2. Menos del 30% de los agentes policiacos buscan ayuda profesional para tratar el estrés laboral.

H3 Más del 60% de los policías desconocen la existencia del estrés laboral.

Planteando las hipótesis anteriores, por medio de la investigación se pretende comprobar si cada una de ellas son ciertas, por medio de la presentación de posibles soluciones a la diversidad de conflictos que se conocen por el tema principal. Iniciando con realizar una encuesta a cierto porcentaje de empleados para conocer su posición respecto al tema e interpretar los resultados. Asimismo dentro de la investigación indicar que se deben especificar las causas y consecuencias del estrés laboral en sus

vidas, comparando la información con datos documentales que se tengan. Para asimismo prevenir a todos los empleados de los riesgos que se pueden tener por estar bajo estrés laboral y no informarlo tanto a sus superiores como a sus familiares para disminuir los efectos que esté problema tiene sobre los policías del Estado de Chihuahua.

## **2.6 Diseño de Investigación**

Con la finalidad de comprobar la hipótesis se planeó realizar un conjunto de encuestas, que permitieron medir el porcentaje de agentes policiacos, que pasan por una condición de estrés laboral, analizando también las maneras en las que afecta sus relaciones, concentración y otros factores. Además se considera que es una investigación descriptiva, ya que se buscaba explicar el porqué de las condiciones por las que pasa el policía, con la finalidad de proponer algunas estrategias de mejora que le puedan ayudar al servidor público para mejorar sus relaciones y su desempeño laboral.

## **2.7 Población y Muestra**

En estadística, una población es un conjunto de elementos o eventos similares que son de interés para alguna pregunta o experimento. Por lo que la población de esta investigación, es el total de policías de la Agencia de Investigación del Estado de Chihuahua. Los cuales abarcarían los diferentes departamentos, municipios, localidades, rancherías, etc. Por lo tanto, sería un campo bastante amplio, y se optaría por seleccionar una muestra de tal población, la cual pertenecería única y exclusivamente al departamento de Delitos contra la Mujer, del municipio de Delicias,

Oficina. Ya que se tiene acceso a las instalaciones y contacto con el personal del área facilitando la investigación.

## 2.8 Recolección de Datos

Existen diversidad de técnicas para la recolección de datos pero en esta investigación se buscaba medir el porcentaje de agentes que estaban pasando por un momento de estrés y que sufrían algún tipo de estrés como problema con la finalidad de proponer un plan que les permita a los agentes reducir la incomodidad, y que logren disminuir de esta manera el estrés de la laboral familiar y social. Por lo que se aplicó una encuesta a los participantes para realizar la medición correspondiente. Algunas de las preguntas planteadas en la encuesta no fueron respondidas al no haber sido necesarias y algunas de ellas como calificación mínima, poca relevancia para el caso ya que era el rango mayor a indicaría la máxima calificación.

## 2.9 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto produce los mismos resultados y la manera de medir el grado en el que un instrumento mide lo que se espera que mida. Es decir que la encuesta debe arrojar siempre el mismo resultado al ser aplicada para comprobar que los resultados son fiables. Se preguntó que cada respuesta sea de una pregunta similar, para identificar que la respuesta sea la misma y que no se haya resultado el estudio de manera desinteresaada. Además que dentro de la investigación realizada para el diseño de la encuesta se logró identificar que la encuesta debe contar con

Chihuahua. Ya que se tiene acceso a las instalaciones y contacto con el personal del área, facilitando la investigación.

## **2.8 Recolección de Datos**

Existen diversidad de técnicas para la recolección de datos, pero en esta investigación se buscaba medir el porcentaje de agentes que estaban pasando por un momento de estrés, y que además tenían interés de tratar cierto problema, con la finalidad de proponer un plan que les permitiera a los agentes solucionar tal incomodidad, y que lograran desempeñarse de mejor manera dentro de lo laboral, familiar y social. Por lo que se aplicó una encuesta a los participantes para realizar la medición correspondiente. Alguna de las preguntas planteadas en la encuesta se basan en responder si, no, no me interesa, y además de calificar del cero como calificación mínima, poco satisfecho, hasta el cinco, que sería el rango mayor e indicaría la máxima satisfacción.

## **2.9 Confiabilidad del Instrumento**

La confiabilidad indica el grado en el que la aplicación repetida del instrumento al mismo sujeto, produzca los mismos resultados y la validez se refiere al grado en el que un instrumento mide lo que se supone que debe medir. Es decir que la encuesta debe arrojar siempre el mismo resultado al aplicarla en dos ocasiones, para comprobar que los resultados son fiables, se proponía que debía realizarse más de una pregunta similar, para identificar que la respuesta sea la misma y que no se haya realizado el estudio de manera desinteresada. Además que dentro de la investigación realizada para el diseño de la encuesta se logró identificar que la encuesta debe contar con

preguntas cortas y claras, para no perder el interés del encuestado, y que los resultados sean más confiables al finalizar la investigación.

### **2.10 Análisis de Datos**

Para realizar el análisis de datos, se optó por vaciar la información recolectada durante las encuestas, para ser representada en gráficas, y facilitar la interpretación y lograr una conclusión adecuada acerca de la investigación realizada. La encuesta está conformada por 16 ítems, los cuales están orientados a indagar sobre el estrés laboral. se realizó el anexo del formato en las ultimas paginas para mayor entendimiento.

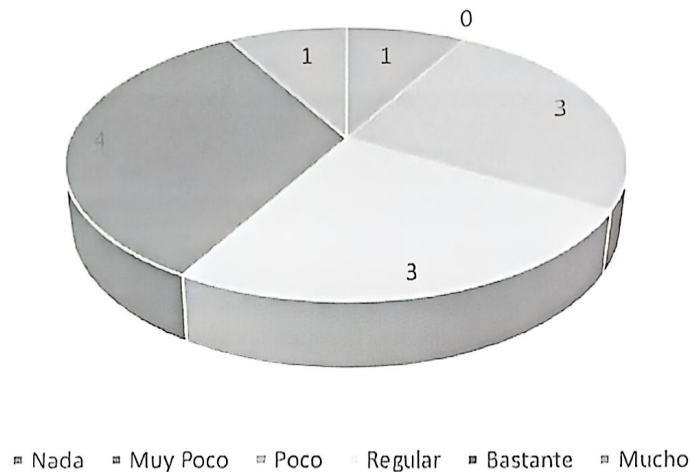
### **3. Interpretación de Resultados**

Para la aplicación de las encuestas se realizó de manera impresa, debido a que se tuvo dificultades para abrir el enlace creado en internet, por el constante fallo del mismo. Para darle continuidad a la investigación, se repartieron las encuestas a los doce empleados que estaban presentes en la oficina, esperando que respondieran a la brevedad y con sinceridad se decidió continuar con las interpretaciones correspondientes.

Se mostraran las preguntas y sus respuestas representadas en una gráfica tipo pastel, con su interpretación correspondiente.

# 1. ¿Qué tan satisfecho te encuentras actualmente con tu trabajo?

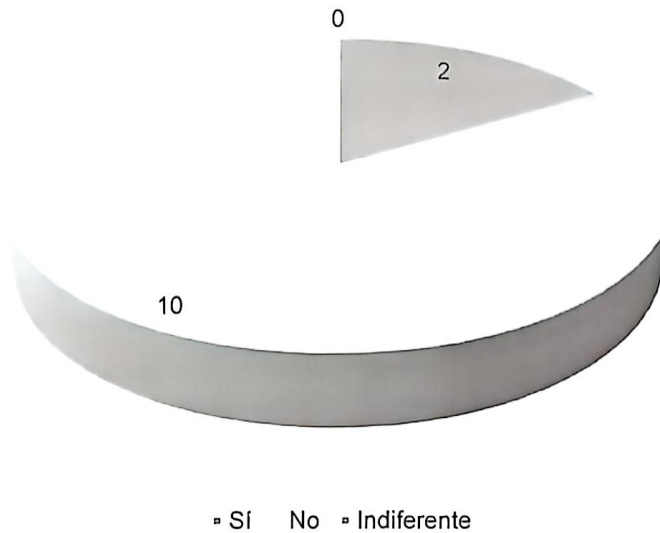
Tabla 1



En ocasiones el estrés laboral no puede ser sobrellevado en la jornada laboral, por la poca satisfacción que existe ante el trabajo, por lo que de los doce empleados actuales en la oficina, una persona considera que no está nada satisfecho, y tres consideran que están regularmente satisfechos, mientras que ocho son los que están satisfechos con su trabajo, por lo tanto, puede ser que cuatro personas tengan episodios más amplios de estrés laboral debido a que no es lo que ellos quisieran desempeñar de manera diaria.

2. Si tuvieras la oportunidad de cambiar de trabajo, ¿Lo harías?

Tabla 2



A pesar de que existe amplio margen de personal satisfecho en la oficina, también la mayoría considera que quisieran cambiar de empleo, y puede ser otro detonante de estrés laboral, ya que a pesar de que pueda ser un trabajo que les guste, puede intervenir que la sobrecarga laboral les impida estar cómodos.

También puede ser que las personas estén esperando otra oferta de trabajo, y mientras se mantienen en el que actualmente cumple sus necesidades económicas. Pero más adelante se analizarán los factores. La importancia de analizar todos los aspectos que envuelven un empleo, es para poder comprender la situación por la que están pasando los trabajadores.

3. ¿Cuál sería uno de los principales motivos por los que cambiarlas de trabajo?

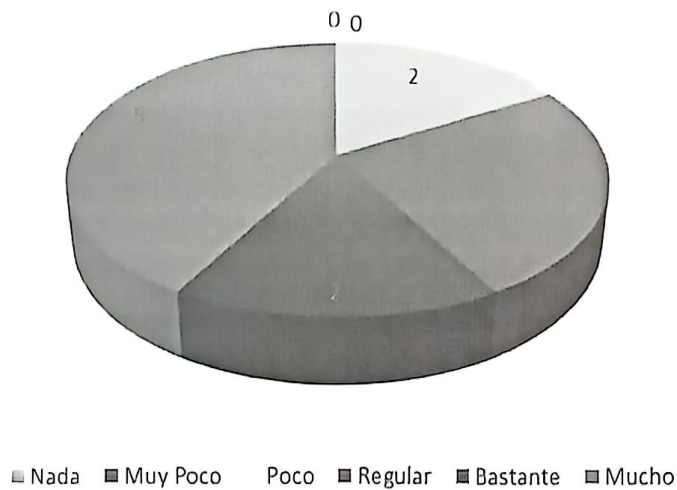
Tabla 3



En esta pregunta, solo respondieron los nueve empleados que considerarían cambiar de empleo, seis de nueve, votaron que cambiarían de empleo por el horario laboral, y es que a pesar de que se cuenta con un trabajo con horario de oficina, y ocasionalmente se rotan las guardias, se mantiene muy demandante las pocas vacaciones que se tienen.

#### 4. ¿Consideras que tu trabajo es estresante?

Tabla 4



Una de las preguntas más importantes de la investigación, es conocer si se encuentran conscientes de que participan en un ambiente estresante, y si aceptan que el estrés puede estar presente en su vida laboral, o incluso laboral. Todos los participantes acertaron con que es estresante, midiendo el nivel de estrés, como dos opinaron que lo es poco, asimismo tres votaron por regular, dos opinaron que bastante y cinco votaron por mucho. Teniendo que todos consideran que su empleo es estresante, pero predomina la calificación más alta, así que si se tendría que implementar un plan para disminuir dicha situación.

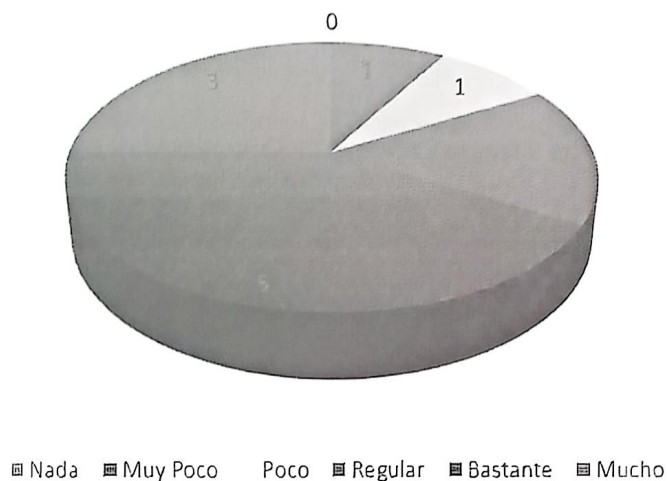
5. Selecciona la opción correspondiente a las siguientes

afirmaciones.

Las siguientes interpretaciones se basan en afirmaciones que calificarían los empleados, para medir el nivel de estrés que vive de manera cotidiana en la fiscalía, protegiendo principalmente a las mujeres.

*Mi trabajo me estresa porque veo escenas de violencia.*

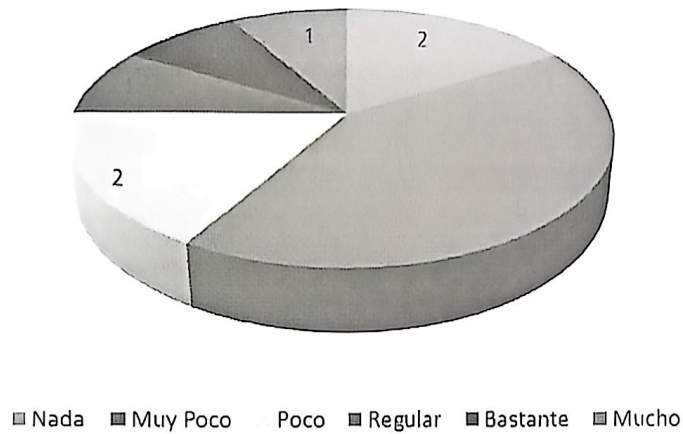
Tabla 5



Todo el grupo encuestado voto porque si se estresan en escenas de violencia, y es que estos episodios pueden causar un estrés postraumático, por la impresión, y por el análisis continuo que se realiza de la situación, mezclando experiencias de la vida diaria con lo laboral, apoderase del pensamiento en general, y provocando la disminución de la concentración, ya que el pensamiento esta ocupado en las escenas traumáticas presenciadas por el policia.

*Considero que el estrés viene del horario extendido.*

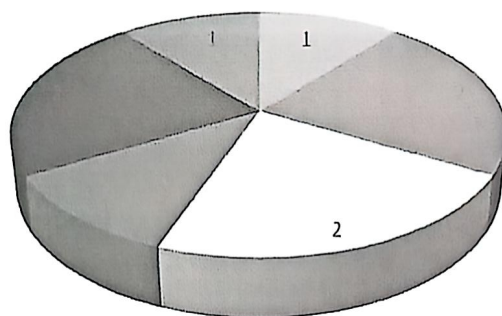
Tabla 6



Más de la mitad consideran que nada o muy poco el estrés es proveniente por los horarios, mientras que cinco consideran que si lo son, por lo tanto, puede ser que sea uno de los factores que menos intervengan en el estrés laboral, ya que a pesar de que se tiene un horario de oficina, puede haber momentos de descanso.

*En ocasiones llevo el estrés a mi hogar y afecto a mis seres queridos.*

Tabla 7

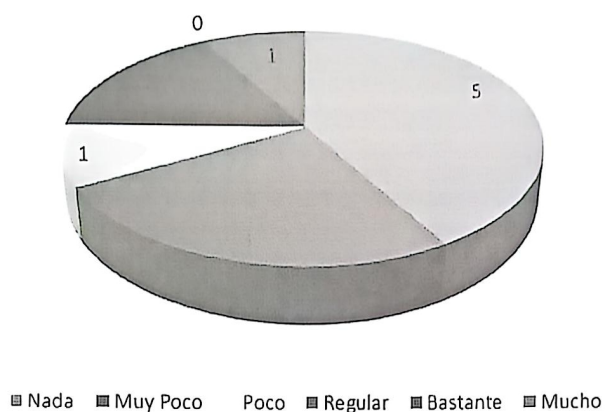


■ Nada ■ Muy Poco ■ Poco ■ Regular ■ Bastante ■ Mucho

La selección de la respuesta a la pregunta anterior estuvo muy dividida, pero tomando como mayor porcentaje, fue el de dos, y las tres secciones consideran que si se mezcla el estrés con el trabajo, pero en diferentes proporciones, entonces a pesar de que sea poco o mucho, igual es participe de la vida familiar de los empleados.

*Cuando salgo de descanso no me olvido del trabajo y me siento preocupado.*

Tabla 8

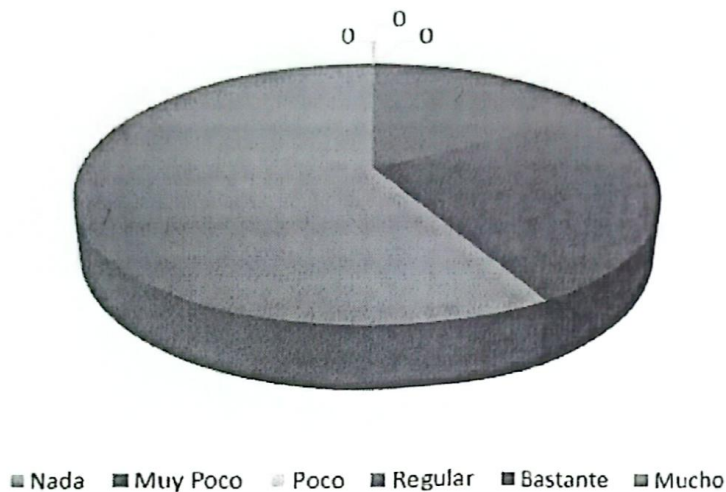


La mayoría de los empleados de la fiscalía de la mujer, votaron acerca de que no se olvidan del trabajo al terminar su jornada laboral, y constante mente se sienten preocupados, esto se debe a que en ocasiones el fin de semana son los días de descanso y son donde más se presentan más los casos de violencia, además de que desde que se utiliza el celular como método de comunicación, es muy fácil difundir los casos, y estar al pendiente de lo ocurrido, perjudicando aún más a los empleados.

En situaciones como las anteriores, la solución no necesariamente es que el empleado se desconecte del trabajo, sino que a veces se debe aprender a separar las situaciones internas y externas del trabajo, para lograr la eficiencia que se espera, y asimismo mejorar las relaciones laborales.

***Sí me llaman del trabajo durante mi descanso, me pongo de mal humor.***

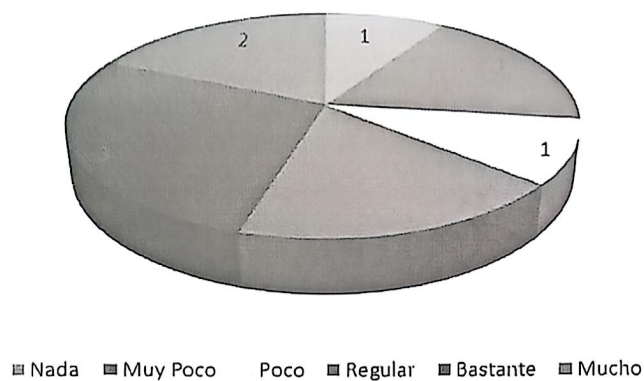
Tabla 9



Es muy evidente que todos los empleados, sin importar el giro del mismo estarían molestos por recibir llamadas laborales durante el descanso o vacaciones, ya que no se respeta el periodo de desconexión. Pero es importante para ambas partes analizar las situaciones, y aprender a manejar este tipo de condición, para no mantener el estrés dentro del hogar.

*Suelo tener dolores de cabeza, malestar estomacal, entre otras molestias físicas después de una jornada laboral larga.*

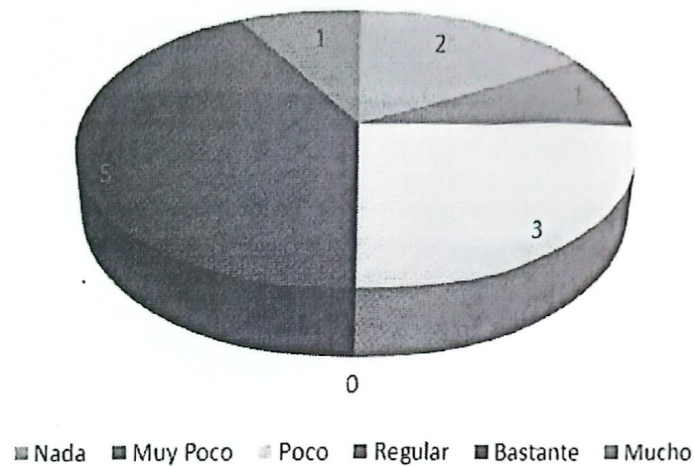
Tabla 10



La mayoría de los empleados presentan malestares físicos después de una jornada laboral, tal vez no lo relacionen con el trabajo, pero puede ser que más de la mitad de ellos presenten las molestias porque están bajo mucho estrés, para ello es importante que se mantenga un monitoreo de las distintas afecciones que pueden aparecer durante el trabajo, ya que podrían ser también un detonante de ofrecer un mal servicio a la hora del trabajo.

*Las situaciones de mujeres y niñas violentadas me dejan pensativo durante el día, incluso en la semana.*

Tabla 11



Regularmente los casos de violencia previstos en la fiscalía se tratan de abusos a menores de edad, y son casos más sensibles que ocasionan mayor temor tanto a empleados como a la sociedad, por lo que los doce integrantes de fiscalía de la mujer, se sienten pensativos aunque sea un poco, después de conocer el delito y las circunstancias.

El sentimiento de impotencia puede dar paso también al estrés postraumático por la condición que vivieron las menores. De aquí también surge la necesidad de enfrentar la realidad de la mejor manera posible.

*A veces estoy presente en episodios de agresión que hubiera preferido no*

*ver, o incluso saber.*

Tabla 12

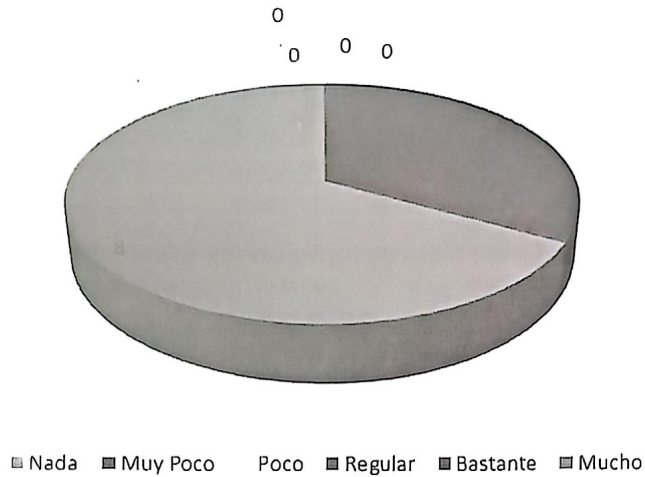


■ Nada ■ Muy Poco ■ Poco ■ Regular ■ Bastante ■ Mucho

Las escenas de violencia pueden significar un gran impacto para la mente y subconsciente; por ese motivo se puede seguir desarrollando el estrés, y mantenerse presente en la vida diaria del trabajador.

*Regularmente estoy preocupado de que a mi familia le ocurran los mismos casos que veo en el trabajo.*

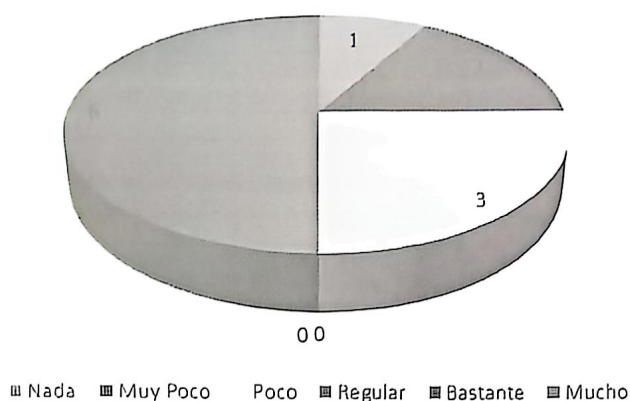
Tabla 13



Ocho de doce empleados, viven sus días preocupados por pensar que a su familia le pueden ocurrir los mismos casos traumáticos que se viven en la vida cotidiana en Ciudad Delicias, Chihuahua. Y esa frustración puede llevar a mantener actos de desconfianza, sobreprotección y demás sentimientos negativos que perjudican tanto el entorno laboral como el familiar.

*Después de un día de trabajo difícil, tiendo a estar molesto durante todo el día.*

Tabla 14



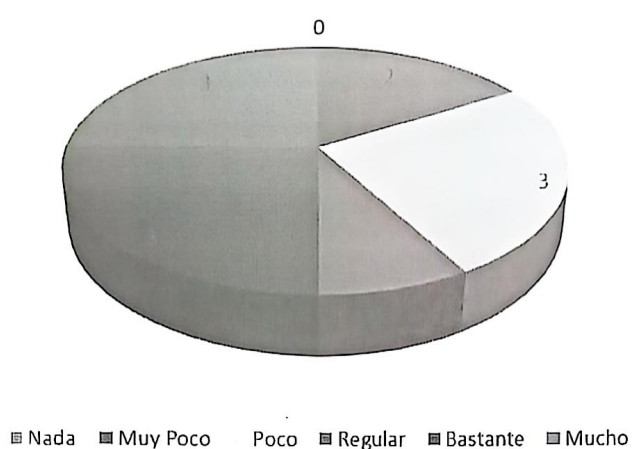
Seis de doce empleados, aportaron que si mantienen mucho enojo después de una jornada laboral difícil, por lo que probablemente su enojo, perjudique su ambiente laboral, familiar y social, lo que puede significar un gran incremento del estrés. Por ello se comprueba la fundamentación teórica de los autores, de cómo el enojo si interviene en la vida diaria de los trabajadores y en sus relaciones, por eso es importante que se mantenga una labor por parte de gobernación de mejorar la salud psicológica y mental de sus empleados para que ofrezcan un mejor y oportuno servicio.

Cabe mencionar que el trabajo de un policía puede ser un tanto estresante por las situaciones que se viven diariamente, pero otro factor que puede intervenir, son las víctimas, quienes regularmente se encuentran bajo estrés y enojo, y pueden "chocar" con algún empleado de fiscalía y que el resultado del trato no sea el mejor. Por eso,

se necesitan empleados relajados que sepan manejar sus emociones dentro y fuera del trabajo

*Tengo reacciones de enojo por cualquier cosa, aunque tengan solución.*

Tabla 15

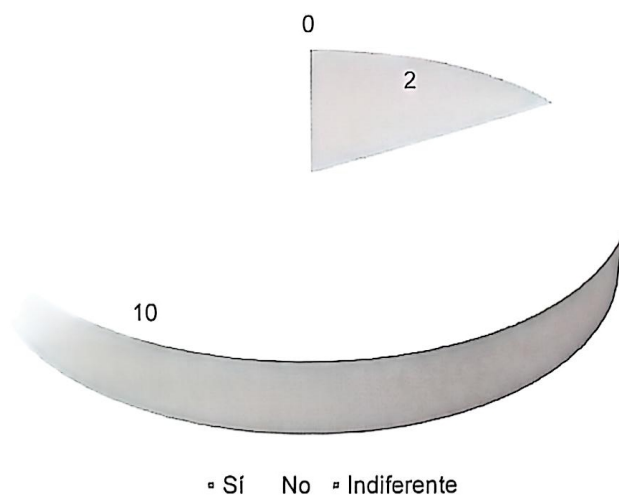


Tres empleados dijeron que si mantienen un enojo por cosas simples, dos consideraron que muy poco, tres opinaron que poco, mientras que uno dijo que regularmente, dos bastante y tres mucho. Pero ninguno voto por nada, entonces quiere decir que el ambiente puede presentarse hostil durante la jornada laboral y no existe ninguna manera de aligerar la situación diaria.

6. ¿Alguna vez me había preocupado por el estrés laboral que vivo en el día a día?

Tabla

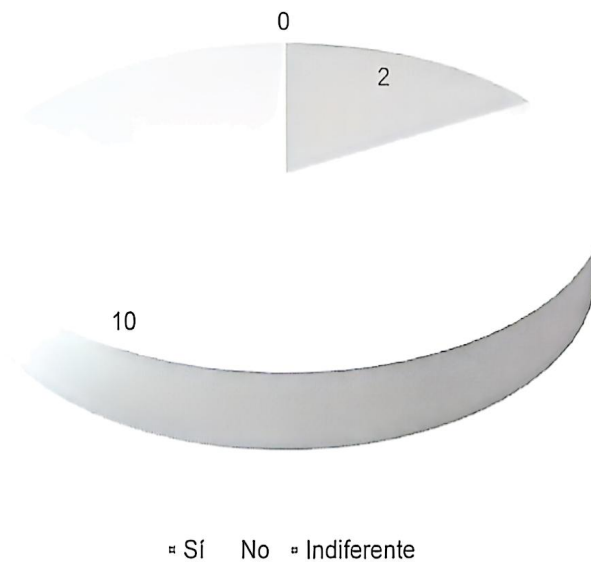
16



La mitad de los encuestados se han encontrado desinteresados o desinformados de cuestiones del manejo del estrés laboral, por lo tanto quizá el factor predominante que detone el constante estrés sea por no conocer las estrategias para disminuir o desaparecer la frustración presentada por la jornada laboral, también con ello surge la necesidad de realizar un curso para informar a los agentes sobre la posible situación que atraviesan y proponer soluciones que intervengan en su mejora.

7. ¿He pensado en buscar ayuda para lograr superar eventos traumáticos, o para separar el trabajo de la vida cotidiana?

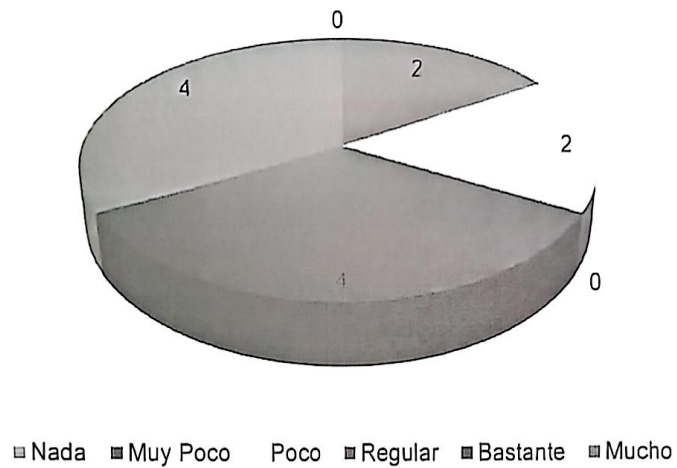
Tabla 17



Los encuestados respondieron en la misma sintonía que la pregunta número seis, por lo tanto, se interpreta de la misma manera, que los empleados no estaban informados sobre la situación o que simplemente la dejaban pasar desapercibida. Y esta condición no puede manejarse de la misma manera que se ha planteado en los departamentos gubernamentales; sino se planea brindar grupos de apoyo para la mejora de la salud mental de los empleados, se debería de informar acerca de lo que es el estrés laboral, y simples estrategias que le permitan al trabajador liberarse de la carga que sienten al momento de desempeñarse. Al igual que fomentar que el empleado pueda opinar respecto a lo que pasa dentro del trabajo.

8. ¿Te sientes avergonzado por expresar tus sentimientos?

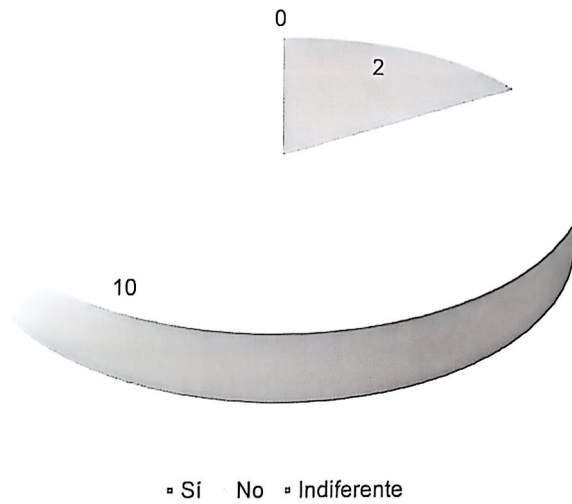
Tabla 18



La mayoría de los empleados siente pena para expresar sus sentimientos, que en ocasiones se puede presentar angustia, temor, miedo, enojo, impotencia, entre otros. los cuales expresarlos podría ayudar a disminuir la desconformidad que siente el trabajador al laborar o enfrentarse a situaciones de violencia que le perturben su mente y la vida cotidiana.

9. ¿Sientes ganas de llorar con frecuencia?

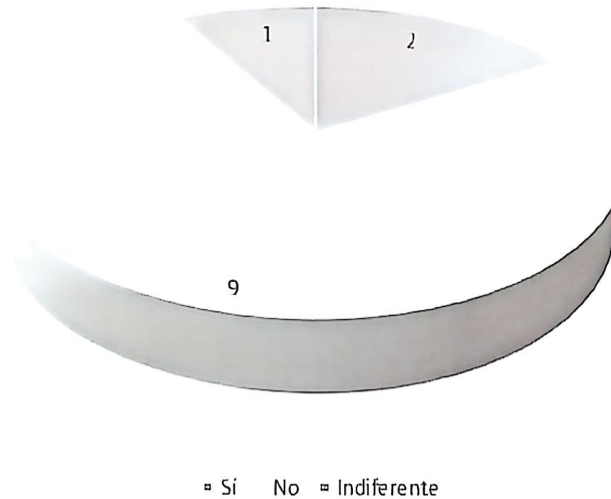
Tabla 19



Cinco personas respondieron que si sentían constantemente ganas de llorar, y pueden ser diferentes factores que provocan esa sensación, en cuanto a la otra mitad, cinco consideran que no sienten, se ha demostrado que en ocasiones se tiene insensibilidad o hipersensibilidad por actos de violencia que presencian. Se debe buscar una alternativa para mantener en equilibrio las emociones y que se puedan expresar los sentimientos que el trabajo puede provocar.

10. ¿Conoces a alguien de tu mismo trabajo que vaya a sesiones con alguna terapeuta o de relajación?

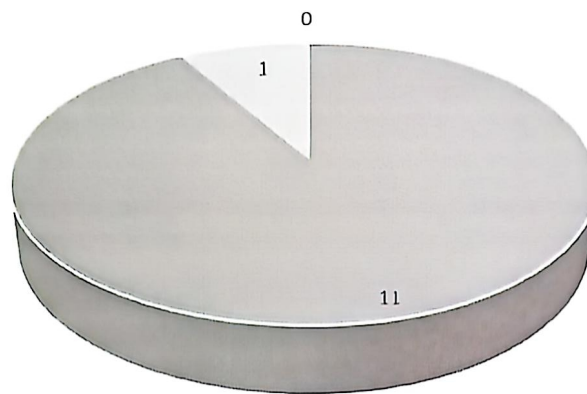
Tabla 20



Nueve de doce empleados no saben si sus compañeros buscan alguna alternativa de relajación o ayuda profesional para tratar casos de estrés laboral, estrés postraumático, o cualquier otra condición mental que les pueda impedir desenvolverse en el trabajo. Y a pesar de que pueden ser condiciones muy íntimas, es importante que exista el compañerismo para recomendar este tipo de terapias y aprender a superar las circunstancias de violencia o que marcan al ser humano, para siempre dar su mejor versión en cualquier ámbito, y evitar cualquier tipo de conflicto dentro y fuera del trabajo

11. ¿Crees que sería bueno implementar algún programa de apoyo que les beneficie en su desempeño laboral, mejore sus relaciones sociales y familiares?

Tabla 21

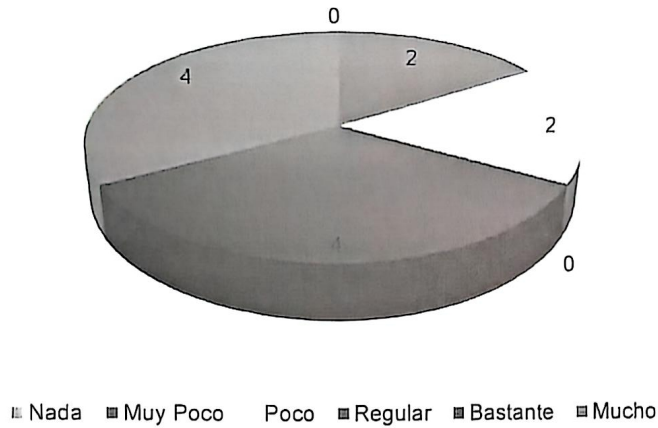


■ Sí    ■ No    ■ No sé

Once de doce personas consideraron que si sería bueno contar con un programa de apoyo que les permita desahogarse y les permita mejorar su desarrollo laboral y asimismo controlar sus emociones, para mantener la eficacia del sistema de justicia implementado en el Estado de Chihuahua, puesto que de ellos depende que se realice un trabajo de manera correcta.

12. ¿Qué tan importante crees que es el tratar el estrés laboral en el ambiente policial?

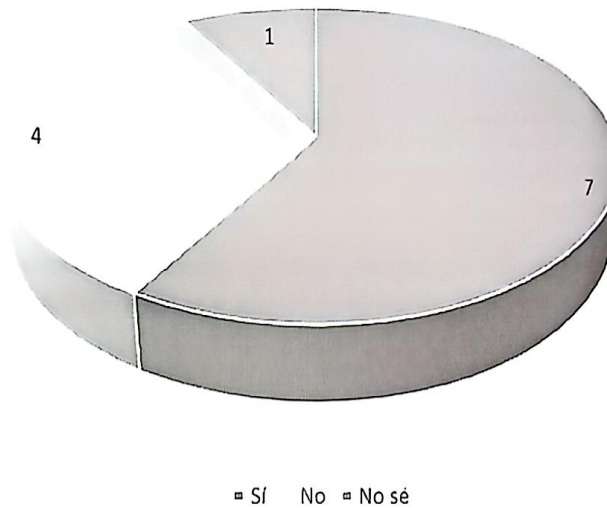
Tabla 22



Las respuestas a la pregunta anterior estuvieron muy dispersas, pero en su mayoría coinciden que si es importante y que si tiene un impacto el estrés laboral en el desempeño, es importante darles a conocer el impacto que puede existir ante situaciones de trabajo, puesto que la desconcentración e inconformidad pueden abrir pasó a fallas en el sistema judicial del Estado de Chihuahua, y poner en riesgo la efectividad de la misma. Ya que el primordial eslabón del funcionamiento son los empleados, que lo integran los policías.

13. ¿Acudirías a los programas de ayuda para mejorar tu condición de estrés?

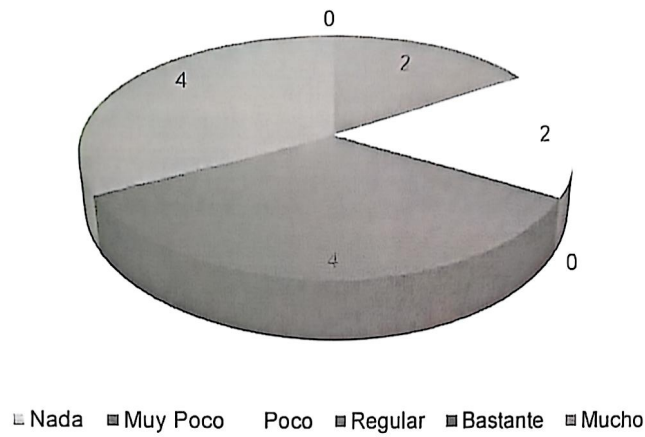
Tabla 23



Siete personas estarían dispuestas e interesadas a acudir a programas de ayuda de control del estrés; En cuanto al resto de los encuestados, cuatro respondieron que no, y uno respondió "no sé". Puede tratarse de cierta apatía ante estas situaciones debido a la privacidad que implicaría mantener algún tipo de curso grupal, o de citas privadas. Para seguir buscando mantener la eficiencia del sistema de justicia, es importante tomar en cuenta todos los factores ya mencionados durante la investigación, y llevar más a fondo el trato del estrés laboral.

14. ¿Qué tanto afecta tu estrés laboral, en tus relaciones sociales y familiares?

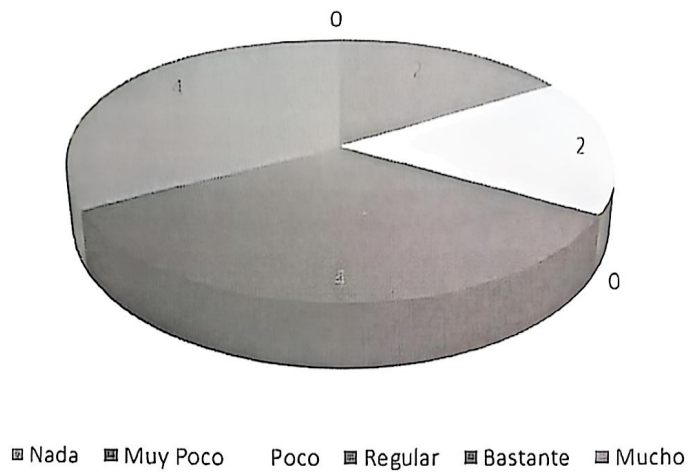
Tabla 24



La mayoría de los encuestados considera que si afecta el estrés laboral en las relaciones sociales y familiares, y aunque a veces no se reconozca como tal el estrés laboral, el simple hecho de llegar a casa y estar molesto sin motivo aparente, o estar ausente, puede ser señal.

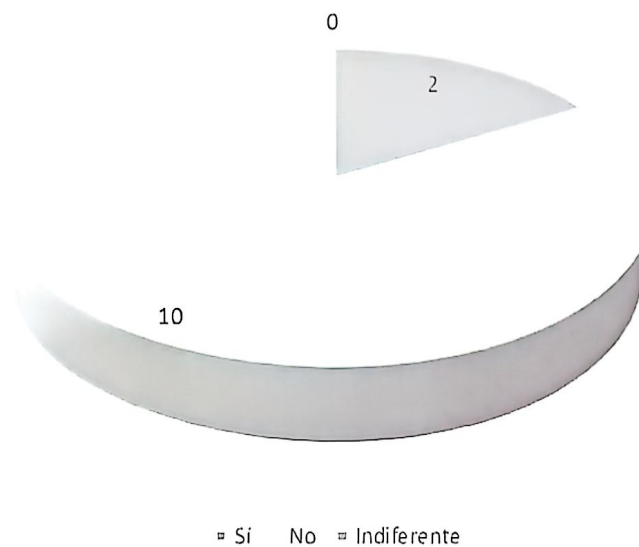
15. ¿Consideras que al recibir algún apoyo de relajación, psicológico, o recreativo, podría beneficiar a tu vida laboral y familiar?

Tabla 25



16. ¿Sabías que realizar una encuesta para medir el estrés laboral ayudar a mejorar el clima organizacional de una empresa y aumentar la satisfacción de los empleados, así como facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales para las organizaciones en materia de fuerza laboral?

Tabla 26



Finalmente se estableció una pregunta general para finalizar la encuesta, en cuanto a la importancia e impacto que tenía el tratar el estrés laboral en los trabajos. La mayoría de ellos desconocía que se tenía un impacto negativo en cuanto al clima organizacional y además que afecta la eficiencia del sistema de justicia del Estado de Chihuahua. Ya que al mantener policías bajo estrés laborando, pueden mantener un impedimento importante para no solucionar conflictos de manera adecuada, y además de no dar el trato correcto a las víctimas que acuden en busca de ayuda.

#### 4. Conclusiones

La encuesta aplicada en el grupo de empleados que integran la fiscalía de la mujer fue de gran utilidad, puesto que se buscaba analizar la condición interna de su conocimiento acerca de cómo afecta el estrés laboral dentro del trabajo y cómo afecta a la eficiencia de los sistemas de seguridad pública. Teniendo diversas conclusiones. Como por ejemplo, se tuvo el conocimiento de que de doce empleados encargados de resolver conflictos respecto a la violencia contra la mujer, un amplio porcentaje no conoce el tema del estrés laboral ni las molestias que el ocasiona.

Además, se pudo analizar que la mayoría de los empleados podría negarse a recibir una ayuda ya que pueden asociar el apoyo psicológico y la salud mental como señal de debilidad, cuestión que es todo lo contrario, y de ello también se rescató que las personas si tienen diversas dificultades en cuanto a su salud, y a su desarrollo en ambientes externos e internos del trabajo. Por lo tanto, cada uno de los factores que se ven afectados por el estrés laboral, interviene en el cumplimiento del sistema de seguridad público.

Las formas en que puede afectar la eficiencia del sistema de justicia, es que pueden existir empleados que no estén en buenas condiciones de salud, y tengan impedimento para desarrollar sus actividades diarias, como puede ser de movimiento, destreza, concentración, entre otros, ya que al tener problemas de salud, puede influir directamente en cuanto al rendimiento, y si no se tienen empleados dedicados al cien por ciento, puede incurrir en diversas fallas del sistema.

Otro aspecto que puede influir en cuanto a la eficiencia, es que al mantener estrés laboral, dentro y fuera del trabajo, no solo va perjudicar el bienestar del sistema

de justicia, sino que también el hogar o círculo social del policía. Puede haber desconfianza y conflictos constantes por la incomodidad del empleado al estar dentro y fuera del trabajo, y también puede incurrir a tener fallas porque los conflictos puedan mezclarse, y seguir interviniendo en la concentración y dedicación del trabajador asimismo como puede incrementar el porcentaje de probabilidad de que se den casos de violencia en el hogar, poniendo en riesgo tanto la reputación del policía, como la eficiencia del sistema de justicia.

De manera general, el estrés laboral enfocado en el ámbito policial, puede ser muy extenso debido a la variedad de circunstancias a las que se puede enfrentar un empleado, y sobretodo que debe mantener la confidencialidad, haciendo más difícil la expresión del sentir diario bajo las condiciones de tensión, por lo que es necesario y es recomendable al Gobierno del Estado de Chihuahua, diseñar un departamento de psicología en el que el policía pueda acceder a un análisis y poder recibir la ayuda que necesita, además que se orienten a los empleados y se normalice el concepto de estrés laboral.

#### **4.1 Detonantes del Estrés Laboral en la Fiscalía de Delitos Contra la Mujer.**

1. El ambiente físico. Se refiere a aspectos externos, como pueden ser el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etcétera. En ocasiones aunque el trabajo no sea exhaustivo, pueden existir otros factores que desarrollen o empeoren el estrés, como la condición del lugar de trabajo

2. Las demandas del propio trabajo: Los turnos, como lo son las guardias de los fines de semana son otro detonante de estrés para los policías que atienden la fiscalía.
3. Los contenidos del trabajo: Durante toda la investigación se estuvieron abordando temas acerca de lo delicado que son presenciar actos de violencia.
4. El desempeño de roles: Como se mencionaba con anterioridad, el rol más difícil durante el desarrollo de actividades, es al momento de cubrir la guardia del fin de semana que regularmente se presenta más trabajo, y más tipos de conflictos.
5. Las relaciones interpersonales y grupales: Otro aspecto que puede influir en el estrés, pueden ser el tipo de relaciones que se tenga entre los policías, problema que hasta el momento se encuentra nulo, ya que si se mantiene el compañerismo y se tratan los problemas de manera sencilla para darle mayor continuidad a los casos presentados.
6. El desarrollo de la carrera: Los posibles ascensos y cambios que se realizan dentro de la fiscalía pueden significar un conflicto y problema de estrés para los involucrados.
7. La tecnología: Existen diversos policías que les toca la transición del cambio, en cuanto a lo tecnológico, y aún están en condiciones de dificultad para realizar las labores.

8. La estructura o el clima organizacional: Un sistema muy centralizado, en el que solo una persona o grupo de personas participen en la toma de decisiones, un proceso demasiado burocratizado o un liderazgo autoritario o ausente pueden originar también estrés en el trabajo, es importante que en todas las oficinas exista una persona encargada de delegar actividades, y que sea quien pueda guiar al grupo de personas ante diversas situaciones, para que sea más sencillo el desarrollar las actividades.
9. Factores externos: Finalmente, los factores externos pueden ser otro detonante, problemas de salud, económicos, familiares, entre otro tipo de conflictos que se han venido abordando durante toda la investigación.

#### **4.2 Perdida de Eficiencia de los Policías**

1. Aumento de los accidentes laborales, debido a la desconcentración.
2. Incremento de las tasas de absentismo, cuando un empleado no se siente conforme puede comenzar a realizar faltas constantes, afectando la eficiencia del sistema, ya que aun así existen pocos cuerpos corporativos que se encarguen de cubrir puestos en el Estado.
3. Crecimiento del índice de rotación de personal: Aunque no se ha presentado ningún caso en la fiscalía en Cd. Delicias, Chihuahua. Puede ocurrir en otros departamentos, y es difícil cubrir la vacante.
4. Disminución del grado de motivación y satisfacción del personal: Debido a la presencia del estrés laboral, los policías pueden disminuir su interés por atender a las víctimas y darle seguimiento a los casos.

5. Empeoramiento de la reputación: Los policías deben mantener un grado de relajación y control para mantener la eficiencia del sistema de justicia lo más estable posible, debido a que los errores regularmente son públicos y cuando esto sucede se pierde confiabilidad.

## Bibliografía

Código Penal Federal. (2012). *Violencia Familiar*. México.

Cortes, S. V. (2010). *Salud Física y Emocional*. Obtenido de

[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/licenciatura/documentos/LECT100.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/licenciatura/documentos/LECT100.pdf)

Freud, S. (1915). *The Psychopathology of Everyday Life*. New York: Holt.

Freud, S. (1949). *Psicoanálisis de Freud*. New York.

Instituto Mexicano del Seguro Social. (2019). *Estres Laboral*. México. Obtenido de

<http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral#:~:text=M%C3%BAsculos%20contra%C3%ADdos%2C%20dolor%20de%20cabeza,memori%20a%2C%20problemas%20de%20sue%C3%B1o>.

Marquez, T. G. (2017). *El sistema de seguridad pública en la constitución española de 1978*. Memoria de la tesis doctoral, Universitat A. Oliba. Obtenido de

<http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9364/Ttgm.pdf?sequence=1>

Norma Oficial Mexicana. (2018). *Riesgos psicosociales*. México. Obtenido de

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)

OMS. (2010). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Organización Mundial de la Salud, Salud. Obtenido de

[http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf)

Organizacion Internacional del Trabajo. (2016). *¿Por qué importa el estrés en el trabajo*. Seguridad. Obtenido de [http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS\\_184830/lang--es/index.htm](http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm)

Organizacion Mundial de la Salud. (2015). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. México: OMS. Obtenido de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html#sup1>

Rojas, E. (2006). *Adios Depression*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/802/80225697004.pdf>

Selye, H. (1956). *The steress for life*. EUA: Completely . Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/opac-ms/media/digitales/Estr%C3%A9s%20laboral.pdf>

Sos, R. (2015). *Historia de la Psicología*. Universidad Juame. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/definicion-de-psicologia-segun-autores-4865.html>

## Anexos.

Estimado(a) participante. Gracias por aceptar responder las preguntas de la encuesta que se presenta a continuación. Te pedimos ser lo más honesto posible.

Se presentan las escalas, donde 0 es el mínimo y el 5 es el máximo. Responder con el número correspondiente según sea el caso de la pregunta.

Escalas:

0= Nada

1= Muy Poco

2= Poco

3= Regular

4= Bastante

5= Mucho

1. ¿Qué tan satisfecho te encuentras actualmente con tu trabajo?

0    1    2    3    4    5

2. Si tuvieras la oportunidad de cambiar de trabajo, ¿Lo harías?

Sí    No    No sé

3. ¿Cuál sería uno de los principales motivos por los que cambiarías de trabajo?

Sueldo    Horarios    Prestaciones    Otro: \_\_\_\_\_

4. ¿Consideras que tu trabajo es estresante?

0 1 2 3 4 5

5. Selecciona la opción correspondiente a las siguientes afirmaciones.

Mi trabajo me estresa porque veo escenas de violencia.

0 1 2 3 4 5

Considero que el estrés viene del horario extendido.

0 1 2 3 4 5

En ocasiones llevo el estrés a mi hogar y afecto a mis seres queridos.

0 1 2 3 4 5

Cuando salgo de descanso no me olvido del trabajo y me siento preocupado.

0 1 2 3 4 5

Sí me llaman del trabajo durante mi descanso, me pongo de mal humor.

0 1 2 3 4 5

Suelo tener dolores de cabeza, malestar estomacal, entre otras molestias físicas después de una jornada laboral larga.

0 1 2 3 4 5

Las situaciones de mujeres y niñas violentadas me dejan pensativo durante el día, incluso en la semana.

0 1 2 3 4 5

A veces estoy presente en episodios de agresión que hubiera preferido no ver, o incluso saber.

0 1 2 3 4 5

Regularmente estoy preocupado de que a mi familia le ocurran los mismos casos que veo en el trabajo.

0 1 2 3 4 5

Después de un día de trabajo difícil, tiendo a estar molesto durante todo el día.

0 1 2 3 4 5

Tengo reacciones de enojo por cualquier cosa, aunque tengan solución.

0 1 2 3 4 5

6. ¿Alguna vez me había preocupado por el estrés laboral que vivo en el día a día?

Sí No No sé

7. ¿He pensado en buscar ayuda para lograr superar eventos traumáticos, o para separar el trabajo de la vida cotidiana?

Sí No No sé

8. ¿Te sientes avergonzado por expresar tus sentimientos?

0 1 2 3 4 5

9. ¿Sientes ganas de llorar con frecuencia?

Sí No

10. ¿Conoces a alguien de tu mismo trabajo que vaya a sesiones con alguna terapeuta o de relajación?

Sí No No sé

11. ¿Crees que sería bueno implementar algún programa de apoyo que les beneficie en su desempeño laboral, mejore sus relaciones sociales y familiares?

Sí No No sé

12. ¿Qué tan importante crees que es el tratar el estrés laboral en el ambiente policial?

0 1 2 3 4 5

13. ¿Acudirías a los programas de ayuda para mejorar tu condición de estrés?

Sí No

14. ¿Qué tanto afecta tu estrés laboral, en tus relaciones sociales y familiares?

0 1 2 3 4 5

15. ¿Consideras que al recibir algún apoyo de relajación, psicológico, o recreativo, podría beneficiar a tu vida laboral y familiar?

0 1 2 3 4 5

16. ¿Sabías que realizar una encuesta para medir el estrés laboral ayudar a mejorar el clima organizacional de una empresa y aumentar la satisfacción de los empleados, así como facilitar el cumplimiento de las obligaciones legales para las organizaciones en materia de fuerza laboral?

Sí No Indiferente

Gracias por responder a las preguntas, si tienes algún comentario referente al tema, por favor escríbelo en las siguientes líneas.

---

---

---