

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA
UNAN-LEÓN
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS
CARRERA DE PSICOLOGIA**



TESIS

Para optar al título de Licenciado en Psicología

TEMA:

**ESTRÉS LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS POLICIAS DEL
DEPARTAMENTO ANTINARCOTICOS DE LA CIUDAD DE LEÓN EN EL PERÍODO
COMPRENDIDO DE MARZO – NOVIEMBRE 2007**

Elaborado por:

Br. Juan Gabriel Ruiz Herrera.

TUTORA: Lic. Olga Kulakova.

“A la libertad por la Universidad”

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer ante todo a Dios Padre todo poderoso por haberme dado la fortaleza, la sabiduría y guiarme por el camino del bien en este largo trayecto, por haberme llevado a concluir unas de mis metas.

A mi familia que incondicionalmente me brindó su apoyo, a lo largo de este tiempo que estuvieron conmigo.

A todas las personas que de una u otra forma me brindaron su apoyo.

A mis amigos, maestros y demás personas que hicieron que hoy sea una persona de bien y lleno de pleno gozo por haber concluido lo que mas quería en la vida; culminar una carrera.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo a Dios ante todo, por ser el único ser que nos alimenta de sabiduría para ser hombres de bien.

A mi mamá por ser una de las mujeres que ha estado conmigo hombro a hombro y en medio de tantos problemas supimos salir a delante, a mi papá y hermanos que siempre me han apoyado en todas las decisiones que a lo largo de la carrera he tomado y a todos los que siempre están y estarán conmigo pase lo que pase.

RESUMEN

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, en este trabajo me he planteado como objetivo general, determinar el estrés laboral en el desempeño de los policías del departamento de antinarcoáticos de León, en el período comprendido de Marzo –Noviembre del 2007, teniendo como objetivos específicos, describir los datos sociodemográficos de los policías del departamento antinarcoáticos de León, Identificar las situaciones estresantes más frecuentes que presentan los policías del departamento antinarcoáticos de León, determinar la presencia de estrés laboral en los policías del departamento antinarcoáticos de León, valorar el desempeño que presentan los policías del departamento antinarcoáticos de León. Tipo de estudio: cuali-cuantitativo, el área de estudio: oficinas centrales de la policía de León. Población: todos policías de ambos sexos que trabajen en el departamento antinarcoáticos en la ciudad de León siendo nuestra población 253 de policías activos. Muestra: consta de 75 policías activos, seleccionada por un muestreo no probabilístico por conveniencia. Recolección de datos: encuesta estructurada y auto-administrado; la encuesta esta constituida por las variables en estudio como son las características de los policías, el ambiente laboral, condiciones de trabajo. El segundo instrumento que se aplicó es el Test de Karasek el cual mide la presencia de estrés laboral , consta de 29 ítem de preguntas cerradas que describen las situaciones más estresantes a las que están expuestos los agentes como niveles de exigencias, relaciones interpersonales. El tercer instrumento es una entrevista a profundidad la cual consta de 4 preguntas abiertas que miden el desempeño laboral que presentan los policías del departamento antinarcoáticos. Los resultados se procesaron a través del programa SPSS versión 14, elaborando tablas de frecuencia 2x2 y porcentajes con gráficos con el fin de representar mejor los resultados. De igual modo se analizaron las variables continuas y discretas.

Palabras clave. Stress laboral, desempeño, policías antinarcoáticos.

INDICE

Resumen.....	0
Introducción.....	1
Planteamiento el problema.....	4
Objetivos.....	5
- Objetivo general	
- Objetivos específico	
Marco teórico.....	6
- Stress laboral.....	6
- Tipos de stress laboral.....	7
- Ansiedad y stress.....	8
- Factores psicosociales del estrés.....	12
Diseño metodológico.....	20
Resultados.....	25
Discusión.....	32
Conclusiones.....	34
Recomendaciones.....	35
Bibliografía.....	36
Anexos.....	37

INTRODUCCION

La sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a los individuos a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tareas específicas que se pueden resumir en una corta palabra: estrés.

La profesión de policía esta directamente relacionada con el estrés, debido al roce continuo que el desarrollo de su función implica en relación con la sociedad (1). Por ello, es una profesión estresante. Esta fue una de las conclusiones que se dedujeron de la Mesa Redonda del primer Grupo de Trabajo del Ministerio del Interior, que bajo el tema "Policía y salud Mental" se celebró en Madrid en 1986.

El policía desarrolla su labor en un entorno conflictivo, en el límite de la marginalidad y criminalidad. Además su herramienta habitual de trabajo - la defensa y la pistola- tiene un riesgo genérico que se añade como factor de estrés. Pero además de estos factores puramente laborales, existen otros, de carácter organizativo, muy relacionado con las relaciones de los funcionarios entre sí, y con las características de desarrollo del trabajo policial, que inciden en mayor o menor manera en los policías, aumentando su fatiga psíquica, y sometidos a los efectos nocivos del estrés. (13)

El termino estrés fue empleado en un contexto científico por vez primera por Cannon en 1911, relacionando la influencia de los factores emocionales con el aumento de la secreción de ciertas catecolaminas, en concreto, la adrenalina (1). Cannon definía el estrés como un estímulo ante el cual el organismo respondía de una forma concreta, a diferencia de Selye, el cual, cambió el concepto definiéndolo como una respuesta ante la influencia de estímulos externos, que sobrepasaban la capacidad de reacción del organismo. (13)

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas. "Se ha definido el estrés como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro"(6). Dentro del estrés encontramos el estrés laboral, que es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador (3). No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo. (1)

Es de nuestro conocimiento que los policías principalmente los que trabajan en el área de antinarcoóticos están sujetos a un sin número de situaciones estresantes por el simple hecho de que día a día se enfrentan a una serie de operativos que pueden perjudicar su vida e incluso hasta la misma familia, su trabajo, por las presiones de estos sujetos. Con este trabajo se pretende ampliar una serie de información sobre el funcionamiento de los policías,

principalmente los que trabajan en el departamento antinarcóticos sobre estrés laboral en estas personas y éste trabajo servirá como guía para que la institución tome carta en el asunto, mejorando las condiciones de trabajo de estos hombres que arriesgan sus vidas a diario. El siguiente trabajo tiene el fin de colaborar con la institución policial en la creación de un ambiente de trabajo digno para las personas que laboran en ella, así como la implementación de medidas preventivas y mejorar el desempeño de estos policías.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995 en Madrid España, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, entre los factores desencadenantes de distintos problemas de salud, deterioro de las relaciones interpersonales, absentismo y disminución de la productividad, se encuentra el estrés. (9)

La Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (1999) ha realizado un estudio sobre el estrés laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padece estrés y el 20% burnout (se sienten "quemados" en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia.

PROBLEMA

¿Cómo incide el estrés laboral en el desempeño de los policía del departamento antinarcoáticos de León en el período comprendido Marzo - Noviembre 2007?

OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL

- Determinar el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los policías del departamento antinarcoóticos de León, en el período comprendido de Marzo–Noviembre del 2007.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Describir los datos sociodemográficos de los policías del departamento de antinarcoóticos de León.
- Identificar las situaciones estresantes más frecuentes que presentan los policías del departamento de antinarcoóticos de León.
- Determinar la presencia de estrés laboral en los policías del departamento antinarcoóticos de León.
- Valorar el desempeño laboral que presentan los policías del departamento antinarcoóticos de León.

MARCO TEORICO

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento. (4)

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido:

- como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, este último planteamiento, se acepta como el más completo. Así pues, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto (estresores internos o externos). De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés. (2)

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

En el ambiente laboral se registran cinco tipos de estrés. El primero es el estrés propiamente dicho, que se puede dar en cualquier actividad laboral y consiste en hiperactividad emocional con predominio de daño fisiológico.

El segundo tipo es el síndrome de "burnout" o de "estar quemado" que se origina sobre todo en profesiones que implican ayuda y/o atención de la salud (médicos, personal de enfermería, etc.). En este síndrome predomina el daño emocional con efectos negativos y sus manifestaciones clínicas son alteraciones del estado de ánimo, metabólico y cardiovascular.

En tercer lugar se encuentra el "mobbing" o acoso psicológico en el trabajo, que se basa en una falta de respeto y de consideración respecto del derecho a la dignidad del trabajador. Los mayores perjudicados por esta forma de estrés son los trabajadores del sector servicios 25% y los de administraciones públicas, 14%. Sus efectos son trastornos físicos y psíquicos, como conductas auto lesivas, que pueden implicar ruptura familiar y/o suicidio.

El síndrome agudo de estrés y de estrés postraumático es consecuencia de una experiencia muy traumática que implica una amenaza seria a la seguridad o integridad física. Provoca trastornos de ansiedad que afectan, fundamentalmente, a los integrantes de los Cuerpos de Seguridad del Estado, a bomberos, equipos de rescate, personal de agencias bancarias o comercios expuestos a acciones delictivas, y a trabajadores que sufren un accidente laboral grave o con riesgo de muerte.

El quinto y último es el 'Karoshi', un término que procede de Japón y provoca la muerte por exceso de trabajo, en entornos laborales muy exigentes, por razones de producción y productividad. (4)

Ansiedad y estrés

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por alta activación fisiológica. Sin embargo, existen tradiciones diferentes a la hora de

estudiar ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza. Digamos que dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente. Muchos estímulos o situaciones pueden provocar en el individuo la necesidad de movilizar recursos para dar respuesta a las demandas de dicho estímulo, o para volver al estado inicial de equilibrio en el que se encontraba inicialmente. Al estímulo le llamamos estresor, o situación estresante. (10)

Distintos enfoques en el estudio del estrés.

1. El estrés como estímulo: El estrés ha sido estudiado como el estímulo o la situación que provoca un proceso de adaptación en el individuo. En distintos momentos se han investigado distintos tipos de estímulos estresores que incluyen:

1.1. Los grandes acontecimientos.

Los acontecimientos vitales, catastróficos, incontrolables, impredecibles, como muerte de un ser querido, separación, enfermedad o accidente, despido, ruina económica, etc., son el tipo de situaciones estresantes que fueron más estudiadas en los años sesenta y setenta. Como puede verse, se trata de situaciones de origen externo al propio individuo y no se atiende a la interpretación o valoración subjetiva que pueda hacer el sujeto de las mismas. Serían situaciones extraordinarias y traumáticas, o sucesos vitales importantes, que en sí mismos producirían cambios fundamentales en la vida de una persona y exigirían un reajuste. En esta línea se han llevado a cabo investigaciones sobre las relaciones entre cantidad de estrés y salud (por ejemplo, cuántos estresores han sufrido las personas que enferman).

1.2. Los pequeños contratiempos.

En los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores (daily hassles), o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresores.

1.3. Los estímulos permanentes.

Así mismo, se han incluido los estresores menores que permanecen estables en el medio ambiente, con una menor intensidad pero mayor duración, como el ruido, hacinamiento, contaminación, etc.

2. El estrés como respuesta.

Previa a esta concepción del estrés como estímulo, en los años cincuenta se había investigado la respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes, a la que se denominó Síndrome de Adaptación General y que incluía tres fases: alarma, resistencia y agotamiento. Selye consideraba que cualquier estímulo podía convertirse en un estresor siempre que provocase en el organismo la respuesta inespecífica de reajuste o reequilibrio homeostático, pero no incluía los estímulos psicológicos como agentes estresores. Hoy en día sabemos que los estímulos emocionales pueden provocar reacciones de estrés muy potentes.

3. El estrés como interacción

En tercer y último lugar, el estrés no sólo ha sido estudiado como estímulo y como respuesta sino que también se ha estudiado como interacción entre las características de la situación y los recursos del individuo. Desde esta perspectiva, se considera más importante la valoración que hace el individuo de la situación estresora que las características objetivas de dicha situación. El modelo más conocido es el modelo de la valoración de Lazarus (Lazarus y Folkman, 1986), que propone una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración

cognitiva. Si el sujeto interpreta la situación como peligrosa, o amenazante, y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés, en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar eliminar o paliar las consecuencias no deseadas.(6)

Según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando reevaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas reevaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

Toda persona hace constantes esfuerzos cognitivos y conductuales para manejar adecuadamente las situaciones que se le presentan, por lo tanto no todo el estrés tiene consecuencias negativas. Sólo cuando la situación desborda la capacidad de control del sujeto se producen consecuencias negativas. Este resultado negativo se denomina distrés, a diferencia del estrés positivo, o eustrés, que puede ser un buen dinamizador de la actividad conductual (laboral, por ejemplo).

Estrés laboral

Los altos costes personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que organizaciones internacionales como la Unión Europea y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tienen la prevención y el control del estrés en el ámbito laboral. (5)

SÍNTOMAS QUE PUEDE PROVOCAR EL ESTRÉS LABORAL

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. (3)

Los síntomas de ansiedad más frecuentes son:

1. A nivel cognitivo-subjetivo:

- preocupación,
- temor,
- inseguridad,
- dificultad para decidir,
- miedo,
- pensamientos negativos sobre uno mismo
- pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros,
- temor a que se den cuenta de nuestras dificultades,
- temor a la pérdida del control,
- dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

2. A nivel fisiológico:

- sudoración,
- tensión muscular,
- palpitaciones,
- taquicardia,
- temblor,
- molestias en el estómago,
- otras molestias gástricas,
- dificultades respiratorias,

- sequedad de boca,
- dificultades para tragar,
- dolores de cabeza,
- mareo,
- náuseas,
- molestias en el estómago,
- tiritar, etc.

3. A nivel motor u observable:

- evitación de situaciones temidas,
- fumar, comer o beber en exceso,
- intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.),
- ir de un lado para otro sin una finalidad concreta,
- tartamudear,
- llorar,
- quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud. (7)

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando

este proceso de activación es muy intenso o duro mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.(3)

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- 1) por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- 2) por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
- 3) por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. Veamos algunos datos:

- (1) en algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones;
- (2) esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a los que tienen trabajo;

(3) las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad;

(4) los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad;

(5) muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia. (8)

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. (Labrador y Crespo, 1993); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1994). Veamos datos:

(1) los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal;

(2) las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad;

(3) los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc. (Peurifoy, 1993; Cano Vindel, 2002). Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho de estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva. (11)

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996), laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995), etc. Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento, mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.(9)

FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Los factores psicosociales que inciden en el estrés laboral tienen que ver con las demandas de la situación (o contexto laboral) y con las características del individuo. (Tomado de: Merín Reig, Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995, p. 118)

La importancia que tienen las características contextuales (entorno de trabajo) para determinar la respuesta del individuo está en función del grado de precisión o ambigüedad que dicho contexto presente. Es decir, cuando una situación tiene mucha "fuerza", las variables personales son poco importantes porque el comportamiento está muy pautado. Por el contrario, si la situación no es clara, se

presta a la interpretación del sujeto. En este caso, las características del individuo son más determinantes de su conducta.

¿Existen profesiones más estresantes que otras? Obviamente, sí. La naturaleza de cada trabajo exige una mayor o menor cantidad de recursos a los trabajadores, independientemente de sus diferencias individuales. Unos trabajos exigen prisa, inmediatez, otros exigen precisión, exactitud, otros exigen un gran esfuerzo físico, otros un gran esfuerzo mental, otros acarrear una gran responsabilidad, pues las consecuencias de un error pueden ser vitales, etc.

En el ámbito laboral, los estresores que se presentan influyen de forma importante en el sujeto (Casalnova y Di Martino, 1994), existen profesiones con niveles de estrés más altos que otros. (4)

La consecuencia inmediata que se puede extraer es que existen situaciones laborales objetivas, con mucha fuerza contextual que son potencialmente más estresantes que otras. (Merín Reig, Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995, p. 118).

Ahora bien, además de tener en cuenta la profesión, el contexto laboral, debemos tener en cuenta las diferencias individuales. Así, dos personas en un mismo puesto de trabajo pueden responder de manera muy diferente. Por ejemplo, uno puede estresarse y otro no. (4)

Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés. E incluso, en ocasiones, aunque la situación objetivamente no sea muy estresante (por ejemplo, puede que sea agobiante para un individuo, pero que no lo sea para otro), si un individuo interpreta dicha situación como un peligro, o como una amenaza potencial, surgirá la reacción de estrés. Por lo tanto, aunque hagamos un listado exhaustivo de factores que pueden desencadenar estrés, dicho listado será siempre incompleto. No obstante los siguientes factores han sido recogidos en un amplio informe sobre el estrés laboral de la Comisión Europea (2000):

- Exceso y falta de trabajo
- Tiempo inadecuado para completar el trabajo de modo satisfactorio para nosotros y para los demás
- Ausencia de una descripción clara del trabajo, o de la cadena de mando
- Falta de reconocimiento o recompensa por un buen rendimiento laboral
- No tener oportunidad de exponer las quejas
- Responsabilidades múltiples, pero poca autoridad o capacidad de tomar decisiones
- Superiores, colegas o subordinados que no cooperan ni nos apoyan
- Falta de control o de satisfacción del trabajador por el producto terminado fruto de su trabajo
- Inseguridad en el empleo, poca estabilidad de la posición
- Verse expuesto a prejuicios en función de la edad, el sexo, la raza, el origen étnico o la religión
- Exposición a la violencia, a amenazas o a intimidaciones
- Condiciones de trabajo físico desagradables o peligrosas
- No tener oportunidad de servirse eficazmente del talento o las capacidades personales.
- Posibilidad de que un pequeño error o una inatención momentáneos tengan consecuencias serias o incluso desastrosas.

EL CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL.

Intervención centrada en la organización:

En cuanto a la intervención sobre el estrés laboral desde la perspectiva de la organización se pueden poner en marcha programas concretos de reducción del estrés en el trabajo, contando siempre con un buen técnico, así como con la colaboración de los propios trabajadores. En principio hace falta voluntad de todas las partes que componen la organización.

Muchas veces el estrés laboral lo produce la mala organización, los malos hábitos desarrollados en la forma de abordar las tareas, los procedimientos

irracionalmente costosos, en mayor medida que la tarea en sí que comporta la actividad laboral. Por ejemplo, para la policía con frecuencia resulta más estresante, produciendo un mayor grado de insatisfacción, la burocracia y la mala organización que su tarea en sí de detener delincuentes, a veces peligrosos.(8)

La colaboración de los trabajadores es fundamental para denunciar los procedimientos estresantes que han de ser modificados, así como para proponer soluciones alternativas a los viejos hábitos. (7)

DISEÑO METODOLOGICO

- **Tipo de estudio:** Cualitativo-Cuantitativo

- **Área de estudio:** Oficinas centrales de la policía de León, ubicada salida a Chinandega.

- **Población:** 253 de policías activos, masculinos y femeninos que trabajen en el departamento antinarcoóticos en la ciudad de León.

- **Muestra:** 75 policías activos de la dirección antinarcoóticos.

- **Tipo de muestreo.** fue seleccionada por un muestreo no probabilístico por conveniencia, según criterios de inclusión.

- **Criterios de inclusión:**
 1. Que sean trabajadores activos del departamento de antinarcoóticos.
 2. Participación voluntaria.
 3. No menos de 6 meses de laborar en el departamento de antinarcoóticos.

- **Variables:**

Variable Independiente: - Estrés laboral.

Variable dependiente: - Desempeño (muy bueno, bueno, malo.)

Métodos e instrumento para la recolección de datos:

Para el levantamiento de los datos se hizo necesaria la autorización de la subcomisionada de la policía, para poder realizar el estudio y obtener una muestra de oficiales que llenaran los criterios de inclusión requeridos a los cuales se les explico los objetivos de la investigación, y se les pidió su consentimiento para participar en el estudio.

Para la recolección de los datos se utilizó tres instrumentos: el primer instrumento fue una encuesta constituida por las variables sociodemográficas en estudio: edad, sexo, estado civil y 13 preguntas cerradas sobre situaciones estresantes en el trabajo.

El segundo instrumento que se aplicó fue el Test de Karasek. El cual medía la presencia de estrés, consta de 29 ítems con preguntas cerradas que describen las situaciones más estresantes a las que estaban expuestos los agentes como niveles de exigencias, relaciones interpersonales. Los puntos cohorte son: 0 a 69 Ausencia de estrés, 70 Línea de cohorte para ser diagnosticado, y de 71 a 100 Presencia de estrés laboral.

El tercer instrumento fue una entrevista a profundidad la cual consta de 4 preguntas abiertas que miden el desempeño laboral que presentaban los policías del departamento de antinarcóticos.

Se aplicó una prueba piloto a cada uno de estos instrumentos utilizados con la finalidad de realizar validación interna en cada unas de las preguntas elaboradas, se tomo como muestra para pilotaje 10 oficiales con características similares para constatar la correcta formulación de los ítems.

Análisis Descriptivo.

Los resultados se procesaron a través del programa SPSS versión 14. En el cual se elaboraron tablas de frecuencia 2x2 y porcentajes con gráficos con el fin de representar mejor los resultados. De igual modo se analizaron las variables continuas y discretas.

Baremos del análisis

Presencia de estrés	Valores
No presenta Estrés Laboral	0-69
Línea de Corte a ser diagnosticado	70
Estrés Laboral	71 -100 Puntos

Validación Estadísticas Según Programa SPSS y validación interna de cada pregunta adaptada a nuestra cultura.

Análisis Cualitativo

En las entrevistas a profundidad se transcribieron fielmente cada una de las repuestas dada por los oficiales del departamento de antinarcoáticos de la policía de León, se cotejaron cada unas de las repuestas dadas para realizar análisis de contenidos.

Consideraciones éticas.

Se retomaron las siguientes consideraciones:

- Se solicitó autorización por escrito al director de la carrera de psicología para la realización del estudio.
- Se dio una explicación a la institución policial sobre los objetivos que nos proponemos al realizar el estudio.

- La información obtenida es tratada de forma confidencial y exclusivamente para fines de estudio.

- Se les explicó que la información no será manipulada en ningún momento, que se mantendrán los criterios de ética.

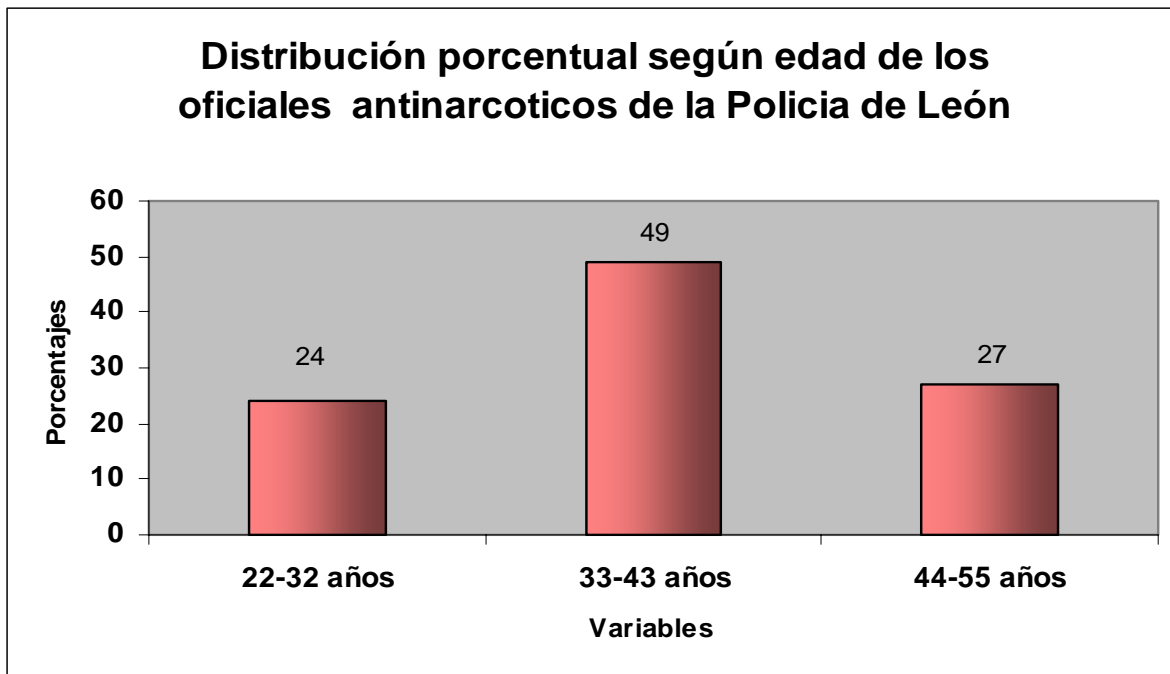
- Se respetó la integridad de cada persona tanto física, mental, como de su personalidad.

- Se les entregara al centro el informe final del estudio con todas las consideraciones necesarias.

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.

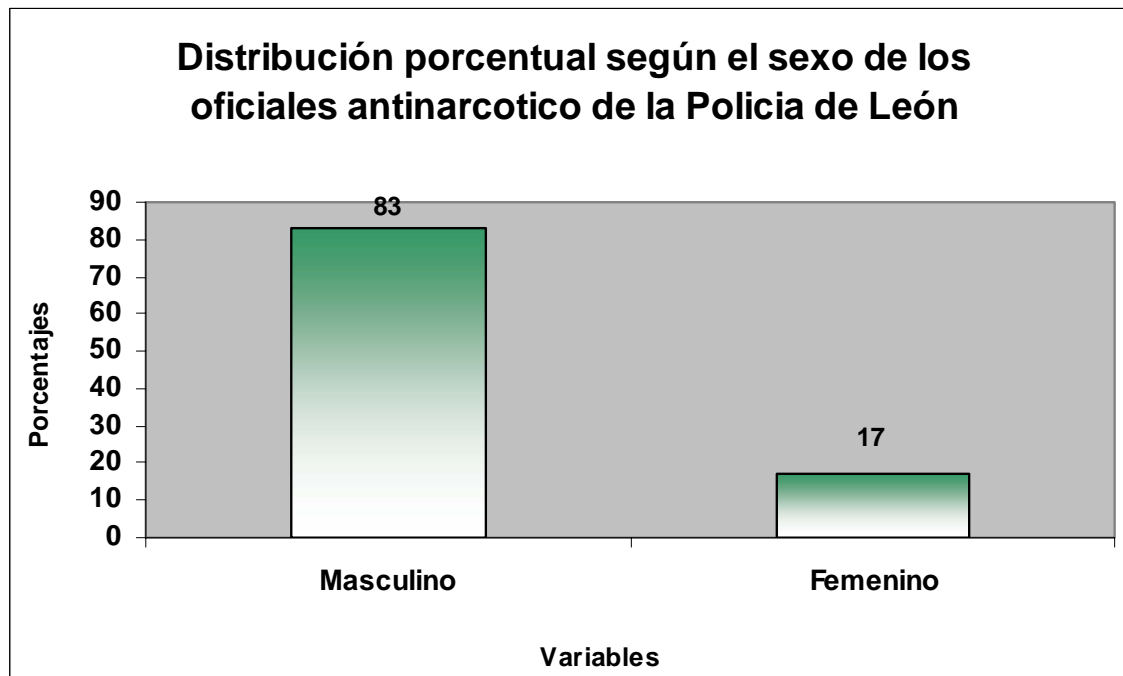
Variab les	Conceptos	Indicadores	Valores
Características sociodemográficas	Atributos o particularidades de los sujetos	-Edad - Sexo - Estado civil	- 22 a 55 Años - femenino, masculino -soltero, casado, divorciado, acompañado, viudo.
Situaciones estresantes	Son todas aquellas actividades del ámbito laboral que producen cambio psicológico y físico en la vida de las personas.	-Gran demanda de atención. -Actividad múltiple. -Niveles de exigencias laborales. -Lugar de trabajo.	Siempre A veces Casi Nunca Nunca
Presencia de Estrés laboral	Es una sobre carga, esfuerzo o tensión que es provocado por variables moduladores como ambiente laboral y características personales.	- No presenta estrés. - Línea de corte a ser diagnosticado. - Estrés laboral	0 - 69 70 71 - 100

RESULTADOS: Objetivo 1.- Datos sociodemográficos



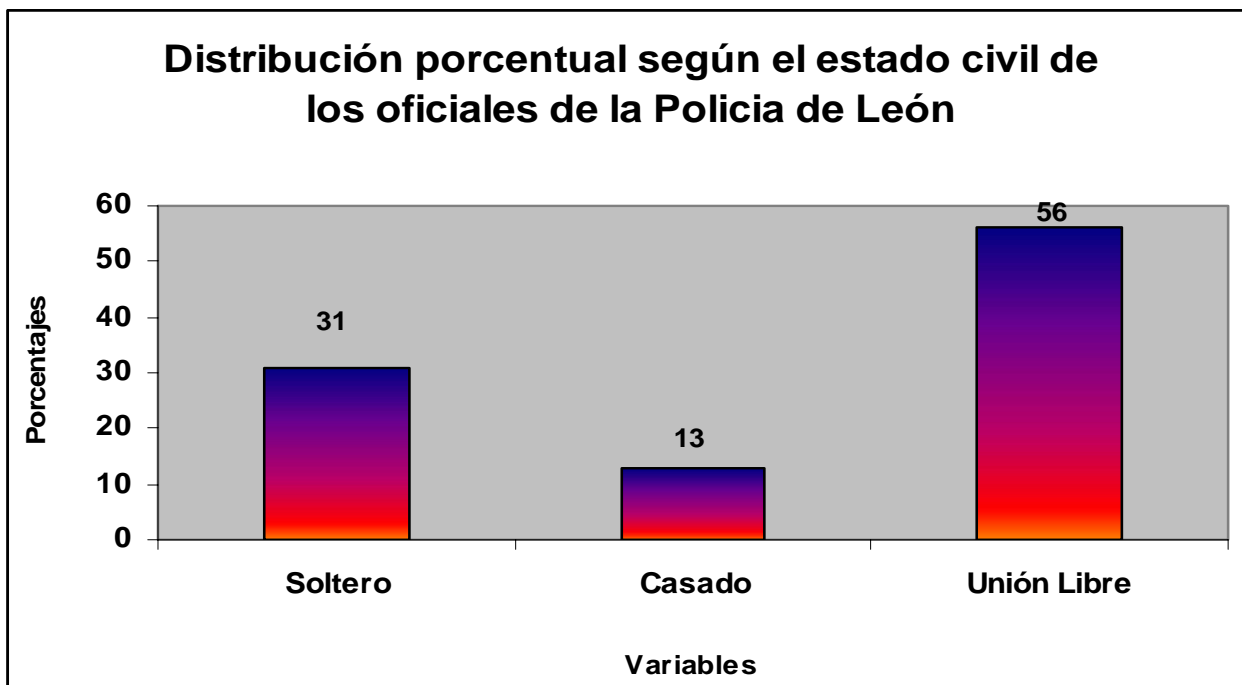
Según lo mostrado en este grafico se aprecia que en esta institución predominan oficiales adultos cuyas edades están entre los 33-43 años, seguido de un porcentaje menor de 44-55.

RESULTADOS: Objetivo 1.- Datos sociodemográficos



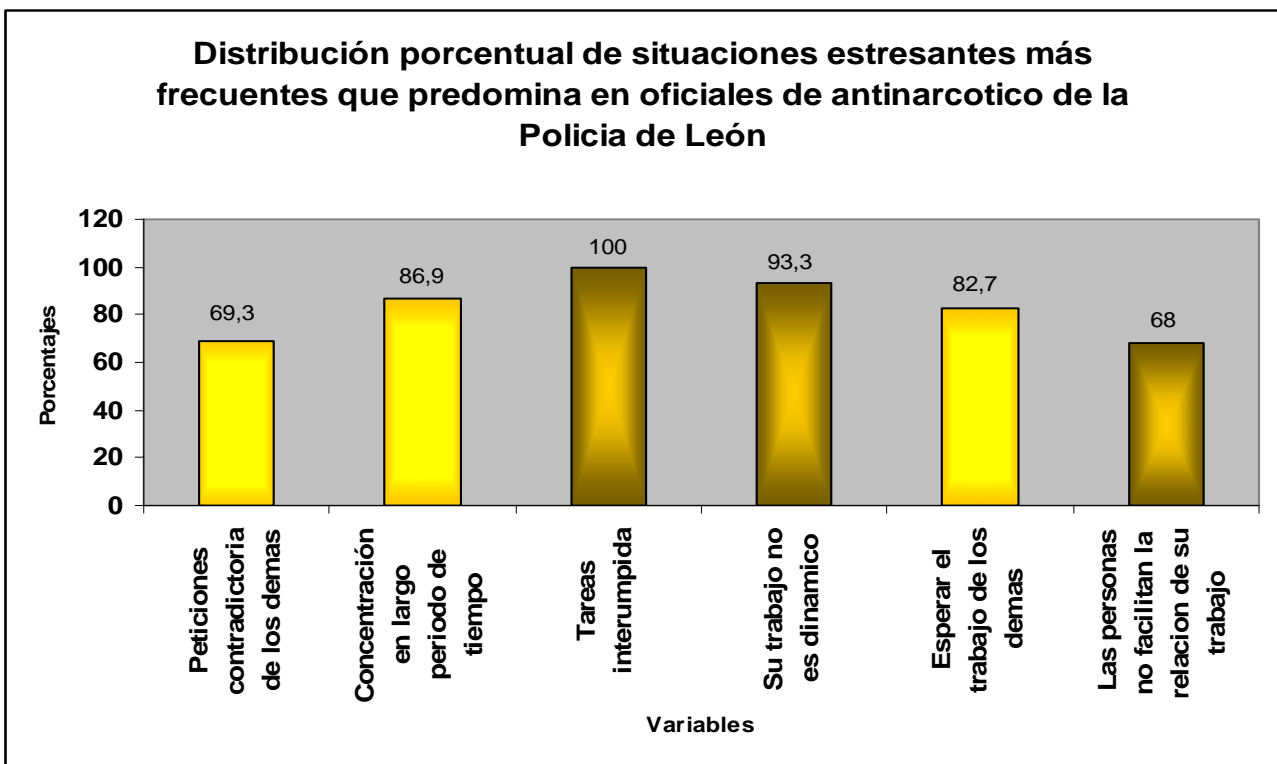
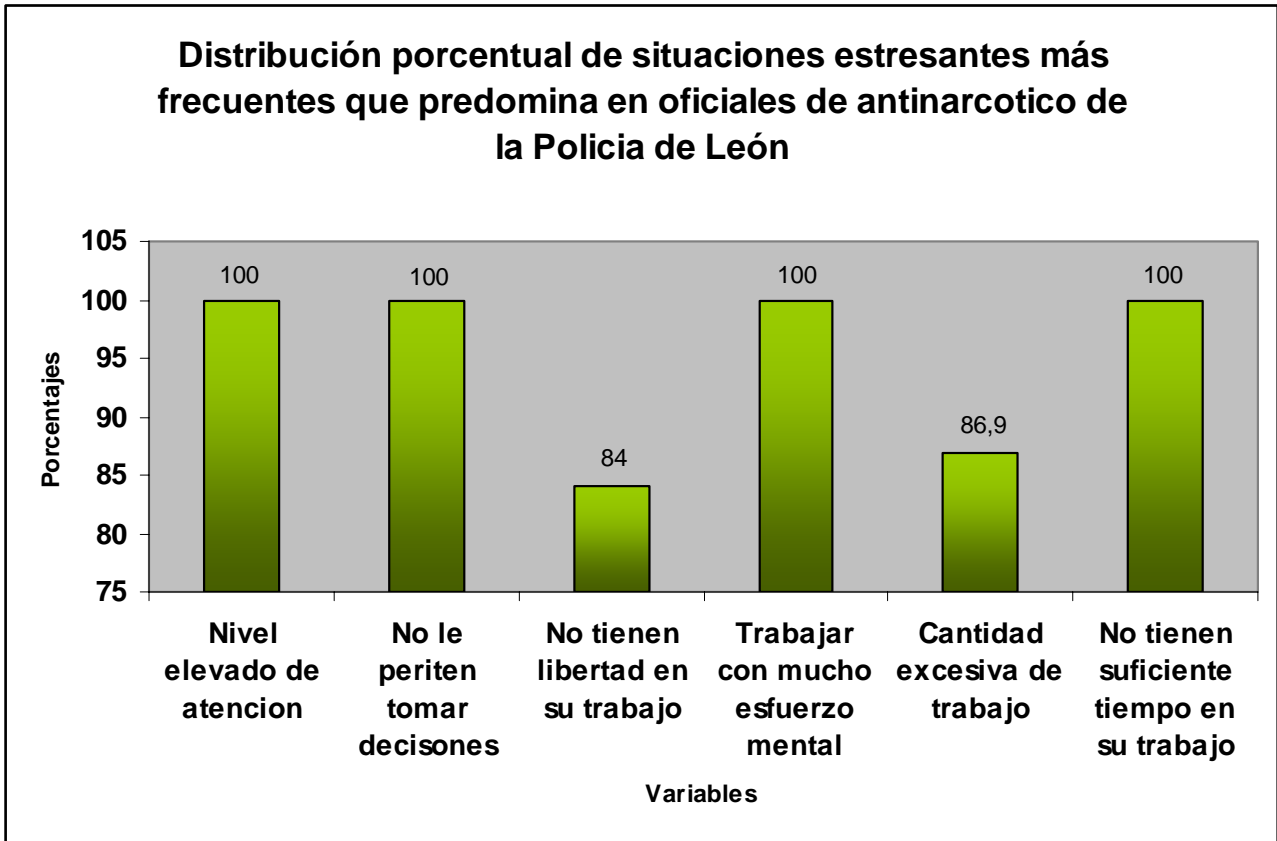
Según nuestros resultados, ya sea por el mismo ambiente de trabajo y el riesgo que requiere, en esta institución predomina claramente los del sexo masculino con un 83% de su población en estudio y apenas un porcentaje menor corresponde a los del sexo femenino.

RESULTADOS: Objetivo 1.- Datos sociodemográficos.



En esta grafica se puede apreciar claramente que estos agentes según su estado civil la mayoría se encuentra en unión libre, seguido de un porcentaje meno de solteros.

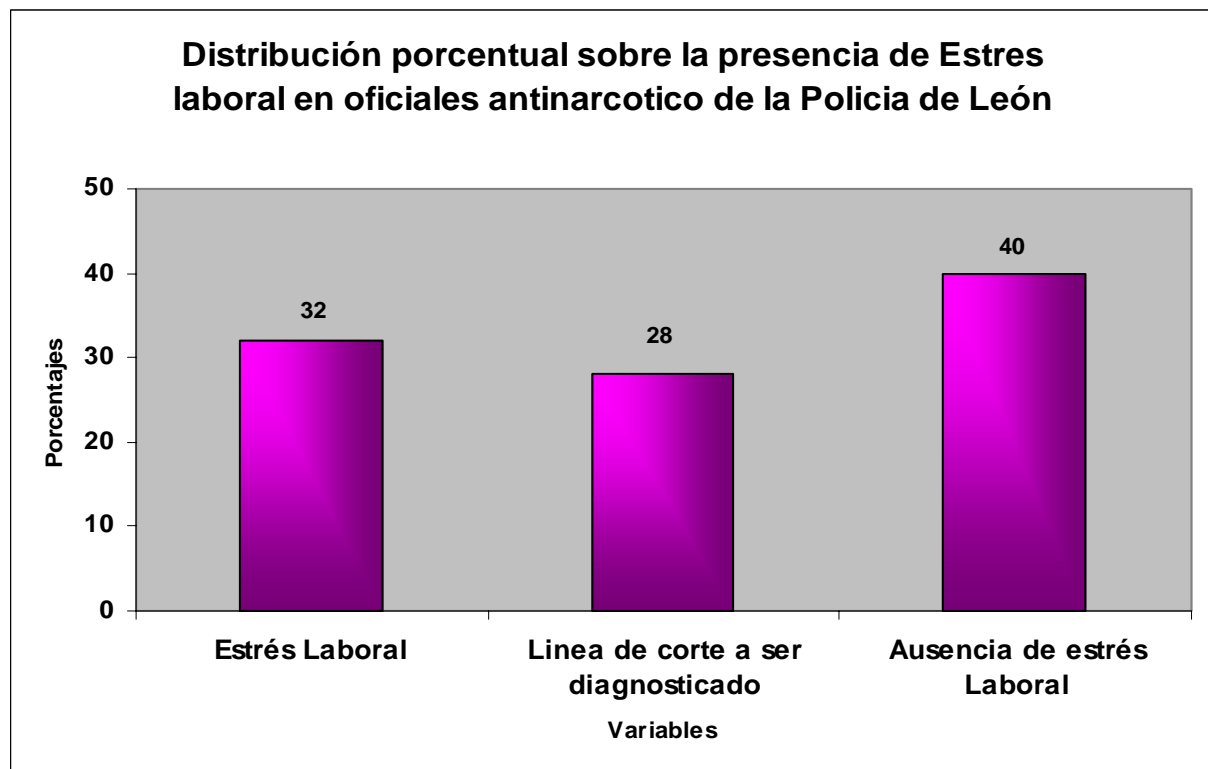
RESULTADOS: Objetivo 2.- Situaciones estresantes más frecuentes.



En estas graficas encontramos gran variedad de situaciones que según los agentes les producen estrés con más frecuencia, tales como tareas

interrumpidas, su trabajo no es dinámico, trabajan con mucho esfuerzo mental, necesita un nivel elevado de atención, que no se les permite tomar decisiones, y otras representadas en menor porcentaje.

RESULTADOS: Objetivo 3.- Determinar la presencia de estrés laboral.



En este resultado encontramos algo novedoso, un 40% de los entrevistados no presento estrés, sin embargo un 32% si presento estrés y un porcentaje menor se encuentra en los límites para ser diagnosticado, si sumamos los que tienen y los que están propenso a padecer de estrés laboral notamos que hay una población de agentes relativamente grande enfrentándose a este problema.

RESULTADOS: Objetivo 4.- Valorar el desempeño de los agentes.

PREGUNTA I.

Al cotejar cada unas de las repuestas brindada por los oficiales de antinarcóticos se encontró los siguientes resultados: la mitad de las personas entrevistas consideran que el desempeño laboral es bueno, expresiones textuales de los entrevistado: **“hemos notado un gran avance en lo que respecta al trafico de drogas en este municipio, los informes de la policía nos indica que hasta el momento hemos desarticulados alrededor de 20 expendios de drogas”, “se ha mostrado un avance en los agentes, los informes indican que el actuar delictivo va disminuyendo en ciertos lugares.”**

PREGUNTA II.

Al analizar la información obtenida por los agentes entrevistados en relación a cambios en su desempeño con respecto a años anteriores consideran que ha tenido un aumento, expresiones verbales de los entrevistados: **“ ha tenido un aumento considerable ya que esta vez estamos mejor organizados y bien distribuidos, “En relación a años anteriores a aumentado ya esta vez estamos trabajando directamente con la comunidad.**

PREGUNTA III.

En relación a que parámetros utiliza la institución para determinar si un agente tiene o no un buen desempeño todos coinciden en que no existe parámetros exactos, pero que se les evalúa en base a los informes que estos entregan a sus superiores, expresiones verbales de los entrevistados: **“Parámetros así de específicos pues no hay, sino que ha ellos se les evalúa en base a los informes que ellos tienen que entregar de forma mensual sobre el actuar de la policías”, “ Los valoramos a través de los informes que ellos nos entregan, así podemos ver el actuar de nuestros agentes”, “ Parámetros exactamente no hay sino que a través de los informes que ellos entregan ya sean mensuales, semanales etc.”**

PREGUNTA IV.

Al preguntarles a los entrevistados si han notado cambios en el comportamiento de los agentes cuando están trabajando, la mayoría de ellos manifestó a ver visto en algún momento a estos agentes estresados, expresiones verbales: **“Si, hemos notado cambios sobre todo cuando han pasado jornadas dobles que es cuando ellos están cansados”**, **“De repente se muestran enojados, con cara de pocos amigos, dicen sentirse cansados, etc.”**

DISCUSION

En el presente trabajo de investigación se encontró que gran parte de la población en estudio padece y esta propensa a padecer de estrés laboral, Es cuestión de tiempo para empezar a notar cambios en ellos, ya que también encontramos que la mayoría de ellos muestran cambios de comportamiento en su trabajo debido a una serie de factores que representan o son productores de estrés, en su mayoría expresaron que su trabajo necesita un nivel elevado de atención, de igual manera mencionaron que en su trabajo no se le permite tomar decisiones autónoma, también manifestaron no tener libertad de decidir como hacer su trabajo, mencionaron que en su trabajo le exigen trabajar con mucho esfuerzo mental, siendo los mas afectados los de rango inferiores asea los policías, por el hecho de que ellos están mas expuestos a este tipo de trabajo. Lo ante mencionado es compartido por Hernández Ríos Manuel, Sánchez José C.- Salamanca Amaro-día en su Manual de practicas de psicología donde se refiere a que en los años ochenta se han estudiado también los acontecimientos vitales menores (daily hassles), o pequeños contratiempos que pueden surgir cada día (en el trabajo, las relaciones sociales, etc.) como estímulos estresares.

Otros autores como Sánchez MILLA JJ; SANZ BOU MA; APELLANIZ GONZALEZ A; PASCUAL IZAOLA A** Mencionan que el trabajador que esta sometido a una serie de situaciones estresantes tales como trabajar con mucho esfuerzo mental, sobre carga de trabajo, actividades múltiples, etc., puede provocar un mal desempeño en este. Otros autores señalan la importancia del síndrome del "Burnout" y últimamente, el "mobbing" como causa de incapacidad laboral, sin embargo, en el mundo anglosajón, en los últimos 25 años, se han descrito por distintos autores, diversos aspectos de la influencia del estrés en colectivos policiales.

Así, estudios de Guralnick³ -1.963-, Richard y Fell⁴ -1.975- y Schwartz y Schwartz⁵ -1.975-, concluyen señalando que los policías constituyen uno de los grupos profesionales con mayor frecuencia de suicidios.

Sin embargo en este estudio se encontró que a pesar de que estas personas padecen de estrés laboral no se reportan suicidios de agente antinarcoóticos, los altos mandos consideran que su desempeño es bueno pero que no descartan que estos agentes tengan de repente algún problema de incapacidad para ejercer sus labores adecuadamente, vale mencionar que situaciones estresantes son muchas, puede ser que estos agentes hayan aprendido algunos sistemas de afrontamientos ante esta situación lo cual hace que su desempeño sea bueno, lo cual es compartido con la literatura de técnicas de afrontamiento al estrés laboral de Anna Rovira Rodríguez que dice que las técnicas centradas en la tarea van dirigidas a optimizar los recursos personales disponibles mediante una mejor autogestión de los tiempos de trabajo, una correcta organización y priorización de las actividades y el entrenamiento en mejorar la concentración en las tareas a realizar, todo esto se puede lograr si la institución hace una intervención a lo inmediato

CONCLUSIONES

Una vez analizado los resultados se concluyó lo siguiente:

Que la población existente en esta institución es del sexo masculino y en menor porcentaje del sexo femenino, siendo la edad mas predominante de 33-43 años, estando en su mayoría en unión libre.

En relación a las situaciones que les producen estrés gran parte de la población en estudio manifestó que su trabajo necesita un nivel elevado de atención, de igual manera mencionaron que en su trabajo no se le permite tomar decisiones autónoma, expresaron no tener libertad de decidir como hacer su trabajo, y que en su trabajo les exigen trabajar con mucho esfuerzo mental, se les pide hacer una cantidad excesiva de trabajo y sienten que no tiene tiempo suficiente para realizar su trabajo.

Al analizar cada uno de los factores determinantes de estrés laboral se concluyo que el 32% de los oficiales de antinarcoáticos presenta estrés laboral, el 40% no presentaron ningún síntoma de estrés laboral, sin embargo el 28% se encuentran en la línea de corte para ser diagnosticados por estrés laboral, siendo los mas afectados los que tienen rango de policía, y que son del sexo masculino.

También se concluye que a pesar que gran parte de la población padece de estrés los altos mandos de esta institución policial consideran que el desempeño de los agentes es bueno en relación a años anteriores.

Para concluir, decir que el estrés en nuestros días es un fenómeno cada vez más extendido, en el que se encuentran implicados el individuo y la sociedad. La aceleración del ritmo de vida, los nuevos sistemas de información que requieren mayor destreza y agilidad, así como un mercado laboral más competitivo y exigente que favorecen este fenómeno.

RECOMENDACIONES

Una vez concluido nuestro trabajo recomendamos lo siguiente:

A la institución Policial:

1. Que las personas encargados o responsables de la salud tanto física como mental de estos agentes intervengan a lo inmediato para evitar algún trastorno mayor.
2. Disminuir la carga excesivas de trabajo para que estos oficiales puedan realizar su trabajo de manera efectiva, tratando que tengan un poco mas de tiempo para distraer su mente en actividades deportivas o que reciban un tratamiento psicológico.
3. Rotar al personal de manera que tengas días de descansos para que estos no se agoten rápidamente en su trabajo.
4. evaluar a estos agentes de forma mas seguida para determinar si en realidad estos agentes se están desempeñando en óptimas condiciones o mejor aun aumentar su desempeño.

Al estado:

5. Mejorar los salarios de acuerdo al trabajo realizado por cada agente ya que no todos realizan las mismas funciones.
6. Dar atención psicológica a los oficiales cada vez que sea necesario.

BIBLIOGRAFIA

1. Carrobles José Antonio. análisis y modificación de la conducta, aplicaciones clínicas, 4ta. Edición. **2008, Madrid. España**
2. Dr. Bensabat Soly con la colaboración del Prof. Hans Selye. Estrés Grandes especialistas responden, versión española por Antonio Martín Lloret de la obra francesa titulad, Stress de grands specialistes respondent. Ediciones masajar de las, Universidades 13 apart 73 Bilbao 1984.
3. Estrés Laboral 2/ cielo/php/.htm/
4. Estrés ocupacional / estrés htm.
5. Fuentes Merce Adalid et al. Enciclopedia de la psicología océano, Tomo 3, impreso en España.
6. Hernández Ríos Manuel, Sánchez José C.- Salamanca Amaro-día Manual de practicas de psicología Ediciones, 1997 ISBN 484196 070-5.
7. Gutiérrez Calvo Manuel – García González Maria Dolores – Ansiedad y Cognición. Un marco integrador, Volumen 3, ISBN 7884296 080-3.
8. Guillermo Gestoso Carlos- et al. Estrés Laboral,, 1ra edición. Año 1997.
9. John M. Ivancevich, Michael T. Matteson. Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial,. 2da. Edición, Serie: Teoría y práctica.
10. Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública. (Tomado de: Merín Reig, Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995, p. 118)

ANEXOS

**CUETIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO DE LOS AGENTES
ANTINARCOTICOS LEON.**

Preguntas individuales, abiertas elaboradas para jefes inmediatos de los agentes antinarcóticos de la ciudad de León.

¿Como considera usted que ha sido el desempeño de los agentes antinarcóticos en el periodo de marzo – noviembre de 2007?

¿Considera usted que el desempeño de los agentes a disminuido o aumentado en relación a años anteriores?

¿Qué parámetros utilizan ustedes para determinar que un agente tiene o no un buen desempeño?

¿Considera usted que estos agentes han presentado algún cambio en su comportamiento al momento de realizar su trabajo?

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
Facultad de Ciencias Médicas.
V Año de Psicología



Estimado agente policial estamos realizando un estudio investigativo que tiene como fin identificar si el estrés laboral influye en su desempeño por lo cual la información que nos brinde será determinante para la realización de este estudio, dejándole entrever que dicha información será totalmente confidencial y para fines investigativos.

Datos generales:

Edad:

Sexo:

Grado:

Estado civil:

Horas de trabajo:

Situaciones estresantes:

¿Cual de los siguientes aspectos que a continuación le mencionamos le causan estrés?

1. trabajo con gran demanda de atención.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

2. actividad de gran responsabilidad.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

2. remuneración no equitativa.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

3. carencia de reconocimiento.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

4. problema con las autoridades.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

5. carga de trabajo excesiva.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

6. insatisfacción laboral.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

7. exigencias excesivas de trabajo.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

8. condiciones físicas laborales inadecuadas.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

9. espacio físico restringido.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

10. ambiente laboral conflictivo.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

11. desprecio al trabajador.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

12. salario insuficiente.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

13. carencia de seguridad en el empleo.

✓ Siempre

✓ Casi siempre

✓ A veces

✓ Casi nunca

✓ Nunca

MATRIZ DE DATOS

Pregunta	Respuestas
<p style="text-align: center;">PREGUNTA 1</p> <p>¿Como considera usted que ha sido el desempeño de los agentes antinarcóticos en el periodo de marzo – noviembre de 2007?</p>	<p>E1: Actualmente hemos notado un gran avance en lo que respecta al trafico de drogas en este municipio los informes de la policia nos indica que hasta el momento hemos desarticulados alrededor de 20 expendios de drogas, los agentes han estado atentos al llamado de las personas que reportan estos casos y no ha tenido ningún agravante en lo que se trata del uso de la fuerza policial.</p> <p>E2: Creo que ha estado un poco mal debido a que cada vez están aumentando los expendios pero estamos luchando para que esto se reduzca estamos trabajando con la población.</p> <p>E3: Con los cambios de mando se ha mostrado un avance en los agentes los informes indican que el actuar delictivo va disminuyendo en ciertos lugares pero tenemos otro que están aumentando</p> <p>E4: En este periodo tuvimos un déficit con los agentes muchos de ellos se retiraban o incluso involucrados en actos que ponen en</p>
<p><i>Estrés laboral en agentes antinarcóticos</i></p>	<p>duda a nuestra institución <i>Página 46</i></p>

<p style="text-align: center;">PREGUNTA 2</p> <p>¿Considera usted que el desempeño de los agentes a disminuido o aumentado en relación a años anteriores?</p>	<p>E1: ha tenido un aumento considerable ya que esta vez estamos mejor organizados y bien distribuidos por todo el departamento de León ellos manifiestan sentirse con el nuevo modelo mucho mas cómodos que otros años</p> <p>E2: Se ha mantenido y esperamos que vaya aumentando con el paso del tiempo.</p> <p>E3: En relación a años anteriores a aumentado ya esta vez estamos trabajando directamente con la comunidad.</p> <p>E4: Considero que ha aumentado los informes son muy buenos por lo tanto estamos avanzando a paso lento pero ahí vamos.</p>
<p style="text-align: center;">PREGUNTA 3</p> <p>¿Qué parámetros utilizan ustedes para determinar que un agente tiene o no un buen desempeño?</p>	<p>E1: Parámetros así de específicos pues no hay, sino que ha ellos se les evalúa en base a los informes que ellos tienen que entregar de forma mensual sobre el actuar de la policía con los puntos que se tienen como zona de venta y consumo de droga en este departamento, ellos se distribuyen por zona, zona norte, sur, este y oeste.</p> <p>E2: Los valoramos a través de los informes que ellos nos entregan, así podemos ver el actuar de nuestros</p>

	<p>agentes.</p> <p>E3: Parámetros exactamente no hay sino que a través de los informes que ellos entregan ya sean mensuales, semanales etc.</p> <p>E4: Parámetros exactamente no hay sino que a través de los informes que ellos entregan ya sean mensuales, semanales etc.</p>
<p style="text-align: center;">PREGUNTA 4</p> <p>¿Considera usted que estos agentes han presentado algún cambio en su comportamiento al momento de realizar su trabajo?</p>	<p>E1: algunas veces tienen cambio en su comportamiento de repente están enojados, ellos manifiestan sentirse cansado pero eso es por el mismo trabajo que requiere de mucha fortaleza física, porque los horarios dependiendo de la actividad son largos o incluso las operaciones de quiebres de drogas generalmente se hacen de noche y eso tiende a influir en ellos.</p> <p>E2: Si, hemos notado cambios sobre todo cuando han pasado jornadas dobles que es cuando ellos están cansados.</p> <p>E3: De repente se muestran enojados, con cara de pocos amigos, dicen sentirse cansados, etc.</p> <p>E4: Pues yo no he notado ningún cambio en su comportamiento, los veo igual o cuidado mejor.</p>

CUESTIONARIO DE KARASEK.

Edad:.....

Estado civil: soltero..... Casado..... Unión libre.....

Rango:

Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar una sola de las casillas por ítem.

1. Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de atención:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

3. En mi trabajo debo ser creativo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades personales:

- Totalmente en desacuerdo.

- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

10. Mi trabajo exige ir muy deprisa:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

11. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

12. No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

13. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

14. No recibo peticiones contradictorias de los demás:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

16. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

17. Mi trabajo es muy dinámico:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

19. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

20. Mi jefe presta atención a lo que digo:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

22. Mi jefe facilita la realización del trabajo:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

23. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

25. Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

27. Las personas con las que trabajo son amigables:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

28. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.