

Universidad de Costa Rica
Facultad de Ciencias Sociales
Escuela de Psicología

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

“Propuesta y validación de una Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada”

Sustentante: Bach. Floryana Víquez Porras
No. Carné: A25578
Comité Asesor:
Directora: Licda. Andrea Brenes Quirós.
Lectora: MBA. Kattia Salazar Córdoba
Lector: Ronald Ramírez Henderson Ph.D

Tribunal Examinador.



Licda. Andrea Brenes
Directora.



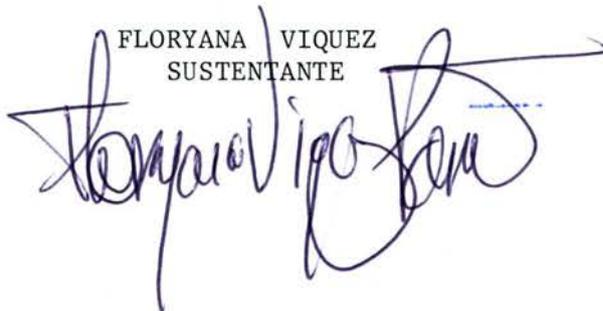
MBA. Kattia Salazar
Lectora.

Ronald Ramírez Ph.D
Lector.



Licda. Maritza Mata
Presidente de la Mesa

FLORYANA VIQUEZ
SUSTENTANTE



Agradecimientos.

En primera instancia le agradezco a Dios por haberme dado la posibilidad de llevar a cabo la presente investigación, por darme fuerzas en los momentos de flaqueza y por levantarme cuando lo creí imposible. Gracias a mi familia por el apoyo a lo largo de estos años de estudio, por el entusiasmo y por creer en mí incondicionalmente.

Le agradezco a Andrea, Kattia y Ronald por la guía, las recomendaciones y las sugerencias así como por los valiosos consejos y las innumerables horas de trabajo arduo y constante.

Un agradecimiento a la empresa de seguridad privada que me permitió desarrollar parte del trabajo de campo y a las y los psicólogos que participaron del proceso investigativo.

Floryana.

Dedicatoria.

El presente trabajo final de graduación está dedicado a toda mi familia, especialmente a Danilo. Aunque se fue pocos días antes de defender la investigación, siempre me ha acompañado y fortalecido. Siempre estarás en mi corazón.

¡Cómo lo vamos a extrañar Negrito! Dios lo tiene en sus manos, lo queremos y amamos, gracias por ser el mejor abuelo, el más feliz, siempre con fuerza y amor. Gracias por hacernos apreciar la vida y amar a Dios. Con una sonrisa, dulces palabras y serenidad nos enseñó a todas y todos lo bello que es la vida. Gracias por las bromas que nos hacía, gracias por los consejos y por tanta alegría.. lo voy a extrañar cada día..

Floryana.

Resumen.

Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada.

Bach. Floryana Viquez Porras.

El propósito del presente trabajo final de graduación fue, identificar cuáles serían los conocimientos teóricos y las estrategias que incidirían al nivel de estrés, las situaciones laborales estresantes y las cogniciones, conductas y emociones de los y las oficiales de seguridad de una empresa privada, que debe contener una guía cognitivo conductual emocional, dirigida a profesionales en psicología, para la reducción del estrés laboral en dichos oficiales.

Para ello se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo, ya que pretendió dar a conocer las emociones, cogniciones y conductas que los oficiales de seguridad expresan con respecto a las situaciones estresantes en sus labores. Al mismo tiempo que se indagó con respecto a las estrategias cognitivo conductuales y emocionales que las y los psicólogos utilizan con el fin de reducir el estrés laboral en las y los oficiales de seguridad. En la investigación se utilizó un diseño no experimental transeccional. Se seleccionaron 12 oficiales que cumplen con los siguientes criterios de inclusión con el fin de aplicarles el cuestionario de estrés Solano-Beauregard y llevar a cabo un grupo de discusión. Lo que se proyectó fue evaluar el fenómeno de estrés laboral en la población escogida y a partir de la medición y de los resultados de la indagación con psicólogos y psicólogas se propuso una guía que responda a lo arrojado por la medición. Como contraparte especializada se aplicó a un grupo de 8 psicólogas y psicólogos un cuestionario semi-estructurado autoadministrado, por medio del cual se identificaron las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, que ha utilizado, utilizan y valoran más valiosos para la intervención en estrés laboral, con oficiales de seguridad.

Los principales hallazgos señalan que las situaciones que las y los oficiales de seguridad señalan como estresantes laboralmente, giran en torno al

sobrecargo en el rol, los conflictos interpersonales con las y los compañeros, las jefaturas y la clientela, de igual forma se afirma que el horario de trabajo nocturno también genera estrés.

Las cogniciones, que las y los oficiales de seguridad mencionan están relacionadas con el no poder solucionar las situaciones estresantes, consideran que no tienen control ante las situaciones anteriormente señaladas. Por otro lado, las conductas que se afirman son ejecutadas ante las situaciones del estrés van desde el tratar de olvidar los problemas, ver televisión y escuchar música así como la ingesta de licor y las dificultades en la comunicación. En cuanto a las respuestas emocionales que presentan los oficiales de seguridad participantes de la investigación ante el estrés laboral, se identifican primordialmente el enojo, el miedo y la tristeza. Al consultar a las y los psicólogos en psicología se determinó que los conocimientos y herramientas cognitivas que se mencionan apuntan a la desarticulación de las creencias irracionales y al trabajo mediante fantasías dirigidas. En cuanto a las herramientas conductuales que se afirman como de alto valor en la reducción del estrés laboral en las y los oficiales, se encuentra el role-playing, dramatizaciones, entrenamiento en comunicación asertiva, reforzamientos positivos, relajaciones y el entrenamiento en autocontrol. La principal herramienta emocional que se sugiere, es el manejo de la frustración. Una vez en mano la información, se procedió a la elaboración de la guía, la cual pretende que se trate de un proceso que se pueda enmarcar en una institución y que sea viable trabajar de manera concreta los temas que son de carácter apremiante.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	4
1 INTRODUCCIÓN.....	5
2. ANTECEDENTES.....	10
2.1 ANTECEDENTES NACIONALES.....	10
2.2 ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	15
3. MARCO CONCEPTUAL.....	22
3.1 ESTRÉS.....	22
3.2 ESTRÉS LABORAL.....	29
3.3 MODELO COGNITIVO CONDUCTUAL EMOCIONAL.....	32
3.3.1 Descripción del modelo.....	33
3.3.2 Enfoque teórico racional emotivo conductual.....	47
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	53
4.1 PROBLEMA.....	54
4.2 OBJETIVOS.....	54
5. METODOLOGÍA.....	57
5.1 TIPO DE ESTUDIO.....	57
5.2 DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	58
5.3 DISEÑO.....	59
5.4 SUJETOS DE INVESTIGACIÓN.....	59
5.5 CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	60
5.5.1 Criterios de Inclusión de los oficiales de seguridad.....	60
5.5.2 Criterios de exclusión de los oficiales de seguridad.....	60
5.5.3 Criterios de inclusión de las y los sujetos consultados en psicología.....	61
5.5.4 Criterio de exclusión de las y los psicólogos.....	61
5.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	62
5.6.1 "Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard".....	62
5.6.2 Cuestionario semi estructurado autoaplicado "Estrés laboral en oficiales de seguridad".....	63
5.7 TÉCNICAS.....	64
5.8 PROCEDIMIENTO.....	64
5.9 ANÁLISIS DE DATOS.....	68
5.9.1 "Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard".....	68
5.9.2 Grupo de discusión.....	68
5.9.3 Cuestionario semi estructurado autoaplicado dirigido a psicólogos y psicólogas que laboran o han laborado con oficiales de seguridad "Estrés laboral en oficiales de seguridad".....	69
5.10 PROTECCIÓN A LOS SUJETOS.....	70
6. RESULTADOS.....	71

6.1 NIVEL DE ESTRÉS QUE LAS Y LOS SUJETOS DE INVESTIGACIÓN EVIDENCIAN.	72
6.2 SITUACIONES LABORALES SEÑALADAS COMO ESTRESANTES POR LAS Y LOS OFICIALES DE SEGURIDAD, PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN.	76
6.3 COGNICIONES, CONDUCTAS Y EMOCIONES QUE PRESENTAN LAS Y LOS OFICIALES DE SEGURIDAD PARTICIPANTES.	88
6.3.1 Estilos de pensamiento, atribuciones, creencias y la valoración que tienen las y los oficiales de seguridad ante el estrés laboral.	89
6.3.2 Habilidades, destrezas, y conductas ante las situaciones estresantes que las y los oficiales de seguridad presentan frente al estrés laboral.	104
6.3.3 Respuestas emocionales y sentimientos que las y los oficiales de seguridad evidencian ante el estrés laboral.	109
6.4 CONOCIMIENTOS Y HERRAMIENTAS COGNITIVAS, CONDUCTUALES Y EMOCIONALES QUE LAS Y LOS PSICÓLOGOS UTILIZAN PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS Y LOS OFICIALES DE SEGURIDAD.	117
6.5 LAS ESTRATEGIAS, PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS TEÓRICOS, COGNITIVOS, CONDUCTUALES Y EMOCIONALES, QUE LAS Y LOS PSICÓLOGOS CONSIDERAN APLICABLES FRENTE AL ESTRÉS LABORAL EN LAS Y LOS OFICIALES DE SEGURIDAD.	134
6.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LAS SESIONES DE DISCUSIÓN CON LOS OFICIALES DE SEGURIDAD DE FRENTE A LOS RESULTADOS DERIVADOS DE LOS CUESTIONARIOS SEMI ESTRUCTURADOS AUTOAPLICADOS “ESTRÉS LABORAL EN OFICIALES DE SEGURIDAD”.	146
7. DISCUSIÓN.	172
8 CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA GUÍA.	183
9. CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y LIMITACIONES.	189
9.1. CONCLUSIONES.	189
9.2 RECOMENDACIONES.	192
9.3 LIMITACIONES.	194
BIBLIOGRAFÍA.	196
ANEXOS.	205
1. CUESTIONARIO SOBRE ESTRÉS SOLANO-BEAUREGARD.	205
2. “ESTRÉS LABORAL EN OFICIALES DE SEGURIDAD”. CUESTIONARIO SEMI ESTRUCTURADO AUTOAPLICADO DIRIGIDO A PSICÓLOGOS Y PSICÓLOGAS QUE LABORAN O HAN LABORADO CON OFICIALES DE SEGURIDAD.	210
3. AGENDA DEL GRUPO DE DISCUSIÓN.	218
4. GUÍA COGNITIVO CONDUCTUAL EMOCIONAL DIRIGIDA A PSICÓLOGOS Y PSICÓLOGAS PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA.	227

Índice de Tablas.

TABLA 1. NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN EL ÁREA EN LAS Y LOS OFICIALES PARTICIPANTES.....	72
TABLA 2. PORCENTAJE DE NIVEL DE ESTRÉS EN LAS Y LOS OFICIALES PARTICIPANTES.....	74
TABLA 3. PROMEDIO DEL NIVEL DE ESTRÉS SEGÚN EL ÁREA EN LAS Y LOS OFICIALES DE SEGURIDAD PARTICIPANTES.....	75
TABLA 4. RESPUESTAS OBTENIDAS DE LAS Y LOS PSICÓLOGOS, CON RESPECTO AL CONCEPTO DE ESTRÉS QUE LAS Y LOS OFICIALES REPORTAN.....	119
TABLA 5. RESPUESTAS OBTENIDAS DE LAS Y LOS PSICÓLOGOS, CON RESPECTO A LAS VALORACIONES DEL ESTRÉS QUE LAS Y LOS OFICIALES REPORTAN.....	121
TABLA 6. RESPUESTAS OBTENIDAS DE LAS Y LOS PSICÓLOGOS, CON RESPECTO A LAS CONDUCTAS ANTE EL ESTRÉS QUE LAS Y LOS OFICIALES REPORTAN.....	123
TABLA 7. CONDUCTAS ANTE EL ESTRÉS QUE LAS Y LOS OFICIALES REPORTAN.....	125
TABLA 8. RESPUESTAS OBTENIDAS DE LAS Y LOS PSICÓLOGOS, CON RESPECTO A LAS EMOCIONES ANTE EL ESTRÉS QUE LAS Y LOS OFICIALES REPORTAN.....	129
TABLA 9. EMOCIONES QUE LAS Y LOS PSICÓLOGOS HAN IDENTIFICADO EN LAS Y LOS OFICIALES DE SEGURIDAD, ANTE SITUACIONES ESTRESANTES.....	132
TABLA 10. ESTRATEGIAS, PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS TEÓRICOS COGNITIVOS QUE LAS Y LOS PSICÓLOGOS REPORTAN.....	138
TABLA 11. ESTRATEGIAS, PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS TEÓRICOS, CONDUCTUALES QUE LAS Y LOS PSICÓLOGOS REPORTAN.....	141
TABLA 12. ESTRATEGIAS Y PROCEDIMIENTOS EMOCIONALES QUE LAS Y LOS PSICÓLOGOS REPORTAN.....	144
TABLA 13. ESTRATEGIAS, PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS TEÓRICOS, COGNITIVOS-CONDUCTUALES Y EMOCIONALES.....	144
TABLA 14. SITUACIONES ESTRESANTES SEÑALADAS POR LAS Y LOS PSICÓLOGOS ASÍ COMO LAS Y LOS OFICIALES DE SEGURIDAD.....	146
TABLA 15. TÉCNICAS PROPUESTAS POR LAS Y LOS PSICÓLOGOS PARA EL ABORDAJE DEL ESTRÉS LABORAL EN OFICIALES DE SEGURIDAD.....	171

1 Introducción

El presente trabajo busca proponer una guía que permita a psicólogos y psicólogas abordar el estrés laboral para lo cual, se tomarán en cuenta también las peculiaridades de las personas así como los rasgos individuales de cada uno de los trabajadores que influyen directamente tanto en las percepciones de los factores estresores como las reacciones que se obtendrán de estas percepciones. En este sentido se concebirá el estrés como el resultado de factores externos que son filtrados por las y los individuos y que por lo tanto presentan diversos resultados, más o menos perjudiciales para la salud en general, según lo mencionan Gestoso y Bozal (2000).

El estrés podría ser definido según Lazarus (1986) al mismo tiempo en términos de demandas y recursos, ya que cuando un individuo pierde sus recursos internos o externos, se encuentra a merced de las demandas del entorno y entonces experimenta síntomas de estrés.

Fernández, Fernández y Acevedo (2005) mencionan en esta misma dirección que al estar falta o faltar de estrategias, técnicas y herramientas efectivas para el manejo del estrés, las y los individuos perpetúan las conductas que les afectan directamente y que aumentan los niveles de estrés que durante sus jornadas laborales presentan. Los autores afirman que con el fin de ejecutar una debida reducción del estrés laboral se deben realizar esfuerzos conscientes que prevengan, combatan y aplaquen las consecuencias del estrés generado en el trabajo. De acuerdo con Fernández, et al (2005) el estrés es actualmente uno de los principales padecimientos que sufren las personas insertas en el ambiente laboral.

Es preponderante considerar que las exigencias de los puestos de trabajo de los oficiales de seguridad conllevan a enfrentarse a diversas situaciones que podrían desencadenar el conocido estrés laboral. Se entremezclan situaciones de excesivas demandas físicas del trabajo, por ejemplo el permanecer de pie durante la jornada de ocho horas. Al mismo tiempo dadas las exigencias del rol laboral las y los empleados deben mantenerse en estado de alerta, a la expectativa de que alguna situación sobrevenga en la que deban actuar velozmente. Lo anterior son solo unos de los cuantos factores que se conjugan para propiciar la aparición del síndrome de estrés laboral.

Desde un punto de vista médico el estrés influye directamente en la salud y el bienestar de las personas, en este sentido se apunta a preservar y promover condiciones adecuadas en el desempeño diario de la labor. Liberman, Best, Metzler, Fagan, Weiss & Marmar (2002) afirman que en relación a la población en general, los oficiales de policía reportan tasas más altas en la ocurrencia de los accidentes cardiovasculares y gastrointestinales, las tasas de divorcio doblan las de la población en general, así como los índices de suicidio son de dos a seis veces mayores a los de las poblaciones en general.

El desconocimiento con respecto a las causas y consecuencias que se manifiestan individualmente, dificulta su estudio, diagnóstico e intervenciones dirigidas al afrontamiento del estrés laboral. Esta es una de las condiciones que más afecta la productividad de las organizaciones, manifestándose a través de conductas como ausentismo, rotación y desmotivación laboral, además de enfermedades crónicas, disminución del rendimiento físico y mental, entre otras.

Al mismo tiempo, Dewa (2007) afirma que de acuerdo con el modelo tradicional de trastornos laborales, la salud del empleado se ve amenazada por la continua exposición a situaciones peligrosas relacionadas directamente con su ocupación. La autora menciona igualmente que los modelos etiológicos más avanzados en enfermedades del adulto incluyen factores tales como la vulnerabilidad genética, factores del desarrollo, factores neurobiológicos, experiencias en la infancia, eventos en la vida, situaciones crónicas tales como ambientes domésticos altamente estresantes y la presencia de otros desórdenes. Se dice entonces que se está frente a una situación de alta complejidad en la cual no existe un enfoque claro. En términos de la psicología laboral, es preponderante visualizar el estrés como una de las fuentes de rotación en el personal, ausentismo y bajas en los niveles de producción.

Es por esto que surge la necesidad de realizar una guía, a modo de intervención, en la cual se presentan diversas herramientas tanto para reducir como para aliviar las consecuencias de este síndrome. Dicho instrumento estará bajo el enfoque Cognitivo conductual emocional, que como menciona Barguil (2003) devuelve el poder de decisión y de control a la persona, permitiendo de este modo que se evalúen cogniciones y emociones sobre su propia vida. Se pretende que la guía pueda instrumentalizar a psicólogos y psicólogas que se encuentren interesados en el afrontamiento de circunstancias estresantes a nivel laboral.

Es de esta manera que se desea llevar estas prácticas a la intervención en la psicología laboral. Parkes (2001) se refiere a las intervenciones como todas aquellas actividades que las organizaciones emprendan con el fin de reducir la presencia de situaciones o agentes que estresen a las y los individuos en sus empleos. Así mismo el autor menciona que las intervenciones pueden ir dirigidas a reducir las

consecuencias negativas en aquellas y aquellos empleados que se han visto expuestos a estresores.

Se evidencia de este modo que debe realizarse un esfuerzo en conjunto, tanto organizaciones como empleados y unir esfuerzos con el fin de aminorar el síndrome del estrés laboral. Las organizaciones se ven en la posibilidad de acudir a profesionales de diversas disciplinas con el fin de implementar estrategias de afrontamiento al estrés laboral de sus trabajadoras y trabajadores.

La presente propuesta de guía posee como uno de sus fines que las psicólogas y los psicólogos que la empleen favorezcan la reducción de las manifestaciones de estrés laboral en las y los participantes, allí radica su importancia. Se busca influir en la calidad de vida en el trabajo, con el fin de que éste no represente una carga intolerable para el personal de Seguridad. La guía resultará ser el producto de la evaluación a realizarse en un grupo de oficiales sobre las causas y niveles de estrés así como las cogniciones, conductas y emociones asociadas al estrés laboral, esto aunado a la investigación teórica que se llevará a cabo previamente y a los aportes de un grupo de psicólogos/as con experiencia en ese campo. Se trata de proponer una guía que funja como respuesta a los niveles de estrés y a las áreas cognitivas, conductuales y emocionales, por lo tanto se buscará localizar y proponer las estrategias metodológicas y las prácticas que desde la psicología, se ajusten a las características que demuestre la población.

Igualmente, la guía se dirige a las y los profesionales en psicología que tengan afinidad con el tema del estrés en la población de interés. Se buscaría crear una herramienta que facilite en trabajo y que al mismo tiempo pueda ser constantemente revisada, enriquecida y adaptada a diferentes ámbitos laborales.

La investigación pretende igualmente acercarse a la realidad laboral de las y los oficiales de seguridad que en el país laboran para la empresa privada, lo cual permitirá proveer una mirada actualizada y datos consecuentes con la cotidianidad de los participantes.

Se trata de localizar herramientas que desde la psicología permiten un acercamiento ético, válido y científico que refuerza el valor serio de la disciplina. Por medio de técnicas cualitativas y cuantitativas se busca acrecentar un acercamiento a la población que permita visualizar lo más comprensiblemente los temas que incumben a la investigación.

Se pretendió que la guía, esté basada en buenas prácticas e investigaciones previas que se han podido encontrar tanto a nivel nacional como internacional y sometida al criterio de psicólogos y cumpla con los criterios de validez y confiabilidad que la ética en trabajo con personas requiere. Al mismo tiempo apunta a generar insumos a nivel teórico, empírico y metodológico que permitan el avance en el tema de la psicología laboral, de manera que se profundice por medio de los resultados que el trabajo de investigación proporcione. Igualmente el campo de la psicología social, se vería beneficiado en términos de los hallazgos con respecto a la interacción social y los comportamientos subyacentes en la población en particular. El estrés laboral, es un tema transversal que se encuentra presente en la mayor parte de las profesiones, por lo cual podría intervenir en campos como la psicología clínica y la psicología educativa. Lo anterior resalta la preponderancia, vigencia y apremio de la presente investigación.

2. Antecedentes

La psicología laboral ofrece una aproximación al fenómeno del estrés laboral, que permite su abordaje desde una gran cantidad de puntos de vista. Es esta riqueza de posibilidades de diagnóstico, observación, intervención y explicaciones teóricas la que permite concebir los fenómenos laborales como volubles, en constante cambio y por lo tanto de alta complejidad. Allí radica la importancia de contemplar las diversas investigaciones tanto a nivel nacional como internacional sobre el tema.

2.1 Antecedentes Nacionales

Morales (1990) propone un manual para el manejo del estrés siguiendo el modelo del estrés transaccional de Lazarus, el cual toma en cuenta elementos ambientales, sociales, físicos y emocionales. Se dice al mismo tiempo que el manual pretende “dar un vistazo a los factores relevantes de la relaciones del estrés y las típicas reacciones emocionales” así como “facilitar la tarea de evaluar, identificar y manejar los problemas emocionales provocados por situaciones de estrés que presentan los pacientes de la consulta externa” (p.2) La autora propone una conceptualización del estrés y pone de manifiesto que el estrés como término posee grandes dificultades para ser explicado y definido, por lo tanto eventos, situaciones, síndromes específicos y acciones pueden desatar el estrés como respuesta. La autora pretende por medio del manual, ubicarse en la intersección de la teoría psicosocial, los criterios diagnósticos y el manejo del estrés. La autora concluye que son varias las vías por medio de las cuales se puede disminuir el estrés afirma entonces que por medio de

“programas diseñados para afrontar el estrés y sus efectos adversos, el uso de biorealimentación y la relajación” (p.25)

Moya y Ortiz (2000) investigan la influencia del estrés en el desempeño laboral de los docentes. Las autoras identifican diferentes causas del estrés y las catalogan según su proveniencia. Hablan de la presencia de estresores en el medio ambiente físico y que señalan pueden ser la luz, el ruido, la temperatura y la vibración y el movimiento. Podría pensarse que el ruido sería uno de los factores que mayoritariamente se encuentra presente en las zonas públicas, como lo son las calles, edificios y el movimiento vehicular. Las autoras mencionan que “La prolongada exposición al ruido excesivo (ochenta decibeles), puede producir sordera. Sin embargo, desde el punto de vista del estrés el ruido es un estresor principalmente cuando distrae” (p.16) Las autoras mencionan también que se presenta estresores individuales que estarían detonados por factores personales y que están, en la mayoría de los casos, directamente relacionados con el trabajo. Al mismo tiempo estos estresores individuales pueden estar potenciados por las ambigüedades del rol en la institución, la sobrecarga de trabajo, el desarrollo profesional que se evidencie así como las responsabilidades que se perciben. Es importante mencionar que todos estos factores detonantes son medidos y sopesados por cada individuo y allí es donde radica el que se presenten diferentes respuestas a estas situaciones. Es evidente que no todos los individuos reaccionaran de la misma manera ante los mismos estresores, sin embargo, es necesario que se tengan claras las situaciones que generalmente refuerzan las reacciones asociadas al estrés.

Argüello y Hernández (2002) concluyen en su estudio que “Los síntomas del estrés presentados principalmente por los trabajadores se dan más a nivel cognitivo-

conductual que físico, siendo las principales consecuencias de éste el mal humor, la falta de concentración y la ansiedad. Las consecuencias a nivel físico son principalmente la tensión y el dolor muscular” (p.5). De este modo se evidencian los resultados reales del estrés laboral en las y los trabajadores así como las esferas que se ven mayormente afectadas. Los autores mencionan también que los trabajadores con los que llevaron a cabo su investigación contaban con estrategias de afrontamiento tales como el hacer ejercicio, relajarse, reorganizar las tareas, hablar con compañeros, escuchar música y ver televisión. Se denota entonces que ante la presencia de estresores en el lugar de trabajo, las y los trabajadores hacen intentos por sí mismo para aliviar los síntomas del estrés, por lo tanto se evidencia el fuerte impacto de éste en la vida de estas personas.

Por otro lado Villegas (2002) afirma que existen diversos órdenes de factores que causan estrés en los docentes. Uno de estos órdenes de factores obedece a los recursos materiales y condiciones de trabajo, la violencia en las instituciones y el agotamiento y la acumulación de exigencias. Se dice más adelante que existen diferentes consecuencias del estrés en las y los empleados que se pueden clasificar en efectos subjetivos, conductuales, cognoscitivos, fisiológicos y organizacionales. Se asegura entonces que el estrés es un fenómeno polifacético y que para poder ser abordado se le debe visualizar como una situación integral, compuesta de muy variados aspectos. De este modo se puede observar en las y los empleados sometidos al estrés laboral, ansiedad, agresión, poca autoestima, tensión y mal humor entre los efectos subjetivos. A nivel conductual pueden ser más vulnerables a accidentes, adicciones, pérdida de apetito y conductas compulsivas. A nivel organizacional se puede percibir el ausentismo, la baja productividad, insatisfacción

laboral y rotación laboral. Es más que evidente entonces que el no prestar atención a las manifestaciones del estrés puede acarrear resultados negativos y que pueden hasta acabar con el ejercicio profesional de las y los empleados (as).

Abarca (2004) menciona que la investigación llevada a cabo por la Agencia Europea para la Seguridad y la Higiene en el Trabajo en el año 2003 arrojó que más de 40 millones de los habitantes de dicho continente padecen de estrés a nivel laboral, lo cual ha generado aumentos significativos en ausencias debido frecuentemente a que las personas inician padecimientos físicos y emocionales que se manifiestan en el trabajo. Cifras de esta magnitud señalan la importancia de la calidad de vida que las y los empleados requieren en su lugar de trabajo. Al mismo tiempo estos padecimientos físicos y emocionales repercuten directamente en las capacidades para llevar a cabo adecuadamente las labores correspondientes en el ámbito laboral. Los olvidos, la falta de concentración, la incapacidad para tomar decisiones y los cuestionamientos sobre el autoestima, son manifestaciones del estrés laboral que la autora menciona. Lo anterior se ve directamente relacionado con la efectividad y la productividad del o la empleado, lo cual al mismo tiempo se encadena con una alta tasa de rotación laboral, ausentismo así como accidentes laborales.

Se señala igualmente que existen múltiples factores que se conjugan y que presentan como resultado el estrés laboral, de este modo se menciona la alta competitividad que se evidencia tanto en el momento de contender por el puesto así como las rivalidades que existen entre colegas.

Sin lugar a dudas y tal y como lo menciona Abarca (2004)

Las situaciones que alteran los ritmos biológicos, son otra forma crónica del estrés; se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano, determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico (p.21)

La autora indica seguidamente que el personal de seguridad es una de las poblaciones que más vulnerables se encuentran a estas situaciones que exigen adaptaciones abruptas a las exigencias del puesto de trabajo que se ocupa.

Es importante rescatar el aporte de Chaves (2007) con respecto a los síntomas, niveles de estrés, estilos de afrontamiento en agentes de la Unidad de Intervención policial. La autora indica que

...si las circunstancias en las cuales se desempeña la persona, en este caso el trabajo como agente de la UIP, mantienen condiciones de estrés, se puede decir que generará efectos a largo plazo en el sistema inmunológico y en otros en tanto el cuerpo humano es una unidad funcional. (p.83)

La autora afirma que el clima organizacional es una fuente importante de estrés en la población de agentes de la Unidad de Intervención policial. Se menciona que “es relevante considerar qué tipo de relaciones se están manifestando tanto entre los agentes como con sus superiores, además de los factores físicos, laborales y propios de la realidad nacional” (p.86)

Con respecto a los factores extraorganizacionales que mayores niveles de estrés genera es la economía familiar, Chaves (2007) sugiere que estos podría estar relacionado con el salario percibido así como con el uso que los agentes le estarían dando.

En cuanto al estrés, Chavez (2007) menciona que “surge como una gran preocupación en los medios laborales modernos debido a los elevados costes económicos y sociales que las personas que trabajan en una organización pueden representar si padecen dicha situación” (p.43) La autora indica que las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y al mismo tiempo se preocupen por que las necesidades de las y los empleados estén satisfechas y se tomen en cuenta las aptitudes, capacidades así como las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas. De este modo se comprueba una vez más la importancia que a nivel organizacional el estrés presenta.

Blanco (2008) lleva a cabo un estudio exploratorio con el fin de proponer un manual cognitivo conductual emocional de autoayuda dirigido a las gerencias de una empresa privada. La autora basa su propuesta en revisiones bibliográficas del tema, entrevistas tanto a gerentes como a psicólogos para desarrollar en la fase final el manual. Las entrevistas a los gerentes arrojaron que la conceptualización que poseen del estrés gira en torno a las reacciones y consecuencias. “la totalidad de los gerentes entrevistados tienden a reconocer con mayor facilidad las repercusiones del estrés que las situaciones que lo originan” (p.46)

2.2 Antecedentes Internacionales.

Uno de los ejes preponderantes para establecer los cimientos de la presente investigación es el estrés laboral. Lo anterior debido a que se trata de un aspecto fundamental del objeto de estudio que se ha seleccionado y que atañe directamente a la población con la cual se llevará a cabo el estudio.

O'Brien en Buendía (1998) menciona que una de las mejores maneras es instrumentalizar las y los empleados, empoderándolos con el fin de que identifiquen los síntomas estrés, las potenciales fuentes de su estrés; de esta misma manera se les podría estimular a considerar frecuentemente estresores que ellos podrían cambiar y aquellos estresores que no sean susceptibles al cambio. Se evidencia entonces que es de suma importancia instrumentalizar en la identificación de los agentes y las circunstancias que detonan las sensaciones de estrés laboral en las y los empleados, así como en las capacidades que se tienen de enfrentar estas situaciones.

Se estaría hablando entonces de que las y los individuos se conciban como entes activos frente a las circunstancias que se le presentan cotidianamente y que de una manera consciente actúen asertivamente. El autor propone que existen varias vías por las cuales se puede llevar a cabo dicha instrumentalización. "El tratamiento más común es a través del asesoramiento a los empleados estresados por medio de terapias tales como la terapia racional-emotiva, teoría cognitivo-conductual, relajación o meditación" (p.72). Se habla de asesoramiento como un entrenamiento, como una enseñanza que se llevaría a aquellos que se encuentren estresados. El peligro de dichas aproximaciones reside en que se entrena a las y los empleados a controlar sus propias manifestaciones frente a las situaciones que le producen los estados de estrés, y muy poco se dedica a la incidencia que estas personas podrían tener frente a las circunstancias. De este modo se dejan de lado las capacidades intrínsecas de las y los individuos para actuar "En esencia se les podría alentar a creer que son víctimas y son personalidades inadecuadas para adaptarse a su estado de malestar." (p.73)

Por otra parte, Parkes (2001) cita a Ivancovich et al (1990) y menciona específicamente las intervenciones para la gestión del estrés en las organizaciones, definiéndolas como “cualquier actividad, programa o la oportunidad iniciada por una organización, dirigida a reducir la presencia de estresores, relacionados con el trabajo o a asistir individuos para minimizar los resultados negativos de la exposición a esos estresores”. Se expone como lo primero que debe llevarse a cabo es el reconocimiento de las condiciones laborales que dan origen al estrés ocupacional, para luego dar lugar a dos clases de intervenciones, según la necesidad, las que son a nivel organizacional destinadas a reducir los estresores relacionados con el trabajo llamadas intervenciones primarias y aquellas técnicas individuales de gestión del estrés, llamadas secundarias. Estas últimas serán las que se implementen en el proyecto, pues tal como lo manifiesta la autora, tratar el estrés a nivel individual, facilita la adaptación de las demandas de trabajo mediante la ayuda a los y las trabajadoras para afrontar y tratar sus reacciones al estrés de manera más efectiva, logrando así no solo la construcción de la guía, sino también ayudando a los y las empleadas del lugar.

Pickering (2001) afirma que muchos tipos de estrés crónico como el duelo, lesiones en el trabajo y los bajos ingresos económicos devienen factores de riesgo que propician enfermedades crónicas, en particular los padecimientos cardiovasculares. En este artículo se afirma también que comúnmente una situación se convierte en estresante cuando se percibe como incontrolable y que por lo tanto resulta amenazante. Al mismo tiempo se afirma que el control percibido es parte integral del modelo “job strain”, se ha demostrado que este predice la aparición de enfermedades coronarias e hipertensión, lo anterior demostrado por un gran número de estudios.

El autor menciona en su artículo entre otros el trabajo realizado por Theorell, Embad, Arnetz y Weingarten los autores describen en su investigación, el intento de reducir el estrés laboral de las y los empleados en un momento en que sus puestos peligraban el intento fue llevado a cabo por una compañía aseguradora en Suecia. En el estudio participaron tres grupos de control y uno experimental. Se trata de una intervención de corte cognitivo-conductual, se enfatizó en el mejoramiento del control de las y los empleados y se centró en los gerentes. Los resultados principales de la investigación advierten que tanto gerentes como empleados en el grupo experimental reportaron mayor control en el trabajo. Es importante en este momento recalcar que se llevo a cabo la intervención con la ayuda del modelo cognitivo-conductual y que se obtuvieron resultados positivos, por lo cual pareciera ser que el tipo de teoría que respaldo surte efectos apreciables y de valor investigativo considerable.

Van der Klink, Blonk, Schene y Dijk (2001) condujeron una investigación con respecto a los beneficios de la intervención en el estrés laboral. Los objetivos del estudio estaban dirigidos a determinar la efectividad de las intervenciones en estrés laboral y cuáles serían las poblaciones que se beneficiarían primordialmente de estas intervenciones. Se trata de un estudio experimental, cuatro diferentes tipos de intervención se tomaron en cuenta: intervención cognitivo conductual, técnicas de relajación, programas multimodales e intervenciones que se focalizan en el ambiente organizacional. Los resultados de la investigación arrojaron de manera muy modesta que hubo un efecto “moderado” en la intervención cognitivo conductual así como por medio de las intervenciones multimodales, un efecto reducido en la intervención con técnicas de relajación también fue evidenciado. Por último, se detectaron resultados no significativos en el efecto de las técnicas que se focalizan en el ambiente

organizacional. En cuanto a las conclusiones de la investigación se encontró, que las intervenciones en el manejo del estrés laboral son efectivas, principalmente las que se remiten al modelo cognitivo conductual, las cuales son las más eficaces.

La revista *The Work Life Report* (2001) publicó un estudio que examinó programas políticos dirigidos a empleados en los Estados Unidos, Reino Unido, Finlandia, Polonia y Alemania. Se escogieron estos cinco países ya que se les considera emblemáticos por proponer diversas aproximaciones en materia de psicología laboral y salud mental en el lugar de trabajo. Los resultados de la investigación afirman que existe un patrón de aumento en problemas personales y de salud entre las poblaciones estudiadas. Se menciona que Phyllis Gabriel, una de las autoras del estudio asevera que los empleados sufren de burnout, ansiedad, estrés, baja del ingreso, pérdida del trabajo y la estigmatización de aquellos y aquellas que presentan cuadros de enfermedades mentales. Al mismo tiempo se menciona que esto repercute en los empleadores, en términos de bajas en la productividad, las ganancias se ven reducidas, altas tasas de rotación en las y los empleados. Para el gobierno, se menciona que las pérdidas son evidenciadas por medio de las alzas en los costos de los servicios de salud y en los pagos de seguros así como las pérdidas de ingresos a nivel general.

Goiria, San Sebastián y Torres (2003) llevan a cabo una evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal, el estudio fue llevado a cabo en la Comunidad Autónoma del País Vasco, con los propósitos de “evaluar los riesgos psicosociales, describir la incidencia del estrés (...), implantar un programa de intervención y evaluar su eficacia” (p.5). De este modo, se establece que “La profesión de policía ha sido descrita en la literatura como una ocupación inherentemente estresante” (p.5) La

segunda etapa de la investigación, establece el diagnóstico de los riesgos psicosociales, la metodología que se utilizó incluyó, el análisis de los datos de archivo de la organización y la aplicación de una batería de cuestionarios de autoevaluación psicológica.

Conway, Campanini, Sartori, Dotti & Costa, (2008) realizan una investigación en la que se intenta evaluar la asociación entre horarios rotativos, estrés laboral y salud, buscan evaluar el impacto que resulta de la fusión de los factores anteriormente indicados. Mencionan que los horarios rotativos y el estrés laboral son temas de suma importancia para el sector de la salud debido al posible impacto negativo en la salud y la seguridad de las y los empleados. Aluden al mismo tiempo que son múltiples las consecuencias a nivel físico que desembocan del estrés causado por los horarios rotativos, enfermedades cardiovasculares, afecciones gastrointestinales, fatiga, insatisfacción laboral, accidentes y lesiones en el trabajo, Así mismo se menciona que la atención y el cumplimiento del perfil de puesto se ven comprometidos.

Eisen, Allen, Bollash & Pescatello (2008) señalan el impacto negativo del estrés en el lugar de trabajo, se dice que al mismo tiempo que aumenta en costos para las empresas, la proporción de empleados que se describen como “altamente estresados” también va en aumento en las últimas dos décadas. Los autores afirman haber corroborado que 70% de los empleados admiten que el estrés laboral causa problemas de salud que conllevan la disminución de la productividad. Al mismo tiempo se dice que el estrés laboral pasa una factura bastante alta a las empresas, por cual se ha optado por implementar intervenciones de afrontamiento al estrés laboral. Lo anterior con el fin de mitigar el impacto a nivel financiero y humano.

Hansez, Stinglhamber y Hanin (2008) afirman que es necesario tomar en cuenta los recursos ambientales y particularmente el apoyo que las empresas puedan ofrecer a sus empleados y empleadas con el fin de establecer medidas de prevención del estrés y de conciliación entre la vida profesional y la vida privada antes de que los síntomas negativos del estrés aparezcan.

Las autoras mencionan igualmente que la falta de apoyo organizacional percibida por las y los empleados podría tener efectos sobre los aspectos positivos del bienestar en el trabajo. Primeramente las y los empleados podrían sentirse desvalorizados, no encontrarían desafíos constructivos en sus labores entre otras. En este mismo sentido, las autoras mencionan que estas consecuencias, ligadas a una falta de reconocimientos tendrían repercusiones a largo plazo, en términos de salud mental y física de las y los trabajadores, así como sobre la posibilidad de conciliar la vida privada y la vida profesional. Afirman igualmente que es imprescindible promover las intervenciones primarias con respecto al estrés laboral. Aseveran que estas intervenciones son aún escasas, es decir muy poco frecuentes en las empresas. Lo anterior a pesar de ser identificadas como indispensables para la promoción del bienestar del capital humano, por parte de las y los profesionales de diversas áreas de la salud.

Los estudios que se revisaron hacen un recorrido por los factores tanto individuales como ambientales que desembocan en el estrés laboral particularmente, de este modo se pretendió que funjan como preceptores para la elaboración de la guía. Prestando principal atención a las características particulares de la población en cuestión.

3. marco conceptual

A continuación se desarrollan las temáticas: Estrés, Estrés laboral y el Modelo Cognitivo Conductual Emocional. Lo anterior con el fin de erigir el marco conceptual que permitirá una mejor apropiación de las técnicas y de los contenidos que se desarrollarán a lo largo de las sesiones de trabajo.

3.1 Estrés.

Un tema que conforma uno de los pilares de la presente propuesta es el estrés, se buscará observarlo desde diversos ángulos que permitan identificar la polisemia del término, en este sentido se está frente a lo que se entenderá como estrés para el presente trabajo.

Se realizará a continuación una aproximación a tres teorías que explican el estrés, siendo la primera la que expone el estrés relacionado con estímulos. Seguidamente se abordará el estrés como respuesta y por último, estrés transaccional que pretende una integración de los anteriores.

3.1.1 Estrés y estímulos.

Baron (1996) afirma con respecto al estrés que “A pesar de los estímulos que pueden producir estrés, parece que muchos hechos comparten algunas características: son intensos (...) son incontrolables” (p.531) El autor hace referencia a los acontecimientos que en la vida cotidiana producen estrés, los llama estresores, “Eventos o situaciones en nuestro ambiente que causan estrés” (p.531). El autor

menciona igualmente que al estar expuestas y expuestos a estresores, podemos notar nuestras reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales, el estrés entonces está directamente relacionado con el estímulo o estresor. El autor menciona igualmente que existen eventos vitales estresantes, “condiciones y eventos” (p.534) que podrían generar el estrés.

Según Ivancevich y Matteson (1985), la palabra estrés deriva del griego *stringere* que remite a provocar tensión. Los autores afirman que fue en el siglo XIX que “el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo, es esencial que éste mantenga el propio ajuste frente a los cambios, de tal modo que alcance la estabilidad del “*milieu intérieur*” (p.18).

El apartado anterior permite visualizar el estrés en tanto relacionado directamente con los estímulos, seguidamente se ahondará en el estrés como respuesta ante los estímulos.

3.1.2 Estrés como respuesta.

Landy y Conte (2007) mencionan como uno de los pioneros en la investigación sobre el estrés a Walter Cannon (1939), quien acuñó el término de homeostasis, concebido para referirse a la conservación de niveles regulares a lo interno de cada individuo. Enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, que permiten mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, lo que se convertiría en el concepto actual de estrés.

En este mismo sentido Landy y Conte (2007) mencionan que Cannon (1939) estudió la reacción de sujetos humanos y no humanos, ante situaciones peligrosas. Notó que

tanto humanos como animales presentan una respuesta adaptativa ante situaciones estresante en las cuales se escogió luchar o huir. Se denota entonces que en términos de Cannon, el estrés provoca un desequilibrio en el sistema de aquellos y aquellas que lo evidencian. El organismo se ve alterado por factores que vienen desde el exterior, lo cual altera el orden usual de funcionamiento.

Levinson (2004) asevera que estrés, un término comúnmente utilizado, posee una base científica que se fundamenta en investigaciones médicas, psicológicas, gerenciales y organizacionales que datan desde el trabajo realizado por Walter B. Cannon para la facultad de medicina de la Universidad de Harvard sobre la respuesta de estrés psicológico.

Es igualmente importante mencionar los aportes de Hans Selye (1932), quién según Quirce, Vargas y Maykel (2002) llevó a cabo “un numero de investigaciones que por fin resultaron en adaptaciones parciales de Cannon y Claude Bernard” (p.11). En investigaciones posteriores, Selye (1936) realiza una diferenciación entre lo correcto y lo nocivo de los niveles de estrés, argumentando que en dosis adecuadas el estrés es necesario y que superados estos niveles puede ser en extremo perjudicial para quién lo presenta. Lo anterior expresa la divergencia entre el estrés y distrés, respectivamente.

Selye (1936) propone al mismo tiempo, la teoría que se conoce como “Síndrome General de Adaptación. Conocemos dicho síndrome por su trifásico, a saber: alarma (...) resistencia (...) exhausto” (Quirce, Vargas y Maykel, 2002, p.11) Cada una de estas fases se caracteriza por la manera en que las y los individuos le hacen frente a las situaciones que les producen estrés. Se dice entonces que en la etapa de alarma se intenta lidiar con el evento estresor y se desarrollan mecanismos internos que

intervienen en la lucha para evitar el estresor ambiental. Camargo (2010) afirma que la etapa de alarma da inicio en el momento en que se percibe el estímulo estresante. La autora alude que esta etapa posee varias características, a saber:

- Congelamiento o paralización: La persona no reacciona debido a que “Se debe a que se da excitación de la sustancia gris periacueductal del tallo cerebral.” (p.3)
- Activación cortical: “Esta activación cortical establece un estado de consciencia hiperaguda en la que el individuo identifica su entorno detalladamente.”(p.4)
- Manifestaciones faciales que junto con la parálisis, son denominadas estado de shock.

La siguiente etapa, según Baron (1996), empieza si la primera se extiende, el individuo continuaría en un estado de alerta para hacerle frente a la situación estresante. Camargo (2010) de su parte afirma que la etapa de resistencia implica que el organismo mantiene “una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. (p.4) Al mismo tiempo la autora complementa afirmando que dicha etapa puede durar semanas, meses y hasta años. De extenderse su duración, se estaría hablando de estrés crónico.

Consecutivamente, se presentaría la etapa de agotamiento, en este momento, Baron (1996) afirma que “nuestra capacidad de resistencia es consumida y aumenta nuestra susceptibilidad a la enfermedad”, (p.532) En esta última etapa habría un decaimiento del estado de alerta. Camargo (2010) afirma que “El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación.” (p.4) Es en este momento que según lo asevera la autora que surgen diversas enfermedades relacionadas con el estrés:

- Insomnio
- Falta de concentración
- Abatimiento
- Fatiga
- Extenuación
- Patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión
- Problemas gastrointestinales
- Infartos cardiacos, infartos cerebrales

Mediante la sección anterior se realizó una aproximación al estrés como respuesta, al síndrome general de adaptación propuesto por Selye (1936), así como los padecimientos que se pueden derivar de la cronicidad del estrés. Seguidamente se ahondará en el estrés en tanto transacción de elementos.

3.1.3 Estrés transaccional.

Lazarus (1980 citado por Gestoso y Bozal (2000)) propone un modelo de conceptualización del estrés que, implica un evento o situación que la o el individuo protagonista concibe como una amenaza. Esta amenaza es entonces procesada en tres diferentes maneras (evaluación primaria, evaluación secundaria y afrontamiento), las cuales se explicaran posteriormente en el apartado. Gestoso y Bozal (2000) mencionan que ha habido un vuelco hacia el estudio del estrés, menciona como una de las principales razones para esto, “el desarrollo de una terapia conductual dirigida

al tratamiento y prevención de la enfermedad y de los estilos de vida con elevado riesgo para la salud”(p.31) Se trata según el autor de centrarse en “la forma en que el individuo interpreta sus experiencias y se centra en las intervenciones necesarias para modificar los pensamientos y, con ellos, los sentimientos y los actos”(p.33) En este momento se evidencia como el estrés es un fenómeno que atraviesa la vida del ser humano en diversos planos, interviene el plano cognitivo al haber evaluaciones, interpretaciones y percepciones. El plano conductual también se ve directamente involucrado, a partir de las evaluaciones que se realicen, se actúa, afrontando o no la situación. Lazarus (1980 citado por Gestoso y Bozal (2000)) menciona igualmente que el estrés ha sido explicado como un estímulo y como una respuesta, para el autor se trata de la confluencia de las características del entorno y las del individuo. El autor menciona igualmente que, este modelo de conceptualización del estrés va de la mano con el concepto médico actual de la enfermedad, ya que no es vista como consecuencia de alguna situación externa, sino como una dialéctica entre el cuerpo y el exterior .Es importante entonces mencionar que se partirá de un concepto de estrés que concibe al individuo como un agente activo, que interviene directamente en su realidad, que la modifica al mismo tiempo que es modificado por ella, se parte entonces de que existe una relación dialéctica ambiente/individuo.

Gestoso y Bozal (2000) mencionan que el estrés remite a “una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, sobrecarga que interactúa con una serie de variables modificadoras (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontamiento, soporte social)” (p.271)

Según los mismos autores se dan dos evaluaciones, la primera hace referencia al “proceso de percibir una situación (...) como amenaza, e implica dos componentes: la

cognición y la emoción” (p.271). A lo anterior se le puede aunar, como lo menciona Barguil (2003) que el individuo se cuestiona si algo en ese momento de preponderancia se encuentra en juego o si existe un peligro inminente. La autora sugiere que se presentan formas distintas en que se lleva a cabo la evaluación primaria: considerar el evento como irrelevante, considerar la situación como benigno-positiva, considerar el evento como estresante. Puede significar según Barguil (2003), daño/perdida (duelo, pérdida de algún funcionamiento físico), amenaza (daños/perdidas que pueden ser anticipados) o desafío (oportunidad para el crecimiento)

Seguidamente, la evaluación secundaria es de acuerdo con Gestoso y Bozal (2000) “el proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial; es una forma de evaluación dirigida a poder determinar qué puede hacerse frente al acontecimiento con el que se encuentra el individuo” (p.271). El individuo en esta posición piensa deliberadamente con respecto a los eventos que le rodean e intenta en una forma incipiente tomar algún tipo de determinación con respecto a lo que sucede. Barguil (2003) señala que la evaluación secundaria constituye una forma de valorar los recursos personales y las opciones de afrontamiento. Mediado por las motivaciones de la persona, sus creencias en torno al mundo y al ambiente que le rodea. Se enlazan en este momento las nociones de individuo y de ambiente, dejando entre ver la importancia que éste último posee frente a las decisiones que se tomen y las estrategias que en el afrontamiento se escojan. En un sentido bastante sintético, la tercera etapa del modelo de Lazarus se vería, como la respuesta que el individuo ejecuta frente al acontecimiento estresante.

Papalia y Wendkos (2001) afirman que se puede visualizar “el estrés como el resultado de una transacción entre persona y ambiente (...) La clave está en las transacciones que tienen lugar entre el individuo y su ambiente. La manera de sentir, pensar y actuar es producto de una mutua relación entre el individuo y los acontecimientos” (p.370) Se tomará como base entonces el modelo transaccional del estrés que propone Lazarus, dado que toma en cuenta tanto la persona como el medio ambiente en que se desenvuelve, lo cual proporciona gran riqueza de investigación.

Se tomará como base el modelo transaccional del estrés, dadas las características integradoras de los elementos ambientales y su interacción con el individuo. Se parte entonces del precepto de que las situaciones estresantes influyen directamente la persona, estas las evalúa y las afronta mediante las herramientas que posee. Estas herramientas le permitirían enfrentar dichas situaciones de una manera más o menos adaptativa y saludable.

Una vez explorados los presupuestos relacionados con el estrés, se procede a ahondar con respecto al estrés laboral que constituye uno de los pilares de la presente investigación.

3.2 Estrés laboral.

A continuación se explora el tema del estrés laboral, con el fin de poseer una base teórica que permita realizar un análisis más ágil de las situaciones que se expresen durante las sesiones de trabajo con las y los oficiales de seguridad.

Se denomina estrés laboral según Slipak (1998) citado por Abarca (2004) como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo” (p.17). En este caso se toman en cuenta principalmente dimensiones intrapersonales que depositan la mayor responsabilidad del estrés laboral a las facultades del individuo para hacerle frente a las situaciones diarias en su lugar de trabajo, así como a las exigencias de éste. La autora menciona igualmente que

la actividad laboral produce tensiones de alguna manera en las personas; esto ocurre en los diferentes niveles de la vida del ser humano, complicándose más cuando las labores no son bien definidas, se recargan, el tiempo no se puede planificar bien o simplemente las labores a realizar no son satisfactorias para quienes las realizan. (p.25)

En este momento se mencionan los factores estresantes específicos que intervienen y que desembocan en el estrés laboral. Podrían denominarse estas causas como “estresores”.

Landy y Conte (2007) denominan como estresores a las demandas físicas y psicológicas a las cuales un individuo debe responder. La complejidad del estrés laboral se ve demostrada en esta gran cantidad de agentes que se unen.

Los autores mencionan como principales estresores físicos en el lugar de trabajo los siguientes: calor, frío y ruido, los roles, carga del puesto, ritmo y trabajo bajo presión, horarios, turnos y cantidad de horas de labor y estresores traumáticos (violencia en el lugar de trabajo).

Recientemente, las investigaciones se han dirigido principalmente al estudio de los estresores psicológicos. Landy y Conte (2007) admiten que a mayor percepción de control sobre su empleo y autonomía menores serán las sensaciones de estrés laboral en las y los empleados. Se menciona también como fuente de estrés laboral los conflictos interpersonales, así como la ambigüedad, los conflictos y la sobrecarga en el rol que las y los empleados deben desempeñar. La ambigüedad de rol según los autores “ocurre cuando la o el empleado no posee un conocimiento claro de cuál es el desempeño que se espera” (p.423). Lo anterior va de la mano con los conflictos de rol, que se refieren a la confusión que se generan cuando las demandas laborales de diversas fuentes son incompatibles, la sobrecarga en los roles sobreviene según los autores cuando se espera de un individuo que realice más actividades y labores de las que realmente puede llevar a cabo.

La revista *The Work Life Report* (2001) en el estudio realizado en cinco países (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Polonia y Finlandia) afirma que Alemania es el país que más ha avanzado en servicios de salud mental. Posee un aparato gubernamental e institucional que apoyan asiduamente en esta área. La salud en los medios corporativos se ha convertido en una prioridad, programas muy exitosos de reducción del estrés laboral se han llevado a cabo por muchos años. Estos incluyen técnicas de relajación, role-playing y entrenamientos conductuales para incrementar la autoconfianza y mejorar las habilidades sociales.

Es importante rescatar el aporte de Chaves (2007) con respecto al peso del clima organizacional como una fuente importante de estrés en la población de agentes de la Unidad de Intervención policial. La autora afirma que “es relevante considerar qué tipo de relaciones se están manifestando tanto entre los agentes como con sus

superiores, además de los factores físicos, laborales y propios de la realidad nacional” (p.86)

De este modo se comprueba una vez más la importancia que a nivel organizacional el estrés presenta.

Se evidencia de esta manera que ambos planteamientos (estrés transaccional y estrés laboral) desarrollan su teoría basados en la interacción del medio con las evaluaciones de las personas. Se trata de la convergencia entre las situaciones que se denominan como estresantes, las herramientas que se consideran se posee para hacerle frente estas y las respuestas que adoptan.

3.3 Modelo Cognitivo Conductual Emocional.

El presente apartado contiene una breve aproximación al modelo Cognitivo Conductual Emocional, con el fin de sentar las bases teóricas que fundamentarán el proceso investigativo y la propuesta de una Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada.

De este modo se realizará una síntesis del modelo teórico y seguidamente se llevará a cabo una sinopsis del enfoque teórico de la terapia racional emotivo-conductual creada por Albert Ellis en 1955, con el fin de incorporar algunos elementos tales como el manejo de grupos y de participantes que dificulten el proceso.

3.3.1 Descripción del modelo

Ramírez (2003) define conceptualmente la modificación de la conducta de la siguiente manera:

Sistema terapéutico que interviene a nivel contextual en el ser humano al buscar la modificación sistemática de los tres niveles interactivos de respuestas (cognitivo, conductual y emocional) por medio de la utilización de procedimientos empíricamente validados, con el propósito de instrumentar en la persona las habilidades necesarias para ejercer efectivamente su autocontrol y así, potenciar su desarrollo.

De este modo se evidencia la preponderancia de la interacción entre cogniciones, conductas y emociones. Es indispensable visualizar estas tres aristas como entes en constante movimientos y que se influyen mutuamente. Blanco (2007) por su lado define el modelo cognitivo conductual emocional, planteando énfasis especial en las conductas, pensamientos y emociones, de este modo en los párrafos siguientes se describen cada uno de estos ejes.

a. Cogniciones

A continuación se ahondará en los estilos de pensamiento, las atribuciones, creencias y valoraciones, con el fin de poseer una visión clara y concisa de lo que el modelo muestra.

a.1 Estilos de pensamiento.

Parte de estos procesos cognitivos son los estilos de pensamiento y corresponden los siguientes, según McKay. M, Davis. M & Fanning. P (1988)

- **Visión catastrófica:** Las personas consideran que las cosas solo van a empeorar en tanto no poseen la solución a sus conflictos. Se ve la vida en tanto terrible.
- **Culpabilidad:** La persona busca responsabilizarse o responsabilizar a alguien por las situaciones que le ocurren.
- **Filtraje:** es una especie de visión de túnel donde solo se ve un elemento de la situación- el negativo- pero se deja de advertir el resto.
- **Interpretación del pensamiento:** La persona cree saber que están pensando las demás personas de ella, sin que medien las palabras. Se cree poder adivinar los pensamientos de las demás personas
- **Pensamiento polarizado:** Se ve el mundo en blanco o negro. Las situaciones y las personas son o buenas o malas, felices o tristes. Por ello cuando se comete un error, la persona se sufre al catalogarse de torpe.
- **Personalización:** La persona que los sufre cree que todo lo que la gente hace o dice es alguna forma de reacción hacia ella. También se compara con los demás, intentando determinar quién es más elegante, tiene mejor aspecto, etc.
- **Falacias de control:** Si se siente externamente controlado, se ve a sí mismo desamparado, como una víctima del destino. Convierte a la persona en responsable del sufrimiento o de la felicidad de aquellos que le rodean.
- **Falacia de justicia:** La persona está resentida porque piensa que conoce que es la justicia, pero los demás no están de acuerdo con ella.

- Debería: La persona posee una lista de normas rígidas sobre como deberían actuar tanto ella como los demás.
- Razonamiento emocional: Cree que lo que siente tendría que ser verdadero.
- Falacia de cambio: Necesita cambiar a la gente porque sus esperanzas de felicidad parecen depender enteramente de ello.
- Etiquetas globales: Se generaliza una o dos cualidades de un juicio negativo global.
- Tener razón: Continuamente se está en un proceso para probar que sus opiniones y acciones son correctas. Es imposible equivocarse
- Sobregeneralización: Se produce una extensión, una conclusión generalizada a partir de un incidente simple o un solo elemento de evidencia.
- Falacia de la recompensa divina: Espera cobrar algún día todo el sacrificio y abnegación, como si hubiera alguien que llevara las cuentas. Se resiente cuando se comprueba que la recompensa no llega.

a.2 Atribuciones.

De igual manera las atribuciones conciernen los procesos cognitivos, Blanco (2008) menciona que las atribuciones son las explicaciones que las personas crean ante determinadas circunstancias. Lo anterior se relaciona directamente con el locus de control. Hellriegel (2009) afirma, que el locus de control se refiere a la medida en que las personas piensan que pueden controlar los hechos que las afectan. (p.47) El autor menciona igualmente que existen dos tendencias, el locus de control externo y el locus de control interno, cada uno corresponde a diversas características muy distintivas. Por un lado las personas con un alto locus de control interno piensan que

sus acciones son la causa de muchos acontecimientos y situaciones de sus vidas. Según el autor, las personas con un alto locus de control externo relacionas los acontecimientos de sus vidas como los resultados de variables ajenas a su control.

a.3 Creencias.

Los contenidos cognitivos corresponden también a las creencias, que según Blanco (2008) son la manera en que se trata de identificar las formas en que las personas ven su entorno, a sí mismas y las y los demás. Las creencias se subdividen en racionales e irracionales.

Las creencias racionales, se caracterizan según lo que Chanto (2004) señala a continuación:

- Consistentes internamente, lógicas y coherentes.
- Verificables empíricamente.
- Se formulan como un deseo, una esperanza o preferencia.
- Producen emociones adaptativas.
- Ayudan al individuo a alcanzar sus objetivos.
- Son congruentes con la satisfacción de la vida.

Las creencias irracionales según, Ellis (1999) se identifican de la siguiente manera: “(creencia racional) Deseo tener éxito. (Creencia irracional) A. Debo tener éxito porque si no dispongo siempre de la habilidad para conseguir lo que deseo, no podré soportar mi inadecuación y me odiaré por ser tan ineficiente. B. En consecuencia, soy alguien despreciable”. (p.26)

Caballo y Ellis (2002) sugieren algunas preguntas que se pueden formular con el fin de identificar estas creencias irracionales:

- ¿Qué estaba pasando por su cabeza? O ¿qué está pasando por su cabeza en estos momentos?

- ¿Qué se estaba diciendo a sí mismo?
- ¿Se daba cuenta de algún pensamiento que pasase por su cabeza?
- ¿De qué se preocupaba?
- ¿Se da cuenta de lo que está pensando en estos momentos?

Una vez desarrollado el apartado que ahonda sobre las creencias, se procederá a especificar conceptualmente, las valoraciones cognitivas.

a.4 Valoraciones cognitivas.

Las valoraciones cognitivas al mismo tiempo son integrantes de los procesos de pensamiento. Las valoraciones cognitivas, según Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2005) están reguladas por los sistemas de información, es decir que llevan a cabo “reflexión y el registro.” (p.300) Los autores afirman que “la valoración de la situación implica la significación individual en función de la experiencia particular de cada persona” (p. 300)

Riso (2006) afirma, citando a Froufe (1997) que la valoración cognitiva, “puede ser deliberada y conciente o intuitiva y automática. (...) Esta valoración asigna significado, un tema nuclear específico para cada emoción.”

Por medio del anterior presente, se concluye con el recorrido teórico que concierne los aspectos cognitivos. Seguidamente se expondrán las conductas, habilidades y destrezas.

b. Conductas.

En el ámbito conductual se hace referencia a las habilidades, destrezas y conductas que las personas realizan ante diversas situaciones.

b.1 Conductas.

Se considera como conducta, según Berstein (1980) y Rim y Master (1980) citados por Fernández (2009) la “actividad evaluable y cuantificable en el plano motor, cognitivo o fisiológico” (p.21)

Blanco (2007) describe la conducta como “el conjunto de acciones con que un sujeto responde a una situación que implica cualquier comportamiento motor (movimiento), pensamiento o afecto de la persona que influye en el ambiente en que se encuentra.” (p.44)

Labrador, Cruzado y Muñoz (2004) afirman que Skinner (1938 y 1953) propone que la conducta es observable directamente y que se encuentra controlada por el ambiente. Al mismo tiempo que “el análisis funcional de los estímulos antecedentes y consecuentes que controlan la conducta ofrece una explicación suficiente de la implantación y mantenimiento de patrones de comportamientos normales o anormales y posibilita el control de la conducta.” (p.40)

Según Freixa i Baqué (2003) la conducta no es una propiedad esencial del organismo, sino una propiedad relacional; y es por ello que se expresa mediante un verbo, que designa acción. El autor menciona igualmente en su artículo, que la

conducta corresponde igualmente a las reacciones fisiológicas que los órganos y fibras musculares manifiestan ante los estímulos externos.

Por otro lado Bleger (1986) afirma que la conducta “se refiere al conjunto de fenómenos observables o que son factibles de ser detectados, lo cual implica la consigna metodológica de atenderse a los hechos tal cual ellos se dan, con exclusión de toda inferencia animista o vitalista” (p.23) A lo anterior es importante agregarle que las conductas motoras siempre son observables, ya sea por la personas que rodean a quien ejecuta o la misma persona que ejecuta también las observa.

Una vez explicitado conceptualmente lo concerniente a las conductas, se prosigue con la presentación de lo que entenderá por habilidades, en este caso específico, las habilidades sociales.

b.2 Habilidades.

Se tomarán en cuenta como habilidades, específicamente aquellas que conciernen el ámbito social.

Según Astroza (2005) las habilidades sociales “Son conductas aprendidas que se ponen en juego en situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento del ambiente. Son vías o rutas que nos llevan a nuestros objetivos” (p.24) La autora afirma seguidamente que las habilidades se adquieren mediante un proceso de desarrollo y de aprendizaje a lo largo de la vida de una persona.

Las habilidades en este caso específicamente las sociales, según Labrador et al (2004) obedecen a cuatro características generales:

- Conductas manifiestas: las habilidades sociales corresponden a capacidades de actuación aprendidas que se manifiestan en la interacción social.

- Orientación a objetivos: las habilidades sociales se orientan a cumplir objetivos ya sea propios del ambiente (materiales o sociales) o bien personales (autorrefuerzo o autoestima)
- Especificidad situacional: Las habilidades sociales están determinadas por el contexto socio-cultural y la situación particular en la que se manifiestan.
- Componentes de las habilidades sociales: comprenden componentes conductuales así como cognitivos y fisiológicos.

Por otro lado, León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009) afirman, citando a Caballo (1987)

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de comportamientos emitidos por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p.90)

En este caso la conducta habilidosa está directamente relacionada con el estímulo que la persona recibe del medio y las habilidades que posee para hacerle frente. Se trata entonces de conductas que le permitirán mediar entre las exigencias del exterior y las propias de tal manera que se minimicen las consecuencias adversas.

Las y los autores hablan al mismo tiempo de que la asertividad se encuentre estrechamente ligada a las conductas socialmente habilidosas. La definen como “el conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo.” (p. 93) Según las y los autores esta expresión de deseos, necesidades y disgustos entre otros influye directamente en la relación que se establecerá con las demás personas. Al mismo tiempo es necesario para que se cumpla esta asertividad, que la persona esté en claridad con sus opiniones, esto según lo expresado por León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009). Seguidamente se menciona que

Es así como la asertividad requiere de dos elementos que actúan en forma simultánea: afirmarse y hacerlo en armonía con el otro. Por tal razón, es claro entenderla como la capacidad que tiene cada persona para asegurar con firmeza y decisión cuanto dice y hace. (León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009) p.93)

La asertividad se encuentra directamente ligada a la comunicación, de tal modo que es por este medio que se expresan la mayor parte de opiniones, preferencias, disgustos entre otros mencionados por las y los autores.

La asertividad se refiere entonces “a la competencia social que permite la expresión directa de los propios pensamientos, necesidades, opiniones y derechos de forma positiva” (Pérez, 2009, p. 216)

Se trata de comunicarse haciendo uso de lenguaje y posturas que no sean agresivas o manipuladoras. De igual forma una persona asertiva es capaz de informar aquellas situaciones con las cuales no se encuentra de acuerdo y proponer soluciones

alternativas que no atenten contra sus derecho o los de la o las personas con quienes interactúa.

En la comunicación asertiva según Pérez (2009), la persona que se enuncia es capaz de expresar lo que piensa, siente y opina de manera clara. Sin violentar lo derechos de las demás personas y sin faltar el respeto. Esto implica tanto la conducta no verbal como la verbal:

- Conducta no verbal: Mirada directa, nivel de voz neutral, respuestas directas.
- Conducta verbal: “pienso que”, “siento...” “¿Cómo podemos solucionar esto?”

De este modo se cumple con la exposición de lo que las habilidades sociales engloban y se procede a presentar de manera teórica las destrezas conductuales.

b.3 Destrezas.

Se hablará de destrezas en tanto destrezas sociales que son según Lazzati (2009) “el cómo de una función. Son las capacidades que una persona le puede transmitir a otra. (...) y las destrezas se pueden enseñar” (p.199) El autor afirma que las destrezas se pueden adquirir por medio del aprendizaje de la práctica.

Ellis-Christensen (2010) afirma que las destrezas permiten comunicarse, relacionarnos y socializar con las personas que están alrededor. Las destrezas sociales incluyen las expresiones verbales de comunicación relacionadas con el tono de la voz, claridad de la voz, hablar acorde a la situación y expresar confianza en el tono de la voz.

Las destrezas sociales engloban igualmente las características no verbales de comunicación, tales como el lenguaje corporal evidenciado por la postura, el contacto visual, acercamientos a la persona a quien se habla y sonreír apropiadamente son algunos de los aspectos que caracterizan la comunicación no verbal, según la autora. Es clave mencionar también que las destrezas son adquiridas y aprendidas, por lo tanto requieren de un cierto nivel de entrenamiento.

De este modo se concluye con apartado conductual y se da paso al apartado emocional que recorre teóricamente las respuestas emocionales y los sentimientos.

c. Emociones.

Seguidamente se hace mención de otras de las unidades de análisis que se contemplan en el presente apartado, se trata de las respuestas emocionales y los sentimientos.

c.1 Respuestas emocionales.

Con el fin de sentar las bases de lo que se entenderá por respuestas emocionales y sentimientos, es preponderante definir que se conceptualizará como emoción.

Riso (2006) cita a Lazarus y Folkman (1986) afirmando que “la experiencia emocional ocurre en el contexto de la interacción y transacción dinámica entre la persona y el medio” (p.73) La aserción indica el carácter dialéctico y la relación intrínseca que constantemente se presenta entre la persona y el ambiente dando como resultado, entre otros, las emociones.

Por otro lado Riso (2006) cita a Lazarus (2000) mencionando que

Las emociones no son las valoraciones, sino un sistema organizado complejo constituido de pensamientos, creencias, motivos, significados, experiencias orgánicas subjetivas y estados fisiológicos, todos los cuales surgen de nuestra lucha por la supervivencia y florecen en los esfuerzos por atender el mundo en el que vivimos. P.74)

Se enlazan entonces los niveles cognitivo, conductual, fisiológico en el marco de una situación detonante, lo cual daría como resultado la emoción.

Nuevamente Riso (2006) menciona que

se acepta que la “emoción” es una respuesta de baja latencia, intensa, determinada por estímulos ambientales (*bottom-up*) y no permanente. Su influencia en la conducta y en otros subsistemas puede ser detectada por el sujeto de manera más o menos conciente. (p.77)

Según Lega, Caballo y Ellis (2002) “las emociones pueden definirse como formas de comportamiento complejas, relacionadas de forma integral con los procesos sensoriomotrices y con los pensamientos, (...) sin causas o consecuencias únicas” (p.16). Existe una interconexión dialéctica entre las dimensiones cognitivas, emocionales y conductuales diferenciada para cada persona. Los autores mencionan que las emociones provienen de tres fuentes diferentes, es decir tendrían sus raíces en tres procesos de diversa índole. “(a) procesos sensoriomotores, (b) de la estimulación biofísica de los tejidos del sistema nervioso autónomo y de otros centros subcorticales y (c) de pensamientos cognitivos” (p. 17) En este momento es indicado centrarse en las emociones que responden tanto a procesos sensoriomotores como a pensamientos cognitivos.

Epstein y Baucom (2002) mencionan citando a Greenberg y Safran (1987) que las emociones se pueden catalogar como primarias o secundarias. Siendo las primarias las respuestas directas a las situaciones, suceden en el aquí y el ahora. Las emociones secundarias por su lado, son reacciones y buscan lidiar con las respuestas directas anteriormente mencionadas. (p.380) Los autores mencionan que las emociones secundarias poseen dos propósitos, primeramente el de evitar una emoción que es incómoda o inaceptable para la o el individuo. La segunda intención sería, evitar la comunicación de la emoción primaria a otra persona, a razón de miedo a recibir una respuesta negativa.

Habiendo desarrollado teóricamente las reacciones emocionales, seguidamente se expondrá conceptualmente lo conocido como sentimientos.

c.2 Sentimientos.

Con respecto a los sentimientos, Lega, Caballo y Ellis (2002) advierten que es trascendental “diferenciar entre los sentimientos inmediatos e irreflexivos y las emociones y actitudes sostenidas por un tiempo determinado” (p.17)

Es clave mantener en mente que la discrepancia entre emoción y sentimiento es que éste último se genera como respuesta inmediata ante los estímulos, mientras que la emoción se conserva presente a lo largo de un tiempo determinado.

Relacionado con la ira, que además es una de las emociones que concierne en este estudio, mencionan que es importante visualizar la ira inmediata e irreflexiva relacionada con la tendencia “instintiva a la autopreservación” (p.17). Señalan los mismo autores que la ira sostenida y meditada “parece depender mucho más fuertemente de las actitudes filosóficas del individuo” (p.17) Se toma específicamente

el ejemplo de la ira, debido a que corresponde a una de las emociones que las y los oficiales identifican más recurrente así como las y los psicólogos con las y los que se han compartido información.

Una vez recorridos los aspectos teóricos de las cogniciones, conductas y emociones, se precederá a explicitar el enfoque Racional Emotivo Conductual que propone Albert Ellis desde 1955. Por medio de dicho enfoque se busca sustentar conceptualmente las aproximaciones que se considera facilitarían la ejecución de las sesiones de trabajo.

3.3.2 Enfoque teórico racional emotivo conductual.

El enfoque racional emotivo conductual, sienta sus bases en el modelo ABC. Ellis y Abraham (2005) plantean que los “problemas psicológicos surgen principalmente de percepciones y concepciones erróneas acerca de lo que les sucede en el punto A (experiencias activantes)” (p.18) Los autores señalan igualmente que las reacciones emocionales inadecuadas así como patrones de comportamiento inadecuados, pueden desembocar en trastornos. Se afirma explícitamente que, “el trastorno incluye elementos cognoscitivos, emotivos y conductuales” (p.18)

El modelo ABC parte del punto C que es considerado como “las consecuencias o reacciones emocionales” (p.18) Estas consecuencias, proceden de las creencias (B) que se poseen de las experiencias activantes (A).

Según Ellis y Abrahams (2005)

Cuando, en el punto A, caemos enfermos o tenemos una importante tarea o somos rechazados por alguna persona que consideramos significativa y nos sentimos ansiosos o deprimidos en el punto C (Consecuencias), A parece causar o conducir a C directamente. Sin embargo, en realidad es B (nuestro sistema de creencias) lo que directamente nos hace ansiosos o deprimidos. (p.18)

Estos mismo autores afirman que cuando una persona experimenta emociones disfuncionales como “sentimientos de culpa, depresión, inutilidad o rabia” (p.19) es por que proceden de las creencias infundamentadas sobre lo que debería o tiene que hacer o ser.

El siguiente diagrama ejemplifica el modo en que las experiencias activan creencias y estas a su vez forjan reacciones emocionales.

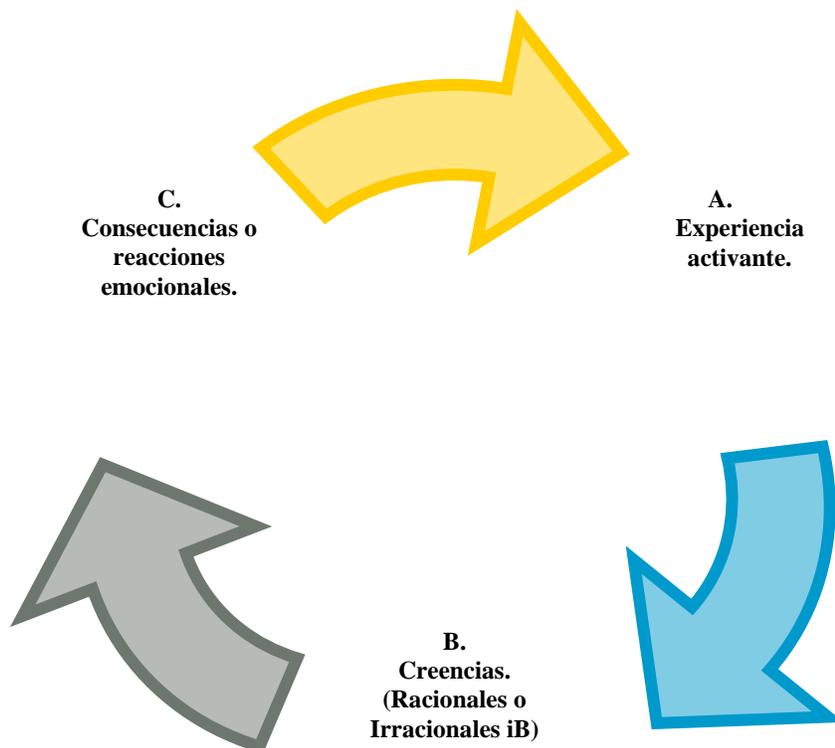


Ilustración 1 Modelo A-B-C.

Oblitas (2008) afirma que

Ellis fue uno de los primeros en apuntar que el pensamiento, la emoción y la conducta están íntimamente interrelacionados entre sí y que el cambio en uno de ellos influye en los otros, subrayando la importancia del cambio cognitivo, de las creencias y pensamientos irracionales, como necesarios para modificar los componentes emocionales y conductuales. (p.93)

De este modo se evidencia la preponderancia de la interacción entre cogniciones, conductas y emociones así como posibilidad de los pensamientos de ser modificados en primera instancia, variando subsecuentemente a las emociones y conductas.

Dado lo anterior es imperativo prestar especial atención a las cogniciones que las personas expresan, sean estas racionales o irracionales. Oblitas (2008) afirma que las ideas irracionales pueden ser catalogadas en tres apartados:

- a) Debo ser eficaz y eficientes así como ser aprobado por todas las personas de mi vida.
- b) Las personas que me rodean deberían tratarme con cariño.
- c) “necesito y tengo que poseer aquellas cosas que realmente quiero”(p.94)

Una vez visualizada la sinopsis del enfoque teórico Racional Emotivo Conductual, se ahondará en lo que se propone con respecto al manejo de participantes que puedan dificultar el proceso del grupo.

A. Manejo de participantes difíciles.

Existen varios ejemplos de participante que podrían obstaculizar el proceso del grupo y su proceso personal, por lo cual es necesario conocer cuáles son las principales creencias irracionales de estos y estas participantes, con el fin de potenciar los procesos.

A.1 Participante que monopoliza el grupo.

Las creencias irracionales de este tipo de participante giran en torno al tremendismo y a la baja tolerancia a frustración, así como a “Tengo que decir lo que estoy pensando inmediatamente o voy a olvidarlo y eso sería terrible” o “Si no hago la mejor, la más brillantes de las contribuciones a la discusión del grupo, soy un ser incompetente y más vale que no diga nada mas, ni ahora ni después” (Lega, Caballo y Ellis, 2002, p. 94)

A.2 Participante que rara vez completa sus tareas.

Con el fin de potenciar el proceso de este tipo de participantes es importante trabajar los debates hacia el trabajo de la baja tolerancia a la frustración debido a que las principales creencias irracionales que surgen son las siguientes: “Es muy difícil realizar esta tarea. ¡Es demasiado difícil! Francamente, las tareas no debería de ser tan difíciles de llevar a cabo” o “Aunque los otros hagan sus tareas, yo puedo pasar desapercibido y no hacer la mía” (Lega, Caballo y Ellis, 2002, p. 95)

A.3 Participante que es excesivamente cortés y pasivo.

Con respecto este tipo de participante se recomienda utilizar el debate empírico con la ayuda del resto de las personas que asiste a la terapia debido a que generalmente el tipo de creencias irracionales que se observan corresponden a ideas tales como: “!Si digo algo estúpido todos se reirán de mi!” o “Nunca seré capaz de decir nada que valga la pena”. De este modo por medio de la discusión de las posibles reacciones ante un comentario tonto, “se utiliza el debate filosófico para ayudar a paciente a diferenciar entre el valor mayor o menor de cada persona como tal y la potencial superioridad o inferioridad de las destrezas y habilidades de cada una de ellas.” (Lega, Caballo y Ellis, 2002, p. 95)

Ellis (1999) menciona que con el fin de averiguar cuáles son las creencias irracionales, se debe indagar con respecto a las imposiciones absolutistas, obligaciones, temores y estímulos que le inspiran terror a las personas (p.67). De igual forma el autor menciona que es preponderante dar con las sobregeneralizaciones, prohibiciones absolutistas y sentimientos de derrota. De este modo se trata de que el terapeuta potencie el afrontamiento y el ataque de las creencias irracionales, con el fin de propiciar que se generen consecuencias apropiadas frente a las experiencias activantes.

Las creencias racionales por su lado, proceden de un sistema de valores básico, “sus deseos y sus preferencias” (Ellis y Abrahams, 2005, p. 46)

Por medio del anterior apartado se realizó un recorrido teórico de lo que el modelo Cognitivo Conductual Emocional propone teóricamente. Esto con el fin de sentar las bases de la aproximación que se ha hecho del tema de investigación.

4. Planteamiento del Problema.

El estrés laboral es una de las condiciones que determina entre otros, el desempeño laboral adecuado de las y los empleados. De este mismo modo es necesario abordar esta situación desde una perspectiva que no pierda de vista la mayoría de las aristas de la vida de quienes se enfrentan al estrés laboral. Aspectos bio-psicosociales que se conjugan para que el afrontamiento se convierta en una tarea cada vez más difícil de sobrellevar para las y los trabajadores.

Las investigaciones costarricenses que se acercan al tema, ofrecen una aproximación al estrés laboral vinculándolo a diversas poblaciones del país, se ha realizado intervenciones que sin embargo no se aplican a las necesidades de las y los oficiales de seguridad. Por otro lado las investigaciones internacionales que se ha podido rescatar, no ofrecen opciones prácticas para la intervención en estrés laboral en poblaciones similares. Se realiza toda una elaboración teórica con respecto a causas, consecuencias y factores que infieren directamente en los niveles de poblaciones similares a que se estudió.

El problema de investigación se dirige entonces a la posibilidad de proponer una guía que permita intervenir exitosamente en el estrés laboral desde la psicología laboral enriquecida por técnicas provenientes de un enfoque cognitivo-conductual emocional. De este modo el problema a plantear sería:

4.1 Problema.

¿Cuáles serían los conocimientos teóricos y las estrategias que incidirían al nivel de estrés, las situaciones laborales estresantes y las cogniciones, conductas y emociones de los y las oficiales de seguridad de una empresa privada, que debe contener una guía cognitivo conductual emocional, dirigida a profesionales en psicología, para la reducción del estrés laboral en dichos oficiales?

4.2 Objetivos

Objetivos Generales

- 1 Identificar el nivel de estrés que las y los sujetos de investigación evidencian.
- 2 Identificar las situaciones laborales señaladas como estresantes por las y los oficiales de seguridad, participantes de la investigación.
- 3 Determinar las cogniciones, conductas y emociones que presentan los oficiales de seguridad participantes de la investigación ante el estrés laboral.
- 4 Determinar los conocimientos y herramientas cognitivas, conductuales y emocionales que las y los psicólogos utilizan para la reducción del estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.
- 5 Elaborar una guía cognitivo-conductual-emocional que al ser implementada por psicólogos y psicólogas responda reduciendo el estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.
- 6 Validar el contenido de la guía cognitivo conductual emocional de reducción del estrés laboral por medio de la consulta a psicólogos y psicólogas.

Objetivos específicos.

1.1 Evaluar el nivel de estrés cognitivo, neurovegetativo y motor, presente en la población.

2.1 Definir si factores como el sobre cargo en el rol, los conflictos interpersonales, los horarios rotativos, el salario, las jornadas laborales y el riesgo de la labor, entre otros, desembocan estrés laboral en la población a estudiar.

3.1 Reconocer los estilos de pensamiento, atribuciones, creencias y la valoración que tienen las y los oficiales de seguridad ante el estrés laboral.

3.2 Determinar las habilidades, destrezas, y conductas ante las situaciones estresantes que las y los oficiales de seguridad presentan frente al estrés laboral.

3.3 Establecer las respuestas emocionales y sentimientos que las y los oficiales de seguridad evidencian ante el estrés laboral.

4.1 Conocer las cogniciones, conductas y emociones que las y los psicólogos han identificado en oficiales de seguridad, cuando están estresados.

4.2 Recopilar las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, cognitivos, conductuales y emocionales, que las y los psicólogos consideran aplicables frente al estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.

5.1 Sistematizar las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos que den respuesta a las cogniciones, conductas y emociones que las y los oficiales de seguridad presentan frente al estrés laboral.

6.1 Validar el contenido de la guía por medio de la evaluación por parte de las y los psicólogos.

Objetivos externos.

1. Sensibilizar a la población administrativa de la empresa, con respecto a las exigencias y demandas de los puestos de los oficiales de seguridad.
2. Generar insumos para un plan de manejo de estrés generalizable para todos los oficiales de seguridad.
3. Sistematizar los conocimientos empíricos, conceptuales y metodológicos relacionales con la reducción del estrés laboral, de las y los psicólogos que laboral con oficiales de seguridad.

5. Metodología.

5.1 Tipo de estudio

Se trata de una investigación de tipo descriptivo, ya que pretende dar a conocer las emociones, cogniciones y conductas que los oficiales de seguridad expresan con respecto a sus labores.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) afirman que Los estudios descriptivos “Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar.”(p.117). Desde este punto de vista podemos afirmar que si bien el tema del estrés laboral ha sido largamente investigado tanto a nivel internacional como nacional, en lo que concierne a la población en particular, parece ser que no ha habido vinculación.

La particularidad de la presente investigación corresponde al estrés laboral en los oficiales de seguridad, proponiendo una guía que permita a profesionales en psicología el intervenir, instrumentalizando a oficiales de seguridad de la empresa en particular y de otras instituciones. Los autores mencionan que el valor de un estudio descriptivo reside en que “pueden integrar las mediciones o información de cada una de las variables o conceptos para decir cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno de interés; su objetivo no es indicar como se relacionan las variables medidas.” (p.119).

5.2 Definición de variables.

Las variables que se tomaron en cuenta corresponden a **situaciones estresantes**, tales como el horario rotativo, el salario y las largas jornadas laborales entre otros. Las **cogniciones**, relativas a las maneras en que las y los oficiales interpretan los acontecimientos en su medio laboral, estilos de pensamiento, atribuciones, creencias y la valoración que hacen de estos. Así mismo se tomaron en cuenta como variables, **conductas**, es decir los comportamientos, habilidades, destrezas y acciones que realizan cuando están estresados, así como las **emociones**, concebidas como los sentimientos generados a partir de las situaciones estresantes al igual que las actitudes y respuestas emocionales. Según Geric y Zimbardo (2005) existen siete expresiones de las emociones, que son compartidas universalmente: "emociones de felicidad, sorpresa, enojo, disgusto, temor, tristeza y desprecio" (p.395) Según los autores, esta categorización, ha sido investigada en diversas culturas, arrojando resultados que indican que podrían ser generalizadas, por lo cual serán tomadas en cuenta con fines investigativos.

Al tratarse de una propuesta de guía, se realizó una primera aproximación a las y los sujetos de estudio, con el fin de explorar los niveles de estrés, las causas, cogniciones, conductas y emociones, presentes en la muestra seleccionada, así como explorar las estrategias y conocimientos teóricos que las y los psicólogos consideran más adecuadas para la población en el tema de estrés laboral. A partir de esto proponer elemento que responden de manera rigurosa a las necesidades expresadas por la población. Lo anterior considerando una estrategia como un conjunto de acciones que llevan a un fin específico y los conocimientos teóricos como

los saberes e ideas validadas científicamente que contribuyen al entendimiento de la realidad. La validación de la propuesta se llevó a cabo por medio de una consulta a psicólogos, quienes la corrigieron valoraron y retroalimentaron.

5.3 Diseño

En la investigación se utilizó un diseño no experimental transeccional. De acuerdo con Hernández et al. (2003) “estos diseños de investigación recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 208) Lo que se pretendió fue evaluar el fenómeno de estrés laboral en la población escogida y a partir de la medición y de los resultados de la indagación con psicólogos y psicólogas se propuso una guía que responda a lo arrojado por la medición.

5.4 Sujetos de Investigación.

Se seleccionaron 12 oficiales que cumplen con los siguientes criterios de inclusión con el fin de aplicarles el cuestionario de estrés Solano-Beauregard y llevar a cabo un grupo de discusión. Cabe resaltar, que por medio de la presente investigación, no se pretendió generalizar datos ni extrapolar conclusiones, por lo cual no se recurrió a una muestra representativa de la población.

Como contraparte especializada se aplicó a un grupo de 8 psicólogas y psicólogos un cuestionario semi-estructurado autoadministrado, por medio del cual se identificaron las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, que ha utilizado, utilizan y valoran más valiosos para la intervención en estrés laboral, con oficiales de seguridad.

No hubo distinción por género, tanto hombres como mujeres participaron, siempre y cuando cumplieran con los criterios expuestos.

5.5 Criterios de inclusión.

5.5.1 Criterios de Inclusión de los oficiales de seguridad.

Con la ayuda de los sujetos de investigación se procedió a evaluar los niveles de estrés, las causas, cogniciones, conductas y emociones asociadas al trabajo. Se trata de sujetos que laboren como oficiales de seguridad privada, que trabajaban en una misma empresa, residentes del área metropolitana, fueron parte de la muestra tanto hombres como mujeres. Se escogieron al azar 12 oficiales con el fin de formar un grupo de discusión y llevar a cabo 4 sesiones, que se esperó permitiera que exista una expresión abierta. Los criterios específicos para la selección son:

- Laborar tiempo completo,
- Poseer como mínimo un año de experiencia laboral como oficial seguridad y mínimo seis meses de laborar en el puesto que desempeña,
- Residentes en el gran área metropolitana,
- Mayores de 18 años,
- Poseedores y poseedoras de permiso de portación de armas.

5.5.2 Criterios de exclusión de los oficiales de seguridad.

Los criterios que impidieron la participación en el estudio giran entornos a los siguientes:

- Consumo de psicotrópicos,
- Adicción a drogas ilegales,

- Participación en un programa de entrenamiento de reducción en estrés laboral.
- Ser sujeto de un proceso terapéutico.

5.5.3 Criterios de inclusión de las y los psicólogos.

Se trató de 8, psicólogos y psicólogas, los criterios de inclusión corresponden a lo siguiente:

- Licenciatura en psicología como grado académico mínimo.
- Dos años de experiencia laboral en relación con el sector de la seguridad pública o privada.
- Laborar o haber laborado en la gran área metropolitana.
- Conocimientos de la realidad laboral de poblaciones similares a la involucrada.
- Interés en el tema del estrés.
- Preferiblemente que hayan diseñado o implementado manuales o guías para la reducción del estrés laboral.
- Deseable experiencia en capacitaciones o atención a oficiales de seguridad.

5.5.4 Criterio de exclusión de las y los psicólogos.

- Experiencia laboral realizada antes del año 2000.
- Experiencia laboral únicamente fuera Costa Rica.
- No estar incorporadas e incorporados al colegio de psicólogos de Costa Rica.

5.6 Instrumentos de recolección de datos.

5.6.1 "Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard".

Se empleó el "Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard" (anexo 2) con el fin de medir los niveles de estrés de las y los participantes, así como evaluar cuales son las áreas en las que admiten verse más directamente afectados por el estrés, de existirlo. Es importante mencionar que el cuestionario permitió evidenciar exactamente los niveles de estrés manifestados por las y los participantes lo cual direccionó la propuesta de guía.

Bertoglia (1997) explica que dicho cuestionario permite medir la relación entre los niveles de estrés en tres áreas psicobiológicas: motora, cognitiva-conductual y neurovegetativa. Dicho cuestionario fue construido en el año 1991 como una aproximación a la Escala de Acontecimientos Vitales (SRE) de Colmes y Rahe (1967). El cuestionario consta de 60 ítems y tres escalas: escala motora, escala cognitivo-conductual y escala neurovegetativa. El autor menciona que la escala "permite evaluar el nivel de estrés, no solamente de manera objetiva" (p.115) al mismo tiempo proporciona una evaluación detallada de las tres dimensiones anteriormente señaladas. El mismo autor menciona que después de realizar los procesos necesarios y correspondientes con respecto al cuestionario, "se obtuvo un coeficiente de confiabilidad interna (...) de 0.9187, lo que indica que el mencionado cuestionario es muy confiable y posee una gran consistencia interna". (p.129) Se indica igualmente que se llevó a cabo un análisis de confiabilidad por escalas, lo que permitió "establecer con mayor pertinencia el grado de confiabilidad tanto de la conformación de las subescalas como de la escala general." (p.129)

5.6.2 Cuestionario semi estructurado autoaplicado “Estrés laboral en oficiales de seguridad”.

Se elaboró un cuestionario semi-estructurado de autoaplicación (anexo 3) con el fin de conocer las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, que las y los psicólogos seleccionados utilizan y juzgan relevantes para la intervención en estrés laboral en oficiales de seguridad.

Los cuestionarios según Hernández et al. (2003), consisten en “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.” (p.391) Los autores mencionan igualmente que existen dos tipos de preguntas, las cerradas y las abiertas, “las abiertas no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual el número de categorías de respuesta es muy elevado” (p.395)

Esta técnica de recolección de datos permitió entonces, poseer evidencia clara y certera de lo que las y los psicólogos juzgan más valioso para la reducción del estrés laboral en oficiales de seguridad. Del cuestionario se extrajo la información cualitativa que se recaudó y se categorizó según obedeciera a componentes cognitivos, conductuales y/o emocionales. También se tomaron en cuenta las causas que las y los psicólogos atribuyan al estrés laboral en oficiales de seguridad.

5.7 Técnicas

Se utilizaron como técnica el grupo de discusión con grupo de 12 oficiales escogidos al azar, con el fin de identificar si reconocen estrés en sus labores. Al mismo tiempo se buscó por medio de esta misma técnica y el mismo grupo, el reconocimiento de las causas, emociones, cogniciones y conductas asociadas al estrés causado por las características del puesto, determinando así las causas del estrés que surgen al desarrollar su labor.

Desde un punto de vista cualitativo, se llevaron a cabo cuatro sesiones grupales con una muestra escogida al azar de 12 personas. Se pretendió que existiera un ambiente no directivo, se llevaron a cabo las sesiones siguiendo una guía de trabajo (Anexo #3) que permitió establecer líneas de discusión sin limitar la libre expresión de las y los participantes.

El grupo de discusión busca evidenciar la existencia de un problema que aqueje al individuo, así como la intensidad con la que se percibe y las características de éste mismo. Se utilizó esta técnica ya que no “es un grupo terapéutico, sólo quiere recoger impresiones. No tiene un objetivo cualificador.” Torres (2004)

5.8 Procedimiento.

La investigación se llevó a cabo en cuatro fases:

- 1 Recolección de los datos. En este momento, se visitó las bibliotecas Carlos Monge Alfaro y la biblioteca de la Facultad de Salud así como el centro de documentación del Instituto de Investigaciones Psicológicas de la Universidad de Costa Rica. Se utilizaron así mismo las bases de datos de revistas científicas a las

cuales la Universidad de Costa Rica se encuentra afiliada. Se determinaron los niveles de estrés, las causas, cogniciones, conductas y emociones de los oficiales de seguridad, así como las áreas en las que ven mayormente concernidos las y los participantes seleccionados, con el fin de dirigir las técnicas que se utilizaron para el diseño de la guía. Se realizaron las evaluaciones por medio del cuestionario que se suministró "Solano Beauregard". La aplicación del cuestionario se realizó durante la primera sesión del trabajo de discusión grupal. Posteriormente los grupos de discusión que se llevaron a cabo con la muestra que se seleccionó de la población concernida, todo bajo estrictas líneas de confidencialidad. Además se llevaron a cabo cuatro sesiones grupales con las y los oficiales de seguridad que se eligieron aleatoriamente, por medio de las listas de empleados y empleadas que posee la empresa. Las sesiones tuvieron una duración de una hora y media y se realizaron en las instalaciones de la empresa. En una primera reunión se estableció el encuadre de las sesiones y se llegó a un consenso con respecto al horario y el lugar con la gerencia de operaciones de la empresa y se hizo un preámbulo de los temas que se tratarían. Las sesiones se realizaron siguiendo una guía de trabajo sin que esto significara una restricción durante las sesiones. Las sesiones siguieron la misma línea de investigación que exponen los objetivos, se exploraron temas como el estrés laboral y las emociones que la población evidencia, las conductas y los pensamientos que consideran están asociados al estrés en su trabajo. Se indagó en la primera sesión con respecto a las situaciones que consideran como estresantes, se les presentaron algunos escenarios que hipotéticamente serían estresantes y se les preguntó si las consideran detonantes del estrés. A partir de las situaciones

estresantes que se identificaron, se indagó con respecto a las cogniciones, conductas y las emociones que las y los oficiales aseguran presentan en estas situaciones. Con el fin de contactar las y los psicólogos, se consultó la base de datos de psicólogos autorizados para emitir evaluaciones de idoneidad mental para portar armas, accesible en la página de Internet del colegio. Se les contextualizó con respecto al trabajo de investigación, objetivos y procedimientos, a manera de que la solicitud de colaboración sea lo más clara. Seguidamente se entregó personalmente y vía electrónica el cuestionario semi estructurado autoaplicado y se negoció la fecha de entrega. En el momento de la recepción de los cuestionarios, se llevó a cabo la operacionalización de las variables y el análisis de los factores cualitativos comunes.

- 2 Sistematización de la información obtenida: Esta fase posee como meta, articular la información recogida por medio de las sesiones de discusión con las y los oficiales de seguridad así como los datos obtenidos por medio del cuestionario semi estructurado autoaplicado dirigido a psicólogos y psicólogas que laboran o han laborado con oficiales de seguridad “Estrés laboral en oficiales de seguridad”. De este modo se buscó ordenar y clasificar las causas del estrés laboral que señalan las y los oficiales así como las señaladas por las y los psicólogos. Seguidamente se ordenaron y clasificaron las cogniciones que las y los oficiales expresaron con respecto a las situaciones estresantes y las cogniciones que las y los psicólogos han identificado en el personal de seguridad con el que han laborado. Posteriormente se procedió a ordenar y clasificar las conductas que el personal de seguridad participante afirmó realiza ante situaciones estresantes y las conductas que las y los psicólogos expresan que han reconocido en las y los

oficiales. De seguido se ordenaron y clasificaron las emociones que las y los oficiales reconocen ante las situaciones estresantes y las emociones que las y los psicólogos han observado en el personal de seguridad. Por último se revisaron y se categorizaron las estrategias que tanto a nivel cognitivo como conductual y emocional las y los psicólogos mencionaron como las más efectivas.

- 3 Elaboración del Manual: Esta fase tuvo por objetivo primordial la elaboración del manual, por medio de revisiones bibliográficas, las técnicas que se busca utilizar. Esta fase posee un carácter longitudinal, ya que se hicieron revisiones bibliográficas constantemente durante el proceso de investigación. Las técnicas fueron seleccionadas según los resultados que se obtuvieron en la evaluación y a partir del análisis que se llevó a cabo de estos resultados. Se propuso una guía que responda directa y consistentemente a las necesidades de las y los oficiales de seguridad y a las características propias del empleo y de las particularidades organizacionales y administrativas. Por medio del análisis de los datos que se recogieron en la fase anterior, se conformó la guía, siempre correspondiendo a las informaciones tanto cuantitativas como las cualitativas que fueron arrojadas por los sujetos de investigación.
- 4 Validación de Psicólogos: Se trató de una validación de contenido. Se sometió la guía a la revisión de las y los psicólogos. Se buscó una retroalimentación, de estas personas que por su experiencia y conocimientos puedan evaluar y validar las técnicas propuestas, la utilización de éstas, los momentos de implementación, duración y la validez y confiabilidad. Se hizo llegar de forma impresas y digitalmente el documento y se dio un tiempo prudencial para que sea revisado. Seguidamente se concertó una cita con el fin de recibir la retroalimentación de la

cada una y uno de los psicólogos, la cita tuvo una duración de una hora aproximadamente y se acordó mutuamente el lugar. La discusión se llevará a cabo, contraponiendo los resultados encontrados, la teoría y las opiniones de las y los psicólogos. Se trata de una validación de contenido, según Hernández et al. (2003), este tipo de validación “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (p.347)

5.9 Análisis de Datos

5.9.1 "Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard

Se llevó a cabo un análisis descriptivo de los factores cualitativos comunes, obtenidos de la aplicación de los instrumentos. Trejos y Moya (2003) mencionan que el análisis estadístico descriptivo “trata de hacer descripciones de los datos, principalmente mediante números que resumen la información, cuadros que la presenten adecuadamente y gráficos que sean fáciles de interpretar.(...) Todos estos elementos, aunque sencillos de obtener, son sumamente importantes para conocer a fondo los datos de que se dispone” (p.32)

5.9.2 Grupo de discusión.

Al mismo tiempo se realizó un análisis exhaustivo de las sesiones de grupo que se efectuaron. Esto se llevó a cabo por medio de las grabaciones audiofónicas y de las transcripciones literales correspondientes. Se categorizó la información, en los rubros: cognitivo, conductual y emocional, según los datos que surgieron en las sesiones, respetando las unidades de análisis: estrés y empleo. Se llevó a cabo una rigurosa

sistematización de las sesiones con el fin de recuperar de la manera más fidedigna lo relatado por las y los participantes. Dicha sistematización se llevó a cabo por medio de la transcripción, análisis y clasificación de las intervenciones de las y los oficiales participantes.

Se categorizó la información según las cogniciones, las conductas, las emociones y las situaciones estresantes que se expresen durante las sesiones.

5.9.3 Cuestionario semi estructurado autoaplicado dirigido a psicólogos y psicólogas que laboran o han laborado con oficiales de seguridad “Estrés laboral en oficiales de seguridad”

Con el fin de conocer cuáles son las situaciones estresantes que las y los psicólogos consideran, se presentan en el quehacer laboral de las y los oficiales de seguridad se suministró el cuestionario. De igual manera se buscó conocer cuáles son las conductas, cogniciones y emociones que las y los psicólogos han identificado en los oficiales “estresados y estresadas” así como las herramientas técnicas que consideran más valiosas para reducir estos niveles de estrés. Finalmente se llevó a cabo un análisis cualitativo de los datos y las retroalimentaciones de las y los psicólogos.

5.10 Protección a los sujetos.

En todo momento se mantuvo la confidencialidad y el respeto a la libre y voluntaria participación de los oficiales de seguridad. Para lo anterior se firmó un consentimiento informado en el cual se plantean las intenciones y el procedimiento de la investigación. El anterior contrato incluyó tanto a la investigadora como a las y los participantes. Al mismo tiempo se utilizaron técnicas que anteriormente se han utilizado para fines similares y que además pertenecen al enfoque cognitivo-conductual, altamente certificado, así como empírica y científicamente respaldado. En todo momento se contó con la asesoría del equipo de profesionales que brindan su apoyo a la investigadora, minimizando las posibilidades de perjuicios para las y los participantes durante el proceso.

6. Resultados.

Los resultados serán presentados según el orden que los objetivos específicos indican. Esto con el fin de homogenizar el formato y permitir un mejor y más ágil seguimiento del cuerpo de la investigación. Se dará inicio por medio de una caracterización de la población de psicólogos y psicólogas y de las y los oficiales participantes.

Caracterización de la población de psicólogos y psicólogas. Y de las y los oficiales participantes:

Psicólogos y psicólogas:

Se trata de una población de 8 psicólogos y psicólogas, tres de ellos hombres y cinco mujeres. Las edades rondan entre los 26 años y los 46 años (al día en que se entrevistó). Quién posee mayor experiencia en años laborales corresponde a 12 años laborados y quien ha laborado por menos años, corresponde a 4 años. Cabe mencionar que un experto externo participó del proceso de validación, ronda la misma edad de las y los demás psicólogos y psicólogas.

Oficiales de seguridad:

Las sesiones de discusión, se llevaron a cabo con la participación de 12 oficiales de seguridad, once de ellos hombres y 1 mujer. Se trata de una población que fue elegida al azar y de manera anónima. Durante la primera sesión de discusión las y los oficiales comparten sus nombres, sin agregar mayor información personal, debido a la confidencialidad que se desea guardar durante el proceso.

6.1 Nivel de estrés que las y los sujetos de investigación evidencian.

Por medio del cuestionario Solano-Beauregard se logra evaluar el nivel general de estrés de las y los oficiales participantes. A continuación los datos obtenidos por cada uno de las y los oficiales:

Tabla 1. Nivel de estrés según el área en las y los oficiales participantes.

Oficial	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Nivel total de estrés en %	1,6	33,3	58	0	31,6	0	0	33,3	48,3	6,6	28,3	0	31.2%
Motor en %	0	5	60	0	45	0	0	50	40	10	20	0	29.4%
Cognitivo Conductual en %	5	5	65	0	25	0	0	40	65	5	35	0	32.2%
Neuro Vegetativo en %	0	0	50	0	25	0	0	10	40	5	30	0	22.2%

El promedio de nivel general de estrés del grupo corresponde a 31.2 %, siendo la moda 33.3. El o la participante que más puntuó, es decir que mayor nivel de estrés presenta corresponde a 58% y la que menos puntuó corresponde a 1,6%.

Cabe mencionar en este momento que a pesar de que se leyeron en grupo las instrucciones, algunos de las y los participantes (cuatro en particular) no completaron la última página. Lo anterior aun cuando las disposiciones enuncian claramente lo siguiente: *ES IMPORTANTE QUE NO DEJE NINGUNA ORACION O PREGUNTA*

SIN CONTESTAR, ya que esto no permitiría conocer realmente cómo se encuentra usted. Dadas estas circunstancias dichos cuestionarios no se tomaran en cuenta como parte de los resultados numéricos.

Es necesario detenerse a analizar que el área que resultó ser la más influida por el estrés es la cognitivo conductual, la cual arrojó el resultado de 32.2%. Exactamente diez puntos porcentuales por debajo se encuentra el área neuro vegetativa, las y los oficiales mencionan por medio de sus respuestas al cuestionario demuestran que en promedio, esta área corresponde al 22.2%. El área motor por su lado, demuestra un 29.4% según las respuestas obtenidas de los cuestionarios de las y los oficiales que respondieron a todas las preguntas. Se puede evidenciar entonces que, el área que se ve mayormente afectada en los oficiales que participaron es la cognitivo-conductual.

Los ítems del cuestionario que puntuaron más alto corresponden a los siguientes:

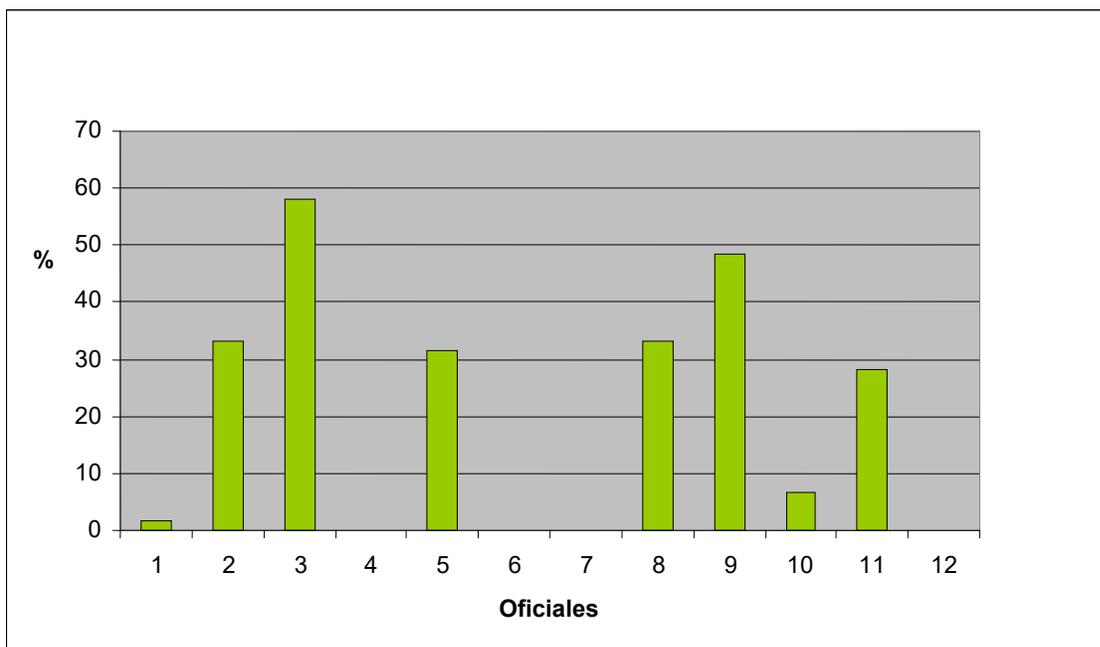
- 15. Siente que todo lo puede hacer, siempre y cuando usted tenga el control.
- 22. Se cansa más fácilmente que antes.
- 45. Se despierta durante la noche.
- 47. Piensa, antes de dormir en una misma cosa.
- 49. Piensa mucho las cosas antes de hacerlas.
- 52. No puede estar quieto.

Tres de estos ítems (15, 47 y 49) corresponden al nivel cognitivos mientras que los ítems 22, 45 y 52 conciernen el ámbito conductual.

De este mismo modo, la consigna del instrumento dicta lo siguiente. “A la hora de responder, favor refiérase al momento actual.” El momento en que se encontraban

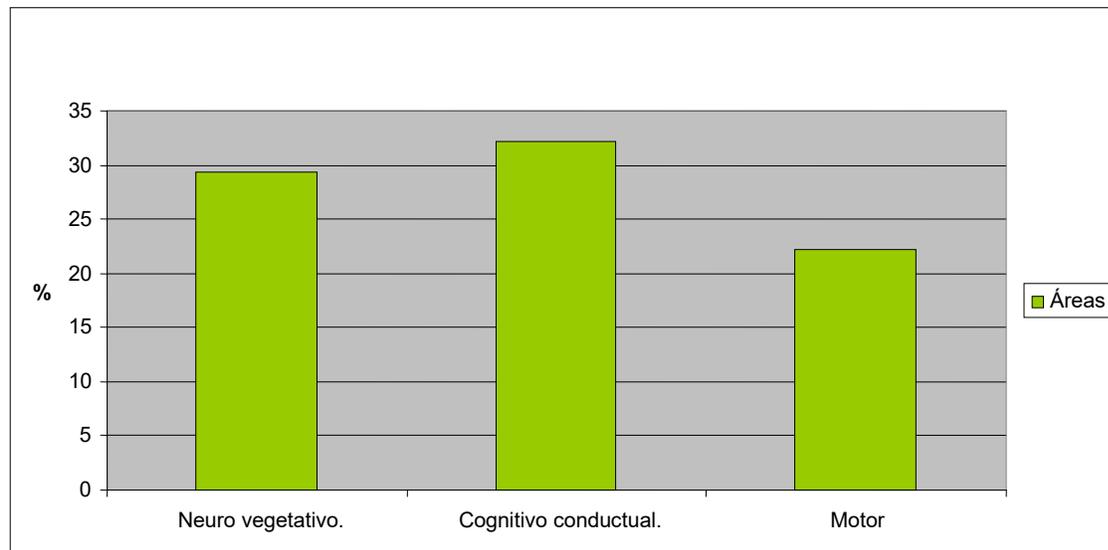
respondiendo al cuestionario, corresponde a la primera sesión de discusión grupal, las y los oficiales se encontraban fuera de labores, en una sala, sentados, con acceso a café y bocadillos. El encuadre ya estaba hecho, por lo cual se sabía que no se trataba de una evaluación más bien de conocer su situación actual, así como se hizo especial énfasis en las condiciones confidenciales del proceso.

Tabla 2. Porcentaje de Nivel de estrés en las y los oficiales participantes.



El gráfico anterior muestra el nivel de estrés de las y los oficiales de seguridad en el momento en que se da inicio con las sesiones de discusión. Se identifica que las y los oficiales que corresponden a los números 4, 6, 7 y 12 se encuentran en cero, debido a que se trata de oficiales que no completaron enteramente el cuestionario.

Tabla 3. Promedio del Nivel de estrés según el área en las y los oficiales de seguridad participantes.



Por medio de la tabla anterior se identifican los niveles de estrés según las áreas que conciernen el cuestionario sobre estrés “Solano-Beauregard”. Se evidencia entonces que el área cognitivo-conductual, es el que puntúa más alto. Esto significaría que el estrés en la población reside en el ámbito cognitivo prioritariamente y que la intervención debe de darse en esta dirección.

6.2 Situaciones laborales señaladas como estresantes por las y los oficiales de seguridad, participantes de la investigación.

Si bien se designó la primera sesión de discusión para identificar cuáles son las situaciones que las y los oficiales de seguridad identifican como estresantes, fue un tema transversal en todas las cuatro sesiones. Es decir a lo largo de las sesiones de trabajo las y los oficiales mencionaban situaciones que tanto a nivel familiar como a nivel laboral desembocan en estrés para ellos también.

A continuación se describirán cada una de las situaciones estresantes que se encontraron por medio de las sesiones de trabajo, se iniciará explorando el tema del sobre cargo del rol.

Los conflictos interpersonales, los factores económicos y los riesgos en la labor son las situaciones que se mencionan en mayor cantidad de veces.

1. Sobrecargo en el rol.

Uno de los participantes menciona claramente que la *“recarga de trabajo también es otro punto que sirve para generar estrés. Entonces se debe tratar de ubicar una posición más cómoda ahorita y desde antes y discúlpenme porque yo tenía una situación incómoda y ya gracias a Dios la pude resolver y ya el estrés ya no es, por que yo estaba muy estresado por la carga en el trabajo ese es uno de los aspectos que genera estrés. La carga de trabajo, no sé si uno de los compañeros tendrá este, la experiencia de haber vivido algo parecido, pero eso es general.”*

En este momento el oficial hace fuerte énfasis en que causa estrés además de que considera es general, aludiendo que la mayoría de las y los oficiales se han visto estresados y estresadas debido a la carga en su trabajo. El oficial se refiere en este momento a la cantidad de labores que debe realizar y que no está contemplado en su contrato laboral.

Otro de los factores que se menciona, estaría relacionado de manera menos directa con la sobre carga laboral es lo que uno de los participantes menciona en la segunda sesión de trabajo: *“que en veces nos mandan a un puesto y que solo te dicen aquí te quedás y no te dicen las funciones entonces uno queda que no sabe ni que hacer, porque podés quedar bien con la empresa o podés quedar bien con el patrón.”* Lo anterior consiste en una sobre carga ya que el o la oficial debe hacer un doble esfuerzo para estar al tanto de las funciones y al mismo tiempo genera inseguridades al no saber si se está cumpliendo de manera adecuada o si alguna de las contrapartes estará en desacuerdo con su labor.

Por medio de la siguiente intervención se ve claramente que existe una sobre carga en el rol así como poca claridad en las labores que competen y las que no. Mandatos paralelos de los empleadores y de los clientes estarían también a la raíz del estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.

“bueno este en el trabajo en todo se le forma a uno la tensión, el estrés como decir este en el trabajo uno trata de cumplir al 100%, pero resulta que hay muchas formas o métodos en el trabajo que no te permiten cumplir al 100%. Ejemplo, usted mira que allá en el fondo hay una bolsa de basura usted va y la toma, camina 30 metros para ir a dejar y en lo que usted va, hay un

carro que está pipipiipipi pitando para que usted le vaya a abrir, sale corriendo usted para ir a abrir la puerta. Entonces abrió y le dicen: “que pasó con ese carro que estaba pitando y que ¿usted no le abrió la puerta?” eso es uno, dos. Después vengo y hay que barrer y como 30 metros y luego hay carros pitando y dejo la escoba y salgo corriendo otra vez y ese cuestionamiento es lo que forma tensión y ahora que pasó que me irán a decir y comenzás a quebrarte los dedos, y entonces viene y la incomodidad de que riii corriendo la cortina para ver que está haciendo. O si no el teléfono suena: “Don A, ahí va la perra, cuídemela, sálgase de la caseta. Hay va a estar entrando y saliendo” bueno me regreso un poco verdad, yo digo que cuando nosotros vamos a sacar una bolsa o a barrer a 30 metros estamos descuidando el puesto sí o no?

2. Conflictos interpersonales.

Seguidamente se ahondará en otras de las situaciones que las y los oficiales han señalado como generadoras de estrés. Se trata de las relaciones interpersonales tanto sus compañeras y compañeros de trabajo así como con las jefaturas y las y los clientes.

Con respecto a los conflictos interpersonales habría varios niveles notables:

2.1 Con las y los miembros de la familia.

Los conflictos con las y los miembros de la familia: *“Osea lo que yo tuve con mi pareja o en mi hogar, no tiene por que sufrirlo los demás”*. El tema de los conflictos que se presentan en el hogar con las personas con quienes se convive, sin lugar a dudas

consiste en un factor que genera estrés en las y los oficiales. A pesar de lo anterior, este factor no corresponde a una situación laboral propiamente.

Otro de las líneas que se ha identificado como situación que conlleva al estrés en las y los oficiales son los problemas con las y los compañeros de trabajo.

2.2 Los conflictos con las y los compañeros de trabajo.

Por ejemplo, S, uno de los participantes menciona con respecto a las fricciones con los compañeros: *“que hay compañeros que le levantan falsos a uno que le dicen, y tal vez el compañero quiere quedar mejor con el jefe”* La afirmación anterior además de que evidencia los conflictos que a nivel interpersonal existen entre las y los oficiales también corresponde al nivel cognitivo, el participante piensa que sus compañeros le *“levantan falsos”* con el fin de que *“quedar mejor con el jefe”*. Es decir, el oficial cognitivamente considera que lo desacreditan a él, con el fin de que su compañero mejore su imagen frente a la jefatura. A esta afirmación se le suma lo expresado por otro de los participantes durante la tercera sesión: *“Como hay compañeros que se mandan a inducción con otro y ese otro es un celoso, no le quiere enseñar al otro”* Se evidencia que habría una relación conflictiva entre ambos oficiales y que por lo tanto la labor se vería perjudicada así como el compañerismo.

Otra de las razones por las que habrían conflictos entre oficiales es la que se menciona de esta manera: *“Otra de las cosas que es uno recibe temprano pero le llegan tarde y eso también estresa,”* El incumplimiento en las labores y en los reglamentos también estaría causando problemas entre compañeros y compañeras a esto se le agrega: *“en veces uno no le dice nada por respeto pero no es por miedo.”* Se denota en este momento la carencia de herramientas que posibiliten la

comunicación asertiva Cabe mencionar que una de las participantes menciona que *“Z: si me estresa también, que en un condominio crean que la mujer no tiene la misma capacidad que un hombre.”* Esta situación devela que hay situaciones de discriminación por ser mujer tanto de parte de los compañeros de trabajo como de parte de las personas que habitan los condominios.

“Digamos cuando va por primera vez y le toca estar en la caseta siempre los que viven ahí creen que la mujer no tiene la capacidad para estar ahí, a veces le hacen de la gesto ¡una mujer! Y eso ya sea entre la gente del condominio como los compañeros, porque uno llega a un puesto y dicen que pesar me da una mujer, mas no saben que una mujer tiene más capacidad.”

Según la oficial esto causa estrés debido a que duda de sus capacidades después de recibir comentarios de parte de sus compañeros. Estos comentarios reflejan lástima de parte de ellos: *¡que lastima me da una mujer!* La oficial afirma que debe entonces reflexionar ante esta situación ya que considera que *“y yo digo que si estoy aquí es porque puedo.”* Se evidencia claramente la elaboración cognitiva que debe llevar a cabo ante los comentarios de sus compañeros y de las y los clientes.

Otro de los entrevistados menciona *“A: ¿Cuando se enojan? Cuando les llega el oficial tarde”* esta es la clara evidencia de que existen los conflictos interpersonales entre los oficiales y que la emoción que evidencian y expresan ante las llegadas tardías es el enojo. Lo anterior reafirma que hay roces entre las y los oficiales y que claramente las llegadas tardías y los incumplimientos a los horarios.

Otro de los oficiales afirma que estos conflictos interpersonales pueden llegar a la violencia *“si se retan a pelear y que te veo en la calle, pero no se hacen nada es*

mentira.” A pesar de que no se llegue a los golpes como lo señala el oficial, existe la amenaza y el reto lo cual también es violencia.

Seguidamente se explora otro de los ejes que están causando estrés en las y los oficiales, se trata de la relación con las jefaturas.

2.3 Conflictos con las jefaturas

De igual manera los conflictos con las jefaturas son considerados factores que desembocan en el estrés laboral. Uno de los entrevistados menciona en la segunda sesión de trabajo que *“la presión que siente uno con ya sea con los jefes de aquí o los jefes del puesto a donde lo manden a uno”* Otro de los participantes menciona que la segunda sesión con respecto a los jefes: *“y tal vez el jefe de uno tal viene peor que uno y lo agarra y lo trapea todo y uno también le he contestado y diay si el problema es allá no aquí. Pero también ya uno se va con eso”* La afirmación anterior habla de los roces que se pueden generar con las jefaturas y al mismo tiempo deja entrever la conducta que se adopta frente a esta situación, *“también le he contestado”* y al mismo tiempo podemos ir leyendo que a nivel cognitivo el participante afirma *“uno se va con eso”* lo cual remite a que sigue pensando en lo que sucedió y que probablemente esos pensamientos tengan repercusiones en él.

Igualmente se denota que existe otro ángulo del estrés generado por los conflictos interpersonales. Este está generado por las relaciones con las y los administradores de los condominios, centros comerciales u oficinas en donde se labora.

2.4 Conflictos interpersonales con las administraciones.

También habría conflictos interpersonales con las administraciones de los puestos a donde les envía a laborar. Con respecto a este tema se menciona que *“por que si usted cumple diay para los dueños del local y los administradores si lo hace bien o no lo hacen ellos se incomodan y eso lo maneja uno por que hay veces que a los administradores hay que explicarles que les diga uno por que tomó alguna decisión.”*

Se deja entre ver que habría conflictos con las contrapartes con quienes se labora, estas contrapartes son algunas veces llamadas “clientes”. El oficial comenta su disconformidad, por tener que explicarle a las contrapartes el funcionamiento de su labor, pareciera que lo interpreta como tener que darle explicaciones. Esto toca el tema anterior, ya que no correspondería al oficial aclarar cuáles son sus funciones y cuáles no, esto debería ser negociado entre jefaturas y ser explicitado en los contratos laborales

3. Horarios rotativos.

Otro de los factores que previamente se consideró podría generar estrés laboral a las y los oficiales, son los horarios rotativos.

Uno de los oficiales menciona que *“ han habido casos de relevos que llegan a las 10 de la mañana y él tiene que trasladarse a su casa y quien sabe cuánto tiempo, cuánto podría descansar para prepararse para poder ir a recibir,”* En este momento dos temas se cruzan, el conflicto interpersonal con el compañero o compañera que llega tarde al puesto y el horario rotativo que genera cansancio y estrés según lo citado anteriormente.

3.1 Horario nocturno.

Se indagó si el turno de la noche genera más estrés a lo cual se respondió lo siguiente: *“J: genera bastante porque uno está desvelado.” “P1: si bastante.” “J: está desesperado por salir, por ir a descansar o que le toca el turno siguiente en la noche.”*

Otro de los oficiales participantes menciona con respecto al horario nocturno: *“bueno para mí es mas estresante digamos en el turno de la noche, cuando uno tiene que ingresar, porque usted entra pero no sabe con lo que se va a topar, me han salido perros chiquitillos o dos o tres personas armadas uno no sabe, eso es lo que yo hayo estresante. O va uno y se accidenta.”*

4. Factores económicos

Seguidamente se presentan los comentarios y afirmaciones que las y los oficiales realizan con respecto al tema de lo económico. Se buscó indagar si hay relación entre el salario y tener dificultades para pagar las deudas y las cuentas al final de cada mes.

Se menciona que la situación económica es una causa de estrés, *“para mí el estrés es la situación económica que se vive hoy,”* habría que preguntarse si el salario es otro de los factores que supuestamente estaría asociado a las situaciones laborales estresantes. Al retomar la siguiente intervención realizada en la primera sesión de trabajo por uno de los oficiales se podría problematizar si se trata del salario o del manejo del salario.

“No tengo dinero, pero que no tengo dinero no es por culpa del patrono, porque dichosamente, yo tengo que reconocerlo públicamente trabajo con un patrono muy honesto, no nos atrasa el pago, nos paga lo que es, pero por allí las situaciones se ha alargado mas y mas al final del pago llega ya uno de rastras.”

Aparentemente no se trata de la cantidad de dinero que reciben, más bien está relacionado con el uso, posiblemente inadecuado que se le da al ingreso y que por eso al llegar el fin de quincena se ven en situaciones que generan estrés.

Otro lo de los entrevistados menciona lo siguiente: *“porque por ejemplo lo económico porque si yo debo la vivienda o no he pagado la casa y llegan a cobrarme y día y no me estreso, yo me escondo.”* Se evidencia que esas malas situaciones económicas estarían también relacionadas con las deudas, lo que también remite a la distribución y al planeamiento y administración del salario. Seguidamente otro de los participantes menciona *“A mí me causa el estrés lo que acaba de decir el compañero tengo que pagar la luz, el teléfono, la casa, pero ya comienzo eso lo que me da estrés”* Pagar el agua, la luz, la casa y el teléfono son las necesidades básicas. Es importante preguntarse en este momento si se trata de las deudas como se mencionara anteriormente o bien se utiliza el dinero en necesidades que no son las básicas. Siguiendo esta misma línea, otro de las y los participantes menciona que el estrés se ve relacionado con “deudas bancarias”.

Se quiso indagar con más claridad, uno de los oficiales menciona que *“J: pensando que no le puedo resolver a mi familia las necesidades económicas, entonces eso a mí me preocupa mucho,”* A lo cual se le pregunta si ¿Podría estar asociado con el salario?, éste responde lo siguiente: *“J: tal vez no con el salario, no creo porque de todas maneras nosotros aquí no somos unos grandes profesionales para ganar bien”*

Lo anterior confirma que no se trataría de una distribución de los ingresos que no lleva al equilibrio. Igualmente esta afirmación deja entrever uno de los pensamientos que los oficiales poseen de sí mismos “no somos unos grandes profesionales para ganar bien” En otra sesión de trabajo uno de los participantes menciona lo siguiente:

“O: ¿Cuando se enojan? Cuando llega el día de pago y no tienen plata” evidentemente las razones económicas generan emociones tales como el enojo, lo cual podría ser una reacción que se convierte en un factor que desemboca que estrés laboral.

5. Jornadas laborales.

Otra de las situaciones estresantes que se hipotetizaban, se relaciona con la cantidad de horas que deben laborar en cada jornada. Se trata de doce horas seguidas de labor, por lo cual se indagó sobre este eje, con la intención de conocer la opinión de las y los participantes.

Uno de los participantes menciona que *“Se me acorta la vista a veces, yo no veo de largo. Sobre todo cuando hago doble turno y me dan muchos dolores en la espalda.”*

Cabe mencionar que antes de esto en ninguna ocasión se menciona la jornada laboral como un factor que desembocaría en el estrés laboral. Esto podría indicar que la jornada de 12 horas que es la usual no es motivo de estrés, pero que en el momento de trabajar 24 horas o más si se evidencia el estrés en las y los oficiales.

6. Riesgo en la labor.

Otro de los factores que de manera hipotética se plantean como relacionado con las situaciones estresantes en la labor de las y los oficiales de seguridad es el riesgo. De seguida se puede identificar las afirmaciones de las personas participantes, a lo largo de las cuatro sesiones de discusión. Uno de los oficiales menciona *“para mí el estrés es “el tipo de trabajo que es muy riesgoso y muy cansado”* Durante una de las sesiones de trabajo uno de los participantes menciona lo siguiente: *“el problema es que uno vive con la vida en las pestañas”* a lo cual agrega *“correcto por esto es un*

riesgo,” A pesar de que no es el tema que se toca prioritariamente, el riesgo sobreviene como un factor que desemboca en el estrés laboral.

Una de las oficiales participantes menciona lo siguiente: *“ah que uno al salir muy noche del puesto está arriesgado su vida desde que sale del puesto a veces uno tiene que pasar por lugares peligrosos, mas para uno que es mujer”*. La afirmación anterior se relaciona con el tema de los riesgos laborales así como el tema de las jornadas laborales. La participante hace mención de la peligrosidad de la labor y que ésta se ve acrecentada por la noche.

7. Migración.

Un factor que no se había tomado en cuenta como posible elemento que desemboca en estrés laboral es la soledad asociada a la migración, una de las participantes menciona lo siguiente:

a. Lejanía de la familia

“Z: estar solo causa estrés (...) Z: A no tener su familia, digamos nosotros, digamos yo que soy de Nicaragua en este país al estar sola sin su familia o sea estar uno solo causa estrés, digamos a mi me causa estrés”

Lo anterior es sumamente importante ya que se trastocan dos temas, la soledad y la migración. Cabe mencionar que gran cantidad de oficiales de seguridad son Nicaragüenses por lo cual es necesario contemplar este factor que tanto a nivel familiar como a nivel económico podría estar generando situaciones que no se presentan en las y los oficiales Costarricenses. Las y los oficiales afirman que: *“J: el pensamiento a veces uno está aquí, pero la mente está allá,” “A: cualquier situación*

que allá, verdad que algún problema de gran relevancia entonces a uno le causa estrés”, “Z: que uno no sabe si están bien o están mal” “J: agarra mal de patria (ríen)” “A: esta tanta la tensión que le agarra el estrés, ellos buscan su patria, no aguantan. Por que verdaderamente no es para todos. Estar lejos de su familia, lejos de sus hijos, lejos de su pareja el que tiene y entonces eso, aunque algunos y unas los buscan rápido y se terminó el estrés (ríen)”

b. Remesas

Al mismo tiempo el tema de las remesas a sus países de origen también podría estar permeando su situación económica. Las obligaciones que podrían tener de enviar dinero a las y los familiares que quedaron en sus países podría dificultar la planificación financiera de la familia en Costa Rica.

c. Diferencias culturales

En este mismo sentido durante una de las sesiones de trabajo, uno de los oficiales menciona que hay diferencias culturales presentes en el idioma y en las estrategias a nivel laboral. El oficial utiliza un ejemplo y pregunta a las y los demás oficiales si saben ¿qué es enmascarar? *“Enmascarar es, usted nos explica y ninguno sabe y si yo le pregunto a uno, veinte o cien ticos ninguno me va a decir”* Se trata de otro de los factores que previamente no se había considerado como un posible estresor en la población de oficiales de seguridad con la que se llevaron a cabo las sesiones de discusiones.

6.3 Cogniciones, conductas y emociones que presentan las y los oficiales de seguridad participantes.

Este apartado permitirá identificar cuáles son las cogniciones, conductas y las emociones que las y los oficiales afirman evidenciar en sí mismos y sí mismas. Por medio de las sesiones de discusión se recopiló información sumamente valiosa que será explorada primeramente según los estilos de pensamiento, atribuciones, creencias y valoraciones descritas. Seguidamente se tratará de identificar las habilidades, destrezas, y conductas que las y los oficiales realizan frente a situaciones estresantes y por último se sistematizarán las respuestas emocionales y sentimientos que las y los oficiales consideran muestran ante situaciones estresantes en sus lugares de trabajo.

De seguido se expondrán los resultados obtenidos con respecto a los estilos de pensamiento, atribuciones, creencias y la valoración que las y los oficiales de seguridad expresan con respecto a las situaciones que generan estrés en sus labores. Al mismo tiempo se exponen algunas otras situaciones extra laborales que generan estrés, a pesar de que estas escapen de los objetivos del presente trabajo final de graduación es valioso tomarlas en cuenta. Lo anterior debido a que el modelo de estrés transeccional afirma que el estrés no posee una única fuente ni un único detonante.

6.3.1 Estilos de pensamiento, atribuciones, creencias y la valoración que tienen las y los oficiales de seguridad ante el estrés laboral.

A continuación se exploran tanto las creencias racionales como las irracionales que las y los oficiales de seguridad expresan con respecto a sus labores y las tareas que deben realizar para llevar a cabo satisfactoriamente su trabajo.

6.3.1.1 Creencias racionales.

- *“El tipo de trabajo que es muy riesgoso y muy cansado.”*
- *“Este es un trabajo muy golpeado, para cualquiera por más valiente que sea.”*
- *“sí, osea anda con la vida (...) osea que anda con la vida en un hilo trabajando”*
- *“porque usted entra pero no sabe con lo que se va a topar”*
- *“ah que uno al salir muy noche del puesto está arriesgado su vida desde que sale del puesto a veces uno tiene que pasar por lugares peligrosos, mas para uno que es mujer”*
- *“me llevan a un puesto y a veces no me dicen aquí asaltaron o aquí robaron entonces yo llego como dice él a trabajar bien y si no conozco el que me va a entregar yo le digo decíme y no me dice y me deja en el aire y al rato me dice el vecino que asaltaron y diay uno de ponen más alerta y al día siguiente le duele a uno todo el cuerpo.”*
- *“Porque por dormirse también lo pueden matar a uno.”*

La mayor parte de las creencias racionales giran en torno a la peligrosidad de trabajo. Si bien se trata de un tema que no es considerado como el que más desemboca en estrés en las labores, si se es identificado como un factor relacionado con la posibilidad de sufrir algún ataque o agresión. Lo anterior durante sus labores o al salir de sus puestos de trabajo. Se trata de creencias que son empíricamente comprobables, por medio de los índices de violencia y delincuencia en nuestro país y principalmente por la cobertura que los medios de comunicación proporcionan a la población.

Es necesario recalcar en este momento que una de las oficiales menciona que considera que por ser mujer se encuentra principalmente vulnerable al salir del trabajo en horas de la noche. La afirmación de la oficial sugiere que hay necesidades diferenciadas para hombres y mujeres, por lo cual también debe haber intervenciones que contemplen estas diferencias.

Otra de las creencias racionales que se formulan es la siguiente:

- *“Oiga por favor el hecho de estar ahí pegado en ese lugar desde horas de la mañana hasta la tarde eso es tedioso, lidiando con el diario vivir de ese sector, de ese lugar.”*

Está claro y es bien sabido que las jornadas laborales de las y los oficiales son de 12 horas, cuatro horas más de lo que generalmente se trabaja, a esto se le suman las características de los puestos y la gran cantidad de personas con las que deben lidiar cotidianamente.

6.3.1.2 Creencias irracionales.

Ellis (1999) menciona que con el fin de averiguar cuáles son las creencias irracionales que se generan a partir de las situaciones estresantes que se mencionaron en el apartado 6.2, se debe indagar con respecto a las imposiciones absolutistas, obligaciones, temores y estímulos que le inspiran terror a las personas (p.67). De igual forma el autor menciona que es preponderante dar con las sobregeneralizaciones, prohibiciones absolutistas y sentimientos de derrota.

Algunas de las creencias irracionales que se ha podido identificar por medio de las sesiones de discusión son las siguientes:

- *“estoy fatal tengo un gorila aquí en el cuerpo”*
- *“cuando una persona está estresada como que pierde la habilidad de razonar”*
- *“el estrés es un acumulo de ansiedad en el ánimo y mental”*
- *“Este, ¿el estrés es lo mismo que la depresión? Porque para mí puede ser lo mismo porque es falta de ánimo la depresión”*

Se podría pensar que se trata de sobregeneralizaciones que resaltan el valor negativo que para las y los oficiales el estrés laboral posee.

- *“el estrés es para mí cuando uno tiene algún problema o alguna preocupación que no pueda resolverla”*
- *“Y uno llega con la intención de quedar bien, pero sometido a la presión de no querer fallar en esto o en lo otro eso”*

- *“eso lo pone a uno que le da miedo fallar. Y uno llega con la intención de quedar bien, pero sometido a la presión de no querer fallar en esto o en lo otro eso”*
- *“Porque tenemos deberes y derechos, entonces uno empieza a estar diciendo si hago esta está malo o si lo voy a hacer bien porque no le explican a uno, entonces cuando uno llega, uno se preocupa por que uno quiere quedar bien”*
- *“uno trata de cumplir al 100%,*

Lo anterior podría corresponder a lo que Ellis (1999) identifica como un tipo de creencias “(RB) Deseo tener éxito. (IR) A. Debo tener éxito porque si no dispongo siempre de la habilidad para conseguir lo que deseo, no podré soportar mi inadecuación y me odiaré por ser tan ineficiente. B. En consecuencia, “soy alguien despreciable”.(p.70) Sin embargo, es posible que este “deber hacer” las labores de manera exitosa se podría asociar también a la posibilidad de ser despedidos o de recibir amonestaciones. A pesar de ello, se trata según Ellis (1999) de una imposición primaria que estaría presente en muchos de los oficiales y que se traduce en el miedo y el temor que ellos y ellas expresan de no tener bajo control los acontecimientos de sus labores o de no realizar bien su labor.

- *“es que hay personas que andan mas estresadas que yo y el estrés se lo bajan conmigo y con el que más fácil y entonces vienen y le llaman la atención a uno de una forma y ahí se acabo todo, mandan una queja y a mí me mandan a levantar de allá y yo quedé mal, pero no me fue mi intención”*

La cita anterior devela varias creencias que giran en torno a una situación estresante que las y los oficiales mencionan.

Se trata del caso en que una o un cliente se presenta molesto, el oficial menciona que *“se lo baja conmigo”*. La creencia irracional radica en que el oficial considera que la o el cliente lo escoge a él exclusivamente con el fin de desahogar su “estrés”. Otra de las creencias irracionales que se presenta en el enunciado corresponde a *“con el más fácil”* se trata de una valoración que el oficial hace de sí mismo, se coloca como un receptor pasivo e indefenso ante los ataques del o la clienta. Como si no tuviera opción de defensa o de respuesta. Seguidamente se afirma que *“y a mí me mandan a levantar de allá y yo quedé mal”* el oficial cree erróneamente que las jefaturas actuaran en su contra y siempre le castigarán. Lo anterior también podría corresponder a lo que Ellis (1999) identifica como “sentimientos de inadecuación, de desprecio hacia sí mismos, de infravaloración, de incapacidad” (p.68)

La frase evidencia igualmente que el oficial obedece a un locus de control externo ya que según Hellriegel (2009) “las personas que tienen un alto locus de control externo (movidas por lo externo) consideran que lo que les ocurre se debe al azar, la suerte o a otras personas”. (p.47) El oficial afirma que es su intención realizar sus tareas laborales de la mejor manera, sin embargo otros factores ajenos a él interfieren en su desempeño. Estos factores son asociados en este caso con las y los clientes que podría interponer una denuncia, así como las y los usuarios que se podrían quejar de sus servicios.

La siguiente afirmación recalca la idea anterior, el oficial se ve a sí mismo como no de la misma categoría que las y los clientes o que las y los administradores de los sitios

donde ejercen sus labores. *“aquí no somos unos grandes profesionales para ganar bien,”* Se trata claramente de una infravaloración lo que el oficial expresa. En esta misma dirección otro de los oficiales menciona que: *“y la gente cree que el oficial es un haragán”*. Lo cual corrobora que hay una creencia irracional de parte de las y los oficiales de que sus labores no son valiosas, necesarias e indispensables.

En apartados anteriores se identificó que las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, son identificadas tanto por las y los oficiales como por las y los psicólogos como situaciones estresantes. Estas situaciones son valoradas por las y los oficiales, y a partir de estas valoraciones subyacen algunas creencias tales como la siguiente:

- *“si porque hay compañeros que le levantan falsos a uno que le dicen, y tal vez el compañero quiere quedar mejor con el jefe y ya uno se siente incomodo con el compañero y ya no va a estar trabajando bien y si lo está viendo a uno, ya uno se siente que lo está espiondo, que no lo deja hacer nada”*
- *“principalmente llegar temprano, llegar cumplido para que el compañero que le recibe no le reciba de mala manera.”*

Se pueden evidenciar varias creencias irracionales, serían creencias irracionales en la medida en que el oficial que las plantea no las haya corroborado con la jefatura. Por un lado se dice que las y los compañeros levantan falsos, y que por lo tanto no se puede hacer nada. Es decir que el oficial considera que se le “espía” en sus propias palabras y que se persigue para señalar sus equivocaciones y que esto repercute en falta de atención y de concentración en su trabajo.

Otra de las creencias que podrían catalogar como irracional es la siguiente: *“pero aquí todo se maneja por personerismo, si me cae bien sí y si me cae mal no.”* El

oficial expresa que en la empresa si usted le cae bien al operador a las jefaturas, se podría ver beneficiado, pareciera ser que aunque un oficial haga bien su trabajo, si no cae bien a las personas indicadas, no recibirá un buen trato.

Por otro lado una de las oficiales menciona lo siguiente con respecto a las relaciones interpersonales:

- *“a mí me estresa ver un compañero que viene de mal humor, igual la persona que va a recibir igual lo que visitamos... me pongo de mal humor yo también. Porque yo pienso a veces que a lo mejor es conmigo o es por mí o es que no le caigo bien.”*

La oficial piensa que ella ha causado el disgusto en su compañero y por lo tanto ella también reacciona con mal humor. Se trata de una creencia irracional de su parte ya que su compañero no ha expresado que su mal humor ha sido causado por ella.

Las y los oficiales mencionan en varias ocasiones que las personas que poseen mayor antigüedad de trabajar en la empresa, en algunas ocasiones ofrecen un trato “negativo” a los oficiales con los que deben trabajar. Uno de los oficiales lo expresa de la siguiente manera:

(...) en veces hay oficiales que son más viejos que otros y quieren pasar sobre el nuevo, y entonces se las quieren dar de jactarse de que saben más que el otro y entonces eso viene de que crea disgusto, mucho. Porque en veces uno nuevo llega y uno viejo llega y le dice “ahí te queda eso, ya me voy” y eso a uno como oficial le disgusta un poco porque día y te están recibiendo pues de una manera tan negativa (...)

El oficial considera que la razón por la cual el oficial “viejo” parte rápidamente del puesto sin explicar la situación o dar mayores detalles, es debido a que se consideran en condiciones de privilegios por la experiencia que han acumulado. Se puede identificar en esta misma afirmación que el oficial valora este trato como negativo: *“te están recibiendo pues de una manera tan negativa”*.

Otro de los oficiales alude que: *“y es que a veces pasa con un persona que con solo que le hable le cae mal.”* No habría razón aparente que genere ese desagrado hacia el compañero o compañera de trabajo.

Uno de los oficiales menciona con respecto a la confidencialidad de las sesiones de trabajo: *“porque después llegan y hacen el comentario afuera (...) es muy difícil que no escuche un comentario al día siguiente”* existe una clara desconfianza entre las y los compañeros. Es importante recordar que los problemas interpersonales son una causa de estrés mencionado en múltiples ocasiones, por lo cual no se podría dar pistas de la dificultad de la conformación, participación activa y abierta así como de los sentimientos de sospecha que se pueden crear durante las sesiones. Así como puede influir en la deserción del proceso y la participación impregnada de cierto recelo a compartir sus emociones, conductas y cogniciones.

Otro de los aspectos de las relaciones interpersonales que fue mencionado como una situación estresante, se ve directamente ligado con los lazos que se mantienen con las y los clientes de la empresa de seguridad. Esto también está ligado con la sobrecarga laboral, dado que se hacen solicitudes que no está estipuladas en los contratos y que por lo tanto no competen a las y los oficiales. Uno de los participantes menciona lo siguiente: *“Que incluso en veces tienen que llamar a la central y la*

central tiene que llamar al supervisor o te mandan a llamar aquí para llamarte la atención y en veces a uno injustamente, por un capricho en veces de un administrador. Tal vez uno le cae mal al administrador y entonces busca como quitarlo.”

La afirmación precedente permite visualizar dos de las creencias irracionales que son generadas por una situación real. Primeramente, el oficial explica que las llamadas de atención son infundadas. Se considera que el o la administradora del lugar donde ejerce sus labores ha decidido deliberadamente formular una queja sin mayor motivo. *“te mandan a llamar aquí para llamarte la atención y en veces a uno injustamente, por un capricho en veces de un administrador.”* La siguiente afirmación parece formular una respuesta al “capricho” del o la administradora, el oficial considera que se trata de un intento de que él ya no esté en ese puesto. *“Tal vez uno le cae mal al administrador y entonces busca como quitarlo.”*

Seguidamente se presentan las valoraciones que las y los oficiales expresan con respecto a sus labores, se pueden identificar varios apartados tales como las valoraciones con respecto a las labores no contempladas en sus contratos.

6.3.1.3 Valoraciones.

a) Labores no contempladas en los contratos.

Uno de los oficiales menciona con respecto a las labores extra que deben hacer en algunos puestos: *“¿sabe cómo se siente uno por situaciones como esas? Como si estuvieran abusando de las necesidades que tiene uno”* se valora esta situación como una injusticia en contra de ellos, ya que deben realizar estas actividades aunque no les correspondan o no esté estipulado en sus contratos. Otra de las valoraciones que este mismo oficial expresa es la que sigue: *“y siempre eso uno no tiene voz ni potestad, siempre tiene que relegarse a lo que le pide el cliente por lo que sea.”* La valoración anterior está directamente relacionada con la creencia irracional que anteriormente se mencionó, acerca de una infravaloración que las y los oficiales expresan con respecto a sí mismos y sí mismas y con respecto a sus labores.

b) Celos de las clientas.

Una de las oficiales menciona que *“Es por celos de las mismas señoras, pero esos hombres ni se fijan en uno. Pero también creen que la fuerza del hombre no es la misma de la mujer. Porque la fuerza de la mujer está aquí (señala la cabeza). Yo pienso que mucho lo de los celos.”* Se trata de una valoración que lleva a cabo con respecto al trato que recibe en los condominios. La oficial estima que las compañeras

sentimentales de los hombres que habitan en las casas y apartamentos que ella vigila, perciben su presencia como una amenaza. Es importante recordar en este momento que las valoraciones están directamente relacionadas con las experiencias personales y que por lo tanto es a partir de éstas que se crea el significado individual de los acontecimientos. La oficial menciona “*pero esos hombres ni se fijan en uno*” esta afirmación consiste en la experiencia que le permite crear el significado de las actitudes de las clientas con respecto a ella, la oficial no ve más razón que los celos y que además estarían infundamentados ya que no hay motivos reales para la discriminación y la desacreditación a la que se ven expuestas.

El siguiente apartado ahonda en los estilos de pensamiento de las y los oficiales de seguridad frente a sus labores y a algunas situaciones que se han denominado como estresantes.

6.3.1.4 Estilos de pensamiento.

a) Visión catastrófica.

Se identificó un tipo de pensamiento que corresponde a la visión catastrófica Blanco (2008) menciona que “Al pensar de esta forma las personas consideran que las cosas solo van a empeorar, pues carecen de solución. Todo el mundo se visualiza como terrible.” (p.78) El oficial menciona lo siguiente: *“V: Si digamos ese día la cabeza si me dolía un poquillo porque uno dice si por desgracia le pasa algo, si lo para un tráfico o le quitan la moto y después es un broncón el otro día”*

Otro de los entrevistados menciona lo siguiente: *“osea que no hay cura para eso, como le dijera yo. No hay calmantes... pero mientras nosotros estemos en nuestro trabajo nos tiene que dar estrés, nos tiene que dar nervios, pensamientos cosas para que no puedan dormirse.”* Se trata primeramente de una creencia irracional que sugiere que el oficial considera que para el estrés no hay alivio y que por lo tanto no habría nada que hacer. Es entonces un pensamiento catastrófico de que no hay nada que se pueda hacer frente al estrés. Posteriormente el oficial menciona que tiene que haber presencia de estrés en sus labores, lo cual puede ser visto como una creencia racional ya que dadas las características de las labores, son necesarios ciertos niveles de alerta. Lo anterior con el fin de que se encuentren atentos y atentas ante cualquier situación que sobrevenga.

Uno de los oficiales menciona lo siguiente: *“el estrés te da a base del martirio que uno vive a veces en el trabajo, por el desvelo.”* Se valora el trabajo de una manera negativa, es decir asociado con un martirio, que es un sinónimo de tortura o de suplicio. La segunda parte de esta afirmación sin embargo corresponde a una de las

situaciones que se manifiestan como que desembocan en estrés laboral. Vemos claramente como una situación racional, genera una valoración no tan racional.

b) Culpabilidad.

Seguidamente otro de los oficiales menciona *“Y me siento culpable”* La culpabilidad según Blanco (2008) es otra de las distorsiones del pensamiento, el oficial se culpa a sí mismo de una situación que no fue provocada adrede. Seguidamente el oficial menciona que *“Es un olvido y bueno diay son cosas que pasan pero diay y si más que todo eso. Y digamos ese día alivio esa misma situación diay no puede dormir bien. Se duerme un toquesito, pero se despierta como asustado y sudando.”* A pesar de que el oficial reconoce que se trata de un olvido, es decir una situación no intencional, menciona que aun así no duerme y se asusta. Habría entonces alguna dificultad de racionalizar la situación.

b) Sobregeneralización.

A continuación podemos revisar una de las afirmaciones de Don A, en la tercera sesión, es trascendental detenerse a considerar esta afirmación debido a que engloba varias de las creencias irracionales y de las valoraciones que las y los oficiales presentan: *“pero casi este yo decía que casi la mayoría de los oficiales de seguridad padecemos de esto. Por la tensión del trabajo, por que el trabajo en si no es una cosa fácil. Es uno de los trabajos más complicados, en cualquier momento se puede dar cualquier situación y por eso uno está tenso, uno está tan activo que te estresás. Tan activo de que querés hacer el trabajo tan al 100 que se termina estresándose y ya yo creo que lo que quiere uno es familiarizarse con el trabajo, para poder evadir un poco lo que es el estrés.”* Primeramente estamos frente a una

sobregeneralización ya que se considera que todos los oficiales siempre “padecen” de estrés lo que repercute a nivel físico. Seguidamente se encuentra una creencia racional *“Es uno de los trabajos más complicados, en cualquier momento se puede dar cualquier situación”*. Anteriormente se observó que las y los oficiales valoran su trabajo riesgoso, por lo cual deben mantenerse a la expectativa de cualquier situación que sobrevenga. Seguidamente podemos apreciar otra de las creencias irracionales asociadas a los “debo” y dice de la siguiente manera: *“Tan activo de que querés hacer el trabajo tan al 100 que se termina estresándose”* Lo anterior está relacionado con idea de tener que ser el mejor en todo momento lo cual desemboca en estrés y tensión como lo menciona el oficial. Por último Don A, comparte su estrategia de afrontamiento ante esta situación: *“y ya yo creo que lo que quiere uno es familiarizarse con el trabajo, para poder evadir un poco lo que es el estrés.”* En este momento habría que considerar si *familiarizarse* se refiere a acostumbrarse al tipo de trabajo o más bien conocer correctamente las exigencias y tareas propias de la labor. Lo anterior corresponde a las habilidades, destrezas, y conductas ante las situaciones estresantes que las y los oficiales de seguridad presentan frente al estrés laboral, que se exploraran en el siguiente apartado.

Seguidamente se expondrán con respecto al estilo atribucional de las y los oficiales de seguridad, lo cual se ha asociado al locus de control bajo el cual operan estas personas.

6.3.1.5 Atribuciones.

Seguidamente se puede apreciar la afirmación de uno de los oficiales de seguridad, con respecto a la situación económica:

“No tengo dinero, pero no tengo dinero no es por culpa del patrono, porque dichosamente, yo tengo que reconocerlo públicamente trabajo con un patrono muy honesto, no nos atrasa el pago, nos paga lo que es, pero por allí las situaciones se ha alargado mas y mas al final del pago llega ya uno de rastras.”

Se atribuye la falta de dinero a algunas situaciones que no se especifican, sin embargo se trata de situaciones acontecimientos que aparentemente estarían fuera de su alcance controlar.

Con respecto al estrés, uno de los oficiales afirma lo siguiente:

“el estrés no es más que las preocupaciones de la persona, ya sea por la situación económica, por el trabajo, por la situación del hogar, los hijos y la familia”

Claramente las razones por la cuales el oficial explica que surge el estrés corresponden a situaciones externas a él, situaciones que se gestan en su medio y otras generadas por personas de su entorno.

En este mismo sentido otro de los oficiales atestigua que *“para mí el estrés es la situación económica que se vive hoy, el tipo de trabajo que es muy riesgoso y muy cansado, los problemas familiares, los problemas en el trabajo y con la pareja”*

Nuevamente se mencionan factores que están fuera del oficial, no se sugieren factores obedecerían a dimensiones internas o intrapsíquicas.

Una de las oficiales participantes afirma con respecto a las causas del estrés: *“Al no tener su familia, digamos nosotros, digamos yo que soy de Nicaragua en este país al*

estar sola sin su familia o sea estar uno solo causa estrés, digamos a mi me causa estrés”

Se trata igualmente de una condición externa que le estaría causando estrés, la lejanía geográfica de su familia corresponde a una situación que no se puede controlar y que por lo tanto se estaría causando sentimientos de soledad y estrés.

6.3.2 Habilidades, destrezas, y conductas ante las situaciones estresantes que las y los oficiales de seguridad presentan frente al estrés laboral.

El presente apartado posee como fin, identificar las conductas y las habilidades que se expresaron a lo largo de las 4 sesiones de discusión que se llevaron a cabo con las y los oficiales de seguridad. De igual manera se tratará de visualizar las destrezas que poseen según las situaciones que ellas y ellos mismos mencionan como estresantes.

6.3.2.1 Destrezas.

Uno de los oficiales menciona que frente a situaciones estresantes que debe enfrentar en su hogar, trata de dejarlas de lado al ingresar a sus labores. *“Osea yo tengo problemas o me pasa algo y yo tengo que llegar allá al puesto donde hay mucha gente y más bien trato de dejar esos problemas en la casa y ser como mas servicial con la gente, porque si a mí me alguien me contesta mal, yo me siento mal. Por eso yo trato de dejar mis problemas en mi casa y que en el trabajo sea otra cosa”*

El oficial afirma que separa las situaciones que ocurren en su hogar y las que se

presentan en el trabajo. Más adelante, este mismo oficial afirma que: *“porque si yo tengo un problema en la casa y me llevo para el trabajo, me complico mas, la presión de la gente tal vez que uno quiere una cosa y otro otra y así trato de disimular”*. Cabe mencionar en este momento que conforme a las destrezas sociales, las y los oficiales de seguridad han desarrollado la posibilidad de diferenciar entre los acontecimientos estresantes, que se presentan en sus lugares de trabajo y los que podrían ocurrir en sus hogares, lo cual facilitaría las relaciones sociales promovidas por las destrezas anteriormente mencionadas.

Otro de los oficiales menciona: *“No, como que trato de olvidar lo que me forma la tensión”*. Se trata de una de las destrezas por las cuales se opta, con el fin de llevar el estrés de sus trabajos a sus hogares, ni de sus hogares a sus trabajos. Se trata entonces de delimitar los espacios de acción, con el fin de poder mantener relaciones cordiales con las personas que las y los frecuentan tanto en el medio familiar como en el laboral.

Seguidamente se ahondara en las habilidades que las y los oficiales poseen y utilizan ante las situaciones que generan estrés en sus lugares de trabajo.

6.3.2.2 Habilidades.

En cuanto a las habilidades sociales ante estas situaciones se menciona que otras de las maneras por medio de las cuales le hacen frente a las situaciones estresantes es la que se menciona a continuación: *“bueno pero para eso uno trata de dialogar con algún compañero que le dé un consejo mejor”*.

Otra de las habilidades que las y los oficiales afirman es importante implantar es la que uno de ellos sugiere de la siguiente manera: *“yo creo que lo que quiere uno es familiarizarse con el trabajo, para poder evadir un poco lo que es el estrés.”*

Más adelante uno los oficiales señala que con el fin de dejar atrás el ajeteo diario de su labor, *“casi siempre uno se va para la casa, llega y se baña y se recuesta y come tranquilo y qué sé yo, se pone a ver tele o se queda oyendo música. Siempre eso es lo que lo tranquiliza a uno para llegar al otro día de trabajo más tranquilo digamos”*.

Se opta por realizar actividades que distraigan y que permitan descansar físicamente.

Otro de los oficiales testifica que: *“tratar de olvidar lo que pasó durante el día y sabiendo que ya el día pasó”*. Comúnmente los oficiales eligen olvidar lo acontecido durante el día de trabajo, pensar en el presente. Con respecto a este mismo argumento otro de los oficiales expresa que: *“el problema es que uno a veces se lleva el trabajo a la casa, y este se pasa pensando si cometió un error y trata de disimular un poco porque si no, uno no olvida.”*

A continuación se exponen las conductas que las y los oficiales afirman realizan ante situaciones estresantes en sus lugares de trabajo. Se identificaron a lo largo de las sesiones de trabajo realizadas.

6.3.2.3 Conductas.

Se identifica como las y los oficiales manifiestan sus conductas ante las situaciones estresantes a las cuales se enfrentan cotidianamente en sus lugares de trabajo.

Uno de las y los participantes menciona que *“Si bueno, es que hay ocasiones en que di uno está muy tenso, bueno no sé. Puede ser de estar moviendo la cabeza de un lado a otro.”*

En otra ocasión uno de los oficiales indica que *“Hay momentos en que uno se ponen tenso y se pone a ver que hace y una de dos se desespera o trata de acomodarse”* se trata de una de las conductas que han desarrollado con respecto a las situaciones estresantes que se encuentran en sus lugares de trabajo.

Otro de las y los oficiales menciona que denota un estado de alerta en sí mismo, cuando debe trabajar en un puesto en el cual han asaltado anteriormente: *“Es (...) que como uno está haciendo el esfuerzo y pasan esos que andan asaltando y yo me pongo como activo, digamos que a como estoy digamos tal vez un poquito más activo”*. Se mencionó anteriormente que dadas las características de las labores de las y los oficiales de seguridad es importante que se mantengan ciertos niveles de estrés, para el buen cumplimiento de sus tareas. En esta misma dirección otro de los oficiales menciona *“y al rato me dice el vecino que asaltaron y diay uno se ponen más alerta y al día siguiente le duele a uno todo el cuerpo.”*

Con respecto a esta misma idea, uno de las y los oficiales menciona: *“está tan activo que te estresás. Tan activo de que querés hacer el trabajo tan al 100 que se termina estresándose”*

Afirman igualmente con respecto a las conductas que se acogen frente a las situaciones estresantes lo siguiente: *“V: pierde el control. P: pierde el control la persona que anda estresada. O: si por ejemplo yo he visto personas que están estresada, y fuman y fuman y por que fuman les pregunto yo. Y yo he visto personas que si (...)”* Otro de los oficiales agrega a esta misma idea: *“El estrés causa nervios y los nervios causan ansiedad y la ansiedad puede dar por fumar o por comer o tener un tic nervioso o caminar de allá para acá”*

Es clave mencionar en este momento el tema de las tensiones musculares y de las dolencias físicas uno de los oficiales menciona lo siguiente: *“Bueno yo señale esta parte de acá, (refiriéndose a la nuca) porque a veces uno se pone tenso estas son las partes que me afectan más a mí con lo que es el estrés.”* La gran mayoría de los oficiales señalan la nuca, espalda, hombros y cabeza como las zonas que se ven mayormente afectadas por las tensiones musculares, consecuencia de diversas situaciones estresantes.

Durante la tercera sesión de trabajo, uno de los oficiales afirma que por las mismas razones del estrés en su casa y en su trabajo, empezó a ingerir licor. *“por la misma cosa de las tensiones me dio por tomar.”* Se trata de una de las conductas por las cuales se opta para hacerle frente al estrés. Los oficiales mencionan que se trata de una situación bastante frecuente en el gremio: *“Bueno eso depende de quién, porque si pensamos si es frecuente o no, si partimos de que tal vez de que un 80, 70 o 60% lo acostumbran.”*

Se menciona con respecto al licor que el uso y abuso es más recurrente los días de pago y que en algunas ocasiones la ingesta de licor ha sido motivo de despidos. *“hay compañero que fallan aquí en el trabajo principalmente cuando hay pago. ¿Por qué?”*

Porque ello se programan y dicen bueno hoy es día de pago, me voy a ir de fiesta y entonces eso se va conformando y se va haciendo un hábito y dice bueno hoy me bebí cuatro cervezas, el otro pago ya no me voy a beber 5, me voy a beber 7 y llega a un momento que llegan hasta perder el trabajo, porque el problema con el alcohol”

6.3.3 Respuestas emocionales y sentimientos que las y los oficiales de seguridad evidencian ante el estrés laboral.

Cabe mencionar de antemano que al indagarse directamente con respecto a las emociones, aparentemente las y los oficiales participantes, no identifican claramente a que se refiere. *“Entrevistadora: ¿Qué tipo de emociones conocen ustedes? V: ¿qué tipo de emociones?”* Lo anterior se considera importante, debido a que para efectos de la guía de intervención es un elemento central a tomar en cuenta. Es preponderante conocer la información que las y los oficiales poseen con el fin de partir de un mismo punto, con el fin de asegurar un camino equitativo hacia los resultados que se buscan obtener.

Por medio de la cuarta sesión de trabajo en específico, se exploró primeramente cuales son las emociones que las y los participantes conocen, la consigna es la siguiente: *“Les voy a pedir que piensen que tipo de emociones conocen ustedes. Por lo menos unas tres o cuatro emociones que ustedes conozcan y las escribimos en la ficha.”* Cabe señalar que, a pesar de que la cuarta sesión de discusión fue diseñada con el fin de explorar la dimensión emocional, se detectaron aseveraciones que corresponden a esta dimensión en otras sesiones de trabajo.

Después de comentar un poco entre ellos y solicitar que se les diera un ejemplo de lo que es una emoción afirman que conocen las siguientes:

- Susto
- Tristeza
- Felicidad.
- Soledad.
- Miedo
- Sorpresa.
- Enojo.
- Disgusto.

Las y los oficiales participantes relacionan estas emociones con diversas situaciones por ejemplo:

6.3.3.1 Enojo

“Enojo viene casi por lo general cuando vienen los cambios de turno cuando se retrasa el compañero, cuando o no llega del todo y que hay que llamar a la central para que le hagan el relevo.”

“Entrevistado: Bueno eso también se causa en veces cuando a uno le llaman la atención, y tal vez uno no tiene la culpa.”

“V: (...) también causa enojo, El cambio repentino de opinión del gerente.”

El enojo está directamente relacionado con los conflictos interpersonales, es causado entonces por las llegadas tardías de las y los oficiales que deben relevar a sus

compañeros. Por otro lado la sobre carga del rol, específicamente la falta de claridad en las tareas por realizar también desemboca en enojo, al no haber comandos e instrucciones específicas que permitan realizar la labor sin temor, que es la siguiente emoción evocada.

“O: Si sudar si, a veces diay uno está tenso y empieza a sudar y si bueno hasta ira le da, porque uno trata de hacer las cosas de la mejor forma que puede y no salen a veces. A raíz de eso yo pienso que siento lo que es el estrés.” Por medio de la afirmación anterior podemos identificar los signo fisiológicos que genera el enojo, tal y como lo es sudar.

Otras de las situaciones que desemboca en el enojo o ira, como lo menciona el participante en este momentos es, el no poder controlar todas las situaciones, *“no salen a veces”* podría estar indicando en este momento que el oficial siente ira, porque no obtiene los resultados que espera de su labor.

“y de pronto uno es humano verdad también y saca también su indio. Y entonces ya comienza a haber un roce también.” Sacar el indio es una expresión que las y los oficiales utilizan para hacer referencia a lo que en sus propias palabras significa *“Es que uno saca el mal carácter uno también verdad, saca el mal carácter.”*

Seguidamente se explorará otra de las emociones que fue manifestada por las y los oficiales que participaron de las sesiones, se trata del miedo.

6.3.3.2 Miedo

Se presentan varias situaciones que generan el miedo, por un lado el miedo a no llevar a cabo de la mejor manera sus labores, también se menciona que miedo a

perder sus puestos de trabajo y el miedo a ser asaltados o agredidos. A continuación se exploran cada uno de esos ejes.

a) Miedo a fallar en la realización de las labores.

“para mi es el miedo que siento al no tener el control sobre una situación”

“eso lo pone a uno que le da miedo fallar.”

En este caso, el miedo de las y los oficiales corresponde al temor de poder realizar sus labores de la mejor manera y obtener resultados adversos a los que desearían. El miedo está asociado según lo especifican con no “tener control” de la situación, lo cual es una necesidad dadas las características del trabajo. En términos muy básicos las y los oficiales deben prevenir e impedir que situaciones que generen peligro para las personas en su área de trabajo.

“de esa misma situación diay no puede dormir bien. Se duerme un toquesito, pero se despierta como asustado” La afirmación anterior corresponde al relato de uno de los oficiales que afirma que al suceder una situación estresante durante sus horas laborales, su dormir se ve interrumpido y la sensación de “susto” le acompaña. Se ve claramente como muchos de las y los oficiales llevan consigo a sus hogares las consecuencias de las situaciones estresantes de su labor.

b) Miedo a perder el puesto.

A, otro de las y los oficiales participantes menciona lo siguiente: *“por miedo a no ser trasladado o por miedo que le quiten el empleo”* Habrían miedos relacionados directamente con la estructura institucional, conexos con las decisiones que las jefaturas puedan tomar con respecto a sus actos. En este caso se habla del temor a

decir su nombre cuando algún cliente así lo solicita y que al mismo tiempo expresa que interpondrá una queja.

c) Miedo a un asalto.

“ah sí allá por el centro, comercial momentum como por detrás. Por ahí nos han asaltado varias veces a dos oficiales,” Este comentario expresado por uno de las y los oficiales expresa un temor con respecto a un escenario real que se ha presentado a otros de sus compañeros. Seguidamente otro de las y los oficiales afirma que: *“Y es que el oficial que no tiene miedo no es buen oficial, hay que tener miedo (...) si la tute o varas a si no, a mi me da miedo que llegue alguien y me agarre y me ahorque y me quite el arma o me amarre en un palo de un hormiguero eso me da miedo a mí,”* El oficial afirma que se debe trabajar con miedo, cabe preguntarse en este momento si el miedo está siendo asociado con un estado de alerta que permita estar atentas y atentos ante las eventualidades de las labores.

Otra de las emociones que se mencionó como recurrente en las y los oficiales es la tristeza, a continuación se ahondará en las afirmaciones que surgieron en las sesiones de trabajo.

6.3.3.3 Tristeza

Se pueden identificar varias circunstancias que generan tristeza en las y los oficiales de seguridad, por un lado se menciona la soledad relaciona con la lejanía de la familia. Se afirma igualmente que la discriminación por género también se ve

relacionada con dicho sentimiento así como la infraestructura que se les proporciona para realizar sus labores.

- *“si uno se empieza a ver decaído (...) Digo yo digo que tal vez no es el mismo ánimo el que uno tenga en ese momento por que se tendrán sus preocupaciones.”*
- *“antes no le decían estrés, antes era más maicero, le decían ahuevazón”*
- *“Este, ¿el estrés es lo mismo que la depresión? Porque para mí puede ser lo mismo porque es falta de ánimo la depresión”*

Las anteriores declaraciones asocian el estrés con la tristeza o la “ahuevazón” como lo menciona claramente uno de los oficiales. Es necesario detenerse en este punto ya que se trata de una situación displacentera que se asocia con el estrés, y es la emoción que más claramente se relaciona, de manera verbal.

a) Soledad como generadora de tristeza.

“cuando no estoy con mis seres queridos estoy triste y me siento sola.” El tema de la soledad está ligado en este momento a la tristeza, más arriba se mencionó que la soledad es un disparador del estrés en las y los oficiales y está soledad la mencionan principalmente aquellos y aquellas que han migrado, que han dejado sus familias en sus países de proveniencia.

b) la discriminación por género desemboca en tristeza.

“Un compañero, yo no me siento mal, pero en el fondo si por que dicen ¡que lastima me da una mujer!”

Es necesario tomar en cuenta las emociones de las mujeres que ejercen como oficiales de seguridad, ya que se trata de una población en crecimiento. La participante menciona que se siente “mal” cuando sus compañeros o las y los clientes se refieren a ella con lástima. Se trata claramente de una situación de discriminación laboral por género, lo cual también es preciso incluir como eje de trabajo transversal. Igualmente es preponderante considerar las necesidades que las y los oficiales expresan, desagregadas por sexo.

c) Infraestructura como causante de tristeza.

La siguiente afirmación hace referencia a las condiciones laborales de las cacetas, algunas se encuentran en condiciones deplorables en cuanto a infraestructura: *“y es que a ellos hay que aplaudirlos porque nosotros tenemos puestos que hasta que da tristeza estar. Usted revisa bolsos a veces aquí y van unos con velitas. V: Para los zancudos.”*

Seguidamente se abordará otra de las emociones que se menciona durante las sesiones de trabajo, se trata de la felicidad.

6.3.3.4 Felicidad.

Se mencionan dos grandes temas que generan felicidad por un lado el estar en compañía de la familia ya sea en Costa Rica o en Nicaragua. Por otro lado la realización satisfactoria de las labores genera felicidad en las y los oficiales de seguridad que participaron de las sesiones de trabajo.

a) La compañía de la familia genera felicidad.

Está asociada con la compañía de la familia y las visitas al país de origen. Es importante recordar en todo momento que la mayoría de oficiales son nicaragüenses y la gran mayoría deben pasar largos periodos de tiempo sin contacto con sus familias.

- *“cuando fui a Nicaragua, sentí una felicidad, cuando estoy con mi familia siento felicidad cuando estoy con mi esposa me siento feliz”*
- *“siento una gran emoción cuando llego a mi casa y puedo estar con mi familia, siento emoción cuando trabajo y siento emoción de estar con salud y alegría”*
- *“Cuando me visita un familiar, cuando me encuentro con mi novia, cuando me acuerdo de mi padre”*

b) Realización satisfactoria de las labores, genera felicidad.

El realizar debidamente el trabajo también causa alegría y felicidad en las y los oficiales de seguridad. Mencionan específicamente que: *“algo también es cumplir la jornada y no haya habido ningún problema, eso causa alegría y se va uno contento para su casa”* y *“alegría al recibir elogios y emoción al tomarme en cuenta al tomarme en cuenta por el bienestar de nosotros.”*

Habiendo finalizada la presentación de los resultados de las sesiones de trabajo con las y los oficiales de seguridad, se procederá a exponer lo revertido de los cuestionarios autoaplicados a las y los psicólogos.

6.4 Conocimientos y herramientas cognitivas, conductuales y emocionales que las y los psicólogos utilizan para la reducción del estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.

Se llevaron a cabo 8 entrevistas con psicólogos y psicólogas que han laborado o que laboran actualmente con oficiales de seguridad.

Para esto se diseñó un instrumento semi-estructurado autoaplicado con el fin de conocer las situaciones estresantes presentes en la labor de las y los oficiales de seguridad, así como las emociones, cogniciones y conductas que han podido identificar. Así como que compartan y valoren las técnicas, estrategias y procedimientos que ha utilizado en la reducción del estrés laboral en la población.

El instrumento cuenta con cuatro áreas, cada una consta de cuatro ítems que buscan profundizar en cada una de las áreas.

La primera área corresponde a las *situaciones que generan estrés* en las y los oficiales, la segunda área concierne a las *cogniciones* que se generan a partir de las situaciones estresantes, seguidamente la tercera área se refiere a las *conductas* que las y los oficiales emiten con el fin de hacerle frente a las situaciones estresantes y la cuarta área está directamente relacionada con las *emociones* que las y los oficiales evidencian y que las y los psicólogos han podido identificar. De igual manera cada una de estas áreas consta de un ítem que indaga sobre las herramientas técnicas que han utilizado y otro ítem que permite valorar cuáles de estas herramientas surte mejor resultados en la reducción del estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.

Dadas las características del instrumento, se determinó que éste permite la presentación numérica por medio de gráficos de las respuestas obtenidas. Es por

esto que se incorporan representaciones esquemáticas de cada uno de resultados de los ítems.

6.4.1 Conocimientos y herramientas cognitivas.

En primera instancia se buscó conocer cuáles son las cogniciones que las y los psicólogos han podido identificar en las y los oficiales de seguridad. Se formuló una pregunta específica en el cuestionario, cuyo enunciado es el siguiente: “Considerando las cogniciones, generadas por las diversas situaciones estresantes, refiérase a las siguientes preguntas:

1. A lo largo de su experiencia laboral, ¿Cuáles son los atributos del concepto de estrés que ha podido identificar en las y los oficiales de seguridad que se han visto expuestos (as) a situaciones estresantes?

A continuación las respuestas obtenidas y la tabla que proporciona datos numéricos de dichas respuestas:

Tabla 4. Respuestas obtenidas de las y los psicólogos, con respecto al concepto de estrés que las y los oficiales reportan.

1. *“Se sienten presionados con el trabajo, cuando se sienten mal no dan abasto y empiezan con los problemas dentro del trabajo. Mencionan que los regañíos de los jefes. Problemas familiares que no son reconocidos como influyentes en la labor.”*
2. *“Ellos no se refieren directamente al estrés como tal, pero mencionan que están cansados.”*
3. *“Ellos atribuyen el estrés a problemas familiares y a problemáticas con sus compañeros.”*
4. *“Hablan de problemas, de conjunto de problemas.”*
5. *“No se identifica, no lo reportan, no se preocupan por el riesgos no es un miedo real. Situaciones familiares, falta de dinero. (Depende de la zona)”*
6. *“Más de lo que pueden hacer. Sobreexigencia.”*
7. *“No entiendo la pregunta, primero requeriría que me definas cuales son los atributos del stress a los que te estás refiriendo.”*
8. *“Insomnio, dificultad al relacionarse con la familia, consumo de alcohol.”*

Se menciona que se ha identificado que las y los oficiales relacionan el estrés con problemas, ya sea de índole familiar, laboral o económica. El estrés estaría concebido entonces como un aspecto negativo de sus vidas.

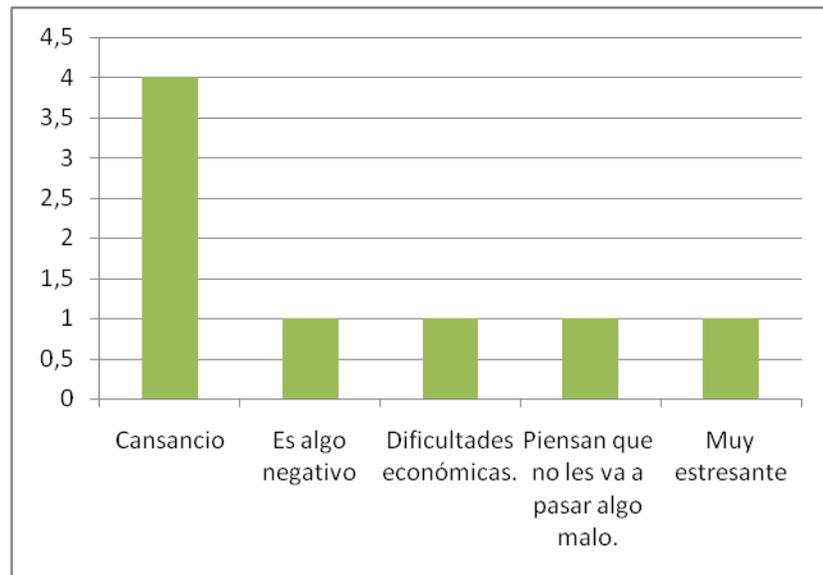
Las y los psicólogos han identificado que las relaciones interpersonales también son relacionadas con el estrés de parte de las y los oficiales. Se hace también referencia a la sobrecarga, cansancio y a los conflictos interpersonales entre los oficiales de seguridad, por el contrario no se menciona que exista una percepción de riesgo de parte de los oficiales, ni se considera que las particularidades de la vida privada genere conflictos laborales. Lo anterior difiere de los resultados que se obtuvieron a partir de las afirmaciones de las y los oficiales en las sesiones de discusión.

De seguida se preguntó:

2. ¿Qué valoraciones expresan las y los oficiales de seguridad ante las situaciones que consideran estresantes?

Mediante la siguiente tabla se identifican las valoraciones las y los psicólogos mencionaron.

Tabla 5. Respuestas obtenidas de las y los psicólogos, con respecto a las valoraciones del estrés que las y los oficiales reportan.



1. *“Mencionan que se sienten cansados y que estos es algo negativo y bueno también muchas veces mencionan que no se sienten bien, pero que no saben quehacer.”*
2. *“Estoy agotado” “No puedo más” “Estoy muy cansado” “Yo en cualquier momento me muero”*
3. *“Ellos no piensan que les va a pasar algo malo. Al que le pasa algo, generalmente renuncia. Lastimosamente por el nivel de escolaridad es una de las únicas opciones. Muchas veces lo único que tienen es un machete como defensa.”*
4. *“Enojo. Llanto, cuando están muy cargados. Ayuda y consulta a profesionales.”*
5. *“Cansancio, agotamiento. “Estoy en automático”.*

6. *“Es algo malo y negativo.”*
7. *“Que van desde muy estresantes a nada estresantes.”*
8. *“Es muy diverso, depende la edad y tiempo laborado. Diría que las dificultades económicas es la mayor expresión del estrés.”*

Se expresa que el estrés es valorado como *“cansado” “agotador”* y uno de los casos se menciona que las y los oficiales valoran que sus vidas están en constante peligro *“Yo en cualquier momento me muero”*, los oficiales que participaron de las sesiones de discusión también mencionan que sus vidas están en constante peligro, lo cual es un pensamiento que por las características del trabajo les ayuda a mantener la atención y el estado de alerta, pero que a niveles muy altos o desmedidos podría causar alteraciones a nivel emocional, cognitivo y conductual, tal y como lo han expresado las y los oficiales así como las y los psicólogos.

Seguidamente se ahondará en las respuestas conseguidas con respecto al eje conductual.

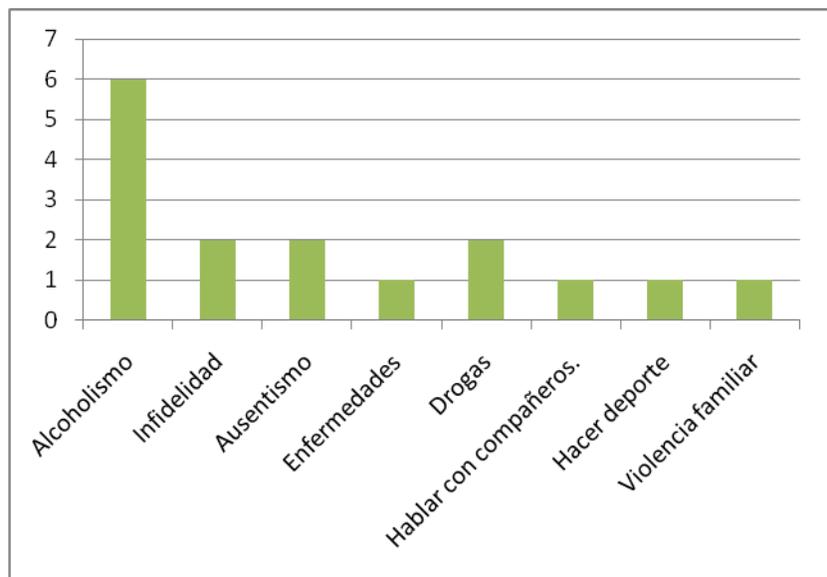
6.4.2 Conocimientos y herramientas conductuales.

En la siguiente sección del instrumento se enunció lo siguiente: A partir de las conductas, que las y los oficiales de seguridad realizan cuando están estresados, comente las siguientes preguntas:

1. *¿Cuáles son los comportamientos para hacerle frente al estrés laboral, que ha podido identificar en las y los oficiales de seguridad?*

La tabla consecutiva permite visualizar las respuestas obtenidas con respecto a los comportamientos que las y los psicólogos identifican en las y los oficiales.

Tabla 6. Respuestas obtenidas de las y los psicólogos, con respecto a las conductas ante el estrés que las y los oficiales reportan.



1. *“Bueno muy poco es lo que se ha podido identificar, porque bueno es un gremio especial. Se han identificado problemas de alcoholismo, se presentan al puesto alcoholizados, por lo cual algunas empresas han optado por hacer pruebas de doping y de alcoholemia. Se procede a la suspensión y posteriormente al despido.”*
2. *“Nada, abuso del licor e infidelidad.”*
3. *“N/R”*
4. *“Consumo de licor. Somáticos, presencia de enfermedades. Ausentismo e incapacidades, sobre todo en los días que siguen al pago.”*

5. *“Consumo de licor. Acuden a prostitutas, Consumo de otras drogas ilegales. Tensión muscular, contracturas y tics. Hay que tomar en cuenta que tiene historias de vida y situaciones familiares muy complicadas.”*
6. *“Hablar con la gente o con los compañeros, leer el periódico o ver televisión en la casetilla.”*
7. *“Tomar licor, o tener varias mujeres, hacer deporte”*
8. *“No enfrentan sus problemas, consumo de alcohol, episodios reiterados de violencia intrafamiliar”*

Con respecto a las conductas que las y los psicólogos han podido identificar en las y los oficiales que se encuentran estresados se menciona que la estrategia por la que muchos optan es el consumo de licor. De igual manera se asevera que la tendencia a pagar por servicios sexuales o tener varias parejas también es una de las conductas que estarían adoptando para alivianar el estrés en sus labores. Dos de los participantes mostraron otro panorama, esto debido a que afirman que las y los oficiales eligen conversar con sus compañeros de trabajo, hacer deporte, leer o ver televisión.

En este momento estamos frente a las valoraciones que las y los psicólogos presentan frente a las y los oficiales. En repetidas ocasiones se menciona el tema del licor, la sexualidad paralela, la baja escolaridad, lo cual pareciera que son los elementos por medio de los cuales las y los psicólogos relacionan a las y los oficiales. Es necesario mantener esto presente debido a que estas valoraciones por un lado pueden permear las respuestas que se han obtenido y que por lo tanto los resultados se podrían ver sesgados en este sentido, así como es preponderante visualizar la

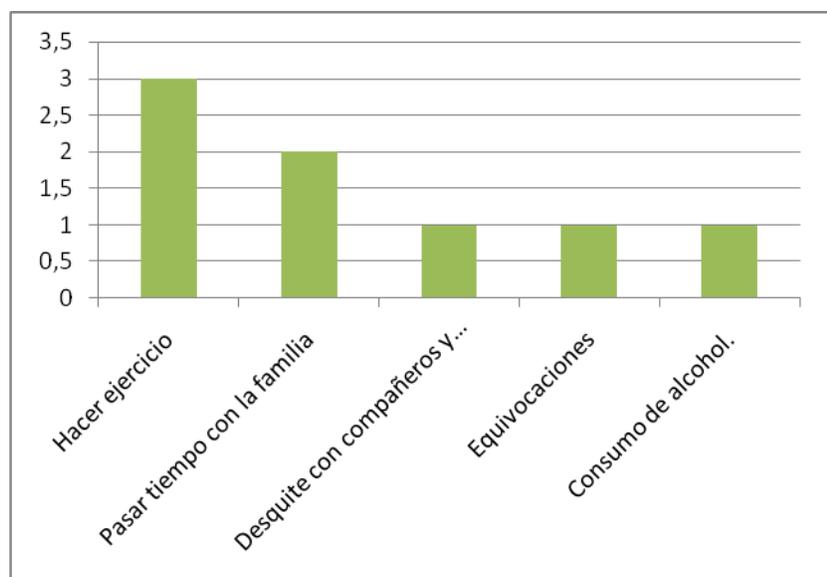
posibilidad de que las y los oficiales de seguridad participantes omitan información con respecto a los temas anteriormente mencionados.

La segunda pregunta del instrumento solicita la siguiente información:

2. ¿Cuáles son las conductas que las y los oficiales de seguridad afirman realizan durante las situaciones estresantes?

Se elaboró la siguiente tabla con el fin de presentar de una manera concisa las respuestas obtenidas de parte de las y los psicólogos.

Tabla 7. Conductas ante el estrés que las y los oficiales reportan.



1. *“Algunas veces han mencionado que les gusta hacer ejercicio o que les gusta pasar tiempo con la familia.”*
2. *“Algunos juegan fútbol, pero pocos tienen técnicas para la reducción del estrés.”*
3. *“Eso no se comenta tanto, ellos solicitan traslado cuando sucede alguna situación. Algunos afirman que tratan de hablar con sus amigos y su familia.”*
4. *“Se desquitan con los compañeros de trabajo y con los clientes.”*
5. *“Equivocaciones, falta de concentración. Dolores musculares (Me dio un aire), dolor de cabeza y malhumor.”*
6. *“Sería importante trabajar lo que son conductas inteligentes ante situaciones de asalto. Ejercicios de respiración y de focalización sensorial.”*
7. *“No mencionan mucho pues no tienen muchas herramientas en su mayoría salen a correr o comentan con un amigo.”*
8. *“Consumo de alcohol, episodios reiterados de violencia intrafamiliar”*

La pregunta gira en torno a la misma situación de la pregunta anterior, sin embargo se presentan grandes diferencias en cuanto a las respuestas. Las y los psicólogos perciben que las y los oficiales de seguridad con mucha frecuencia toman licor y acuden a los servicios de trabajadoras del sexo con el fin de aliviar el estrés que les genera su trabajo. Por otro lado cuando se les pregunta con respecto a las estrategias que las y los oficiales afirman utilizan, responden que recurren al deporte, a conversaciones con la familia y amigos, aparentemente habría una contradicción ya que la percepción de las y los psicólogos, no coincide con lo expresado por el

personal de seguridad con el que tratan. Esto último podría estar asociado a las preconcepciones de las y los profesionales frente a esta población, lo cual sin duda interfiere directamente en las valoraciones y evaluaciones que se hagan.

Por otro lado vale rescatar en este momento que las y los oficiales poseen herramientas por medio de las cuales de manera provechosa le hacen frente al estrés laboral. De manera constructiva, debido a que el deporte es una vía que permite mejorar la salud y al mismo tiempo afrontar las situaciones adversas. El diálogo con la familia, permite fortalecer las redes de apoyo y los lazos afectivos, por lo cual también consiste en una herramienta favorable para hacerle frente a las situaciones estresantes en los lugares de trabajo. Se dice en este sentido que el hacer deporte consiste en una función reductora de la activación, así como constituye una conducta sustitutiva, ya que resulta adaptativa en el sentido en que disminuye las tensiones. (Valdés y De Flores, 1990, p.109). Seguidamente se buscó indagar con respecto al impacto en el desempeño laboral, que las situaciones estresantes podrían causar, las y los psicólogos reportan que:

1. *“Hay una baja considerable en el desempeño laboral, sobre todo en los puestos donde hay mayores controles. Tales como los de las zonas francas.”*
2. *“El estrés afecta directamente, llegan tarde, se pelean con sus compañeros y no cumplen con sus labores.”*
3. *“Baja en el desempeño y dormir en las noches.”*
4. *“Se baja el rendimiento, se denota en los reportes de las supervisiones, en las marcas, las quejas y en el servicio al cliente.”*
5. *“Si, un impacto enorme,”*

6. *“El estrés hasta cierto punto los mantiene alerta si se amplía la jornada laboral se amplía el estrés.”*
7. *“Puede llegar a ser mortal.”*
8. *“Es un gran riesgo al que está sometida la sociedad, son oficiales que portan armas y pueden cometer un error en contra de la vida de otra persona”*

La mayoría de las y los psicólogos afirman que el estrés causa una disminución del desempeño laboral y hasta se menciona que podría ser fatal para el personal de seguridad, sin embargo uno solo de las y los psicólogos menciona que “El estrés hasta cierto punto los mantiene alerta” lo cual señala uno de los aspectos positivos del estrés. Esto es rescatable debido a que en cuanto se modifiquen las creencias negativas frente al estrés así se podrá reconceptualizar como un aspecto positivo que de manera dosificada y controlada puede ser un gran aliado en labores que requieren de un alto estado de alerta y de atención al ambiente externo como lo es la labor de las y los oficiales de seguridad.

Por último se mostrarán las respuestas obtenidas de las y los psicólogos, con respecto a los conocimientos y herramientas emocionales que consideran son más valiosas para reducir el estrés laboral en las y los oficiales.

6.4.3 Conocimientos y herramientas emocionales.

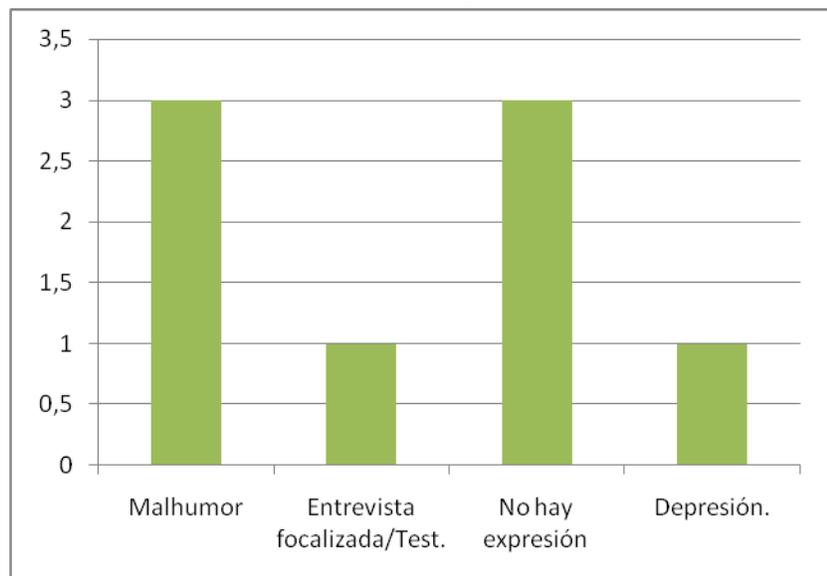
Por último, se abordó el tema de las emociones sugiriendo lo subsecuente:

Teniendo en cuenta las emociones evidenciadas en las y los oficiales de seguridad, indique sus respuestas con respecto a las siguientes preguntas:

1. ¿De qué manera ha podido identificar, que las y los oficiales de seguridad expresan sus emociones, ante situaciones de estrés?

Seguidamente se observa una tabla que presenta las maneras en que las y los psicólogos han podido identificar las maneras en que las y los oficiales expresan sus emociones.

Tabla 8. Respuestas obtenidas de las y los psicólogos, con respecto a las emociones ante el estrés que las y los oficiales reportan.



1. *“Expresan su estrés por medio del malhumor. Se vuelven como niños, se pelean con sus compañeros, con los clientes, con los funcionarios de la empresa, con los visitantes.”*
2. *“No hay expresión verbal, a lo sumo de los impactos, pero se habla de manera negativa.”*
3. *“Por medio de la ira y de la chicha. Dicen que pegan gritos y que explotan.”*
4. *“Llanto, ira enojo, esto por medio de los cambios en la voz, aumenta el tono y el volumen. Golpean los objetos, gesticulan y se ponen de pie. Tiran las puertas y gritan.”*
5. *“Por medio de la entrevista focalizada, entrevistas abiertas y test de personalidad.”*
6. *“No las expresan. A veces hacen bromas con los compañeros, algunas son de mal gusto y llevan a los empujones. Expresan que podrían agarrar el arma y disparar.”*
7. *“Son muy recelosos de sus sentimientos, muy pocos se comunican pues lo ven como debilidad”*
8. *“De maneras inadecuadas como depresión, baja autoestima, consumo de alcohol, y adquiriendo deudas excesivas.”*

Se considera que antes situaciones estresantes, las y los oficiales de seguridad reaccionan por medio de la ira y el enojo uno de los psicólogos menciona que hablan de manera negativa, y que aumentan el volumen de sus tonos de voz y gritan.

Las y los psicólogos afirman que las y los oficiales consideran que expresar las emociones es símbolo de debilidad, esto es fundamental tomarlo en cuenta ya que

dice como debería ser la aproximación al tema. Debe ser un abordaje que no intimide y que permita que poco a poco se esté en mejor disposición de hablar de un tema del que probablemente no estén acostumbrados y de cual presentan una valoración negativa.

Cabe mencionar que una de las personas expertas responde afirmando las técnicas que utiliza para identificar las emociones y no enumerando propiamente las emociones que ha reconocido en la población.

Consecutivamente se busca saber cuáles son las herramientas que han permitido evaluar las emociones de las y los oficiales de seguridad que se enfrentan a situaciones estresantes, se obtuvieron las siguientes respuestas:

1. *“Lo que se trata de hacer es de escucharlos y darles un espacio como para que expresen lo que sienten.”*
2. *“Por medio de preguntas directas, por medio de técnicas para reconocer los sentimientos, ponerle nombre a los sentimientos.”*
3. *No responde.*
4. *“Por medio del test 21 sub factores de personalidad.”*
5. *“Ellos no identifican las emociones con palabras. Por medio de imágenes racionales emotivas. Relajaciones. Desestructuraciones.”*
6. *“Expresión de sentimientos, verse cara a cara y preguntar ¿que sintieron? Algunos dirá que risa, pleitos, que lo iban a echar.”*
7. *“21 sub factores de personalidad”*
8. *“Escala de socialización, relaciones diádicas, autoestima, escala de inadaptación.”*

Algunos y algunas de las expertas se apuestan por propiciar espacios de escucha activa con el fin de conocer las emociones que las y los oficiales experimentan frente a las situaciones estresantes, mientras que otros lo hacen por medio de herramientas como el test “21 sub factores de personalidad” lo cual proporciona información que igualmente es valiosa, sin embargo se podría propiciar una articulación de ambas aproximaciones con el fin de lograr datos integrales que den un aproximado más realista de estas situaciones. Otro de los psicólogos propone una herramienta que permite el trabajo más a nivel corporal como lo son las relajaciones y *verse cara a cara y preguntar ¿que sintieron?*

Seguidamente se apunta a conocer sobre las emociones que serían más recurrentes en la población de oficiales de seguridad:

Designa del 1 al 10, ¿cuales emociones considera más recurrentes en las y los oficiales estresados? Siendo diez el número que distingue la emoción más recurrente y el número 1 el número que señala la emoción menos recurrente.

Tabla 9. Emociones que las y los psicólogos han identificado en las y los oficiales de seguridad, ante situaciones estresantes.

	Felicidad	Sorpresa	Enojo	Disgusto	Tristeza	Temor	Desprecio.
Experto 1	1	2	8	10	6	9	7
Experto 2	9	1	10	7	0	0	8
Experto 3	5	5	10	10	5	10	8
Experto 4	0	0	7	9	8	4	8
Experto 5	5	7	10	8	6	7	8
Experto 6	8	7	6	5	4	2	6
Experto 7	4	6	10	8	9	4	7
Experto 8	2	2	8	7	8	5	7
total	34	30	69	64	46	41	59
	4,25	3,75	8,625	8	5,75	5,125	7,375

La tabla anterior muestra las respuestas obtenidas por parte de las y los psicólogos con respecto a las emociones que consideran preponderantes en las y los oficiales de seguridad. Cabe mencionar que se trata de respuestas que corresponden a las observaciones y a las mediciones que han realizado por medio de los instrumentos que utilizan tanto para realizar las prueba de idoneidad mental para la portación de armas como las pruebas por medio de las cuales diagnostican en el campo de la psicología laboral.

Se observa que la emoción que es señalada como la que de manera más frecuente se identifica es el enojo, con un puntaje de 8.625. Seguidamente se menciona como emoción recurrente el disgusto, que presenta un puntaje de 8 seguido del desprecio que fue calificado con un 7.325 sobre 10.

Cabe mencionar que a las que se les adjudicó menos puntaje corresponden a la felicidad (4.25) y la sorpresa (3.75). Las demás emociones que corresponden a tristeza y temor, fueron calificadas con valores que oscilan entre 5.21 y 5.75.

6.5 Las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, cognitivos, conductuales y emocionales, que las y los psicólogos consideran aplicables frente al estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.

A continuación se exploraran las respuestas que se obtuvieron de las los psicólogos al indagarse con respecto a las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos que tanto a nivel cognitivo como conductual y emocional, creen son los más adecuados con el fin de reducir los niveles de estrés en las y los oficiales de seguridad.

6.5.1 Estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos cognitivos.

Con el fin de conocer las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos que desde la dimensión cognitiva, mejor respondan al estrés en las y los oficiales se preguntó lo siguiente a las y los psicólogos:

3. ¿Qué herramientas cognitivas ha utilizado en su experiencia laboral, con las poblaciones de oficiales de seguridad que expresan estar frente a situaciones estresantes?

1. *“Se han llevado a cabo capacitaciones humanistas y operativas. También utilizamos lo que son técnicas de motivación como reconocimientos por el buen desempeño, por hallazgos en la labor, oficial del mes.”*

2. *“Role playing, dramatizaciones, didácticas en diversos tipos de comunicación. Y entrenamientos en la expresión de lo que sienten a nivel familiar y laboral.”*

3. *“Es importante analizar la dinámica familiar, factores como la soledad en el puesto de trabajo y los problemas económicos,”*
4. *“Comunicación, la palabra. Desahogo.”*
5. *“Creencias irracionales, poco uso del raciocinio. Fantasías dirigidas (son muy creyenceros) Técnicas de la Gestalt, que no sea tanto de pensar.”*
6. *“Es clave mencionar que hay pensamientos irracionales muy influenciados por la televisión y que con solo hablar con ellos se denotan. “CSI o Rambo”*
7. *“Más que todo diálogo y entrevistas dirigidas cuando el caso es grave.”*
8. *I.D.R, Bender, audit, (alcoholismo), escalas de estrés, socialización, relaciones diádicas, etc.*

Es importante mencionar que a partir de las respuestas que se han obtenido con respecto a las técnicas a nivel cognitivo que se han utilizado, pareciera que hay confusiones teóricas y técnicas de parte de las y los psicólogos. Lo anterior debido a que se combinan técnicas que serían reportadas como conductuales tales como el role playing, por ejemplo, como una técnica cognitiva. Uno de los psicólogos menciona que trabaja las creencias irracionales lo cual, si corresponde a una herramienta cognitiva sumamente valiosa. Se menciona igualmente que por medio del diálogo, lo cual podría significar que se trata del diálogo socrático, que de igual manera permite profundizar en las atribuciones y en pensamientos disfuncionales que las y los oficiales presenten frente a las situaciones estresantes en sus labores.

Por último con respecto a las herramientas cognitivas se quiso indagar sobre aquellas estrategias que se podrían juzgar de más altos resultados, las respuestas a continuación:

1. *“Los reconocimientos son los que mejores resultados han dado.”*
2. *“La asertividad en la comunicación, porque muchos de ellos son muy callados, fríos y herméticos.”*
3. *“La creación de redes en los espacios de trabajo, crear los espacios de evaluación y de intercambio.”*
4. *“Comunicación asertiva.”*
5. *“Isoflexión muscular. Ser escuchados.”*
6. *“es importante mencionar que hay una gran ambivalencia, ya que algunos se sienten como rambo y otros como el “wachiman”.”*
7. *“En el trabajo no se puede montar un consultorio por lo que más se puede hacer es un trabajo de estabilización y referirlos a una clínica o psicólogo.”*
8. *“I.D.R, Bender, audit, y las escalas de estrés, socialización, también autoestima.”*

Nuevamente pareciera que no hay claridad teórica de parte de las y los psicólogos entrevistados, sin embargo las recomendaciones que se realizan son de sumo valor. A partir de estas respuestas se puede inferir que estaría fuera de las posibilidades el atender individualmente a las y los oficiales por lo cual las intervenciones grupales podrían ser una posibilidad viable. Esto debido a que se menciona la importancia de promover espacios de intercambio entre las y los oficiales. De igual manera se mencionan algunos cambios que se podrían llevar a cabo en la cultura organizacional de la empresa en donde se labore, primeramente implementando un sistema de reconocimientos que permitan motivar, así como la creación de espacios catárticos entre las y los empleados. Lo anterior podría ser conceptualizado desde un punto de

vista más conductual que cognitivo, ya que lo que se busca desde las áreas de recursos humanos es fortalecer las conductas que son valoradas como positivas a nivel organizacional. Cabe mencionar que las y los psicólogos que fueron entrevistados laboran en su mayoría en las áreas de recursos humanos de las empresas, por lo cual entre sus labores figuran la selección y reclutamiento, así como las valoraciones de idoneidad mental para la portación de armas.

Podemos rescatar algunas herramientas tales como la comunicación asertiva y el trabajo con algunas de las creencias irracionales que las y los oficiales podrían presentar. Uno de los psicólogos menciona que se creen “rambo” o el “wachiman” lo cual serían creencias antagónicas. Uno de los oficiales realizó una analogía muy interesante, al mencionar *“eso es como, como de “guachimán” o dicen algunos guardas. Por que guarda es guachimán, es servil y servil es esclavo.”* Es importante entonces tener en cuenta que algunos de los oficiales se podrían sentir poderosos como un rambo o serviles como un guachimán.

Las fantasías dirigidas también se recomiendan como estrategias valiosas para abordar el tema, las y los psicólogos la catalogan como una herramienta conductual, sin embargo se trata de una cognitiva.

Se puede mencionar en este momento que la mayoría de las técnicas que se expresaron corresponden al eje conductual el cuadro siguiente ofrece una imagen más clara de la visión de las y los psicólogos.

Tabla 10. Estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos cognitivos que las y los psicólogos reportan.

Técnica Conductual	Técnica Cognitiva	Técnica
Técnicas de motivación como reconocimientos por el buen desempeño, por hallazgos en la labor, oficial del mes.	Creencias y pensamientos irracionales.	Entrenamientos en la expresión de lo que sienten a nivel familiar y laboral.
Role playing, dramatizaciones, didácticas en diversos tipos de comunicación.		
Asertividad en la comunicación.		
Isoflexión muscular		

Cabe aludir en este momento que si bien las y los psicólogos mencionan algunas técnicas que son de gran ayuda y de gran valor terapéutico, algunas otras recomendaciones corresponden a otros modelos de intervención tales como la terapia familiar sistémica. Lo anterior no implica que desde el enfoque Cognitivo Conductual Emocional no pueda abordar las temáticas familiares.

Por otro lado con el fin de poner en pie una guía cognitivo conductual emocional que permita a las y los psicólogos un acercamiento lo más acertado al personal de seguridad “estresado”, se le indagó con respecto a las técnicas conductuales que de manera imprescindible deben ser aplicadas, con el fin de reducir los niveles de estrés de las y los oficiales.

6.5.2 Estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, conductuales.

A continuación se pueden apreciar las técnicas conductuales que las y los psicólogos consideran más adecuadas con el fin de reducir los niveles de estrés en las y los oficiales de seguridad.

1. *“Realmente no es mucho lo que se puede hacer con los oficiales, realmente no hay tiempo para trabajar con ellos porque el sistema no lo permite. Lo más que se puede hacer es darles supervisión y algún tipo de seguimiento. Pero una atención individualizada es difícil.”*
2. *“A esto no se le da importancia generalmente, pero podríamos hablar de reforzamientos positivos, de modificaciones de conductas, premiaciones y reforzamientos positivos.”*
3. *“Hacer actividades extra-laborales, que sean espacios sociales y familiares. De canalización de la soledad.”*
4. *“Nosotros los saludamos por el nombre, les damos incentivos económicos. Regalos en los cumpleaños, por cada año de trabajo les damos un día extra de vacaciones.”*
5. *“Relajación, desestructuración de creencias irracionales. Fantasías dirigidas.”*
6. *“Esta situación es más cognitiva que conductual, se trataría de ofrecer mayores capacitaciones (como tratar al cliente, autocontrol y manejo de la ira/frustración) espacios de esparcimiento. Sentir- Pensar- Hablar- Hacer.”*
7. *“De nuevo en el trabajo no se pueden establecer terapias por lo que eso se manejaría vía talleres.”*

8. *"Talleres de manejo del estrés, charlas que desde mi perspectiva deberían incluir a la familia (sistémico) para lograr verdaderos cambios"*

Claramente para las empresas para las cuales las y los psicólogos laboran, el estrés laboral en sus empleados y empleadas no es un tema fundamental, ni necesario de contemplar como parte de sus estrategias de negocios. Por lo cual podría pensarse que para que un espacio de trabajo en este tema sea viable debe ser concreto, estratégico y breve. Esto con el fin de que sea aceptado por las jefaturas y que no sea visto como una pérdida de tiempo ni como un gasto, más bien como inversión que se va a revertir en la mejora de la calidad de vida de su personal, mejoramiento en el desempeño laboral, posible baja en la rotación de las y los oficiales, compromiso e identificación con respecto a la empresa.

Es crucial señalar que se hace énfasis nuevamente en el trabajo de las creencias irracionales, así como los reforzamientos positivos. Se menciona igualmente la relajación como poderosa aliada en este proceso, se valora esto de suma importancia ya que el estrés al ser transaccional, tanto nuestro cuerpo como nuestros pensamientos y emociones se ven en diversas medidas involucrados, por lo tanto abordar las reacciones que a nivel físico se presentan es igualmente necesario. En la pregunta anterior se respondió claramente que por medio de la relajación también se podría favorecer la reducción del estrés laboral en oficiales de seguridad de las empresas privadas.

De igual manera se menciona que el autocontrol es un método que a nivel conductual puede ofrecer valiosos aportes ante las situaciones estresantes.

Cabe mencionar también que las y los psicólogos mencionan que los reforzamientos positivos de carácter monetario y en vacaciones también son métodos que han surtido efecto.

El siguiente cuadro permite visualizar de manera más simple las técnicas que se han propuesto. Las casillas que se encuentran vacías, es debido a que las proposiciones que se recibieron no corresponden a técnicas como tal, más bien se trata de metodologías que se podrían utilizar.

Tabla 11. Estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, conductuales que las y los psicólogos reportan.

Técnicas conductuales	Técnica Emotiva	Técnica Cognitiva
Reforzamientos positivos, de modificaciones de conductas, premiaciones y reforzamientos positivos.	manejo de la ira/frustración	
Hacer actividades extra-laborales, que sean espacios sociales y familiares.		
Relajación		
Autocontrol.		

De igual manera se indagó con respecto las estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos que a nivel emocional se pueden utilizar con el fin de reducir los niveles de estrés que las y los oficiales presentan ante sus labores.

6.5.3 Estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, emocionales.

Por último, el instrumento se propuso investigar con respecto a las herramientas metodológicas que se han implementado frente a las emociones expresadas por las y los oficiales de seguridad en situaciones estresantes, a lo cual respondieron lo siguiente:

- 1. Es muy difícil, porque el sistema no lo permite y porque hay muy poco tiempo. Se trata de trabajar con grupos, por ejemplo si hay puestos que se han determinado que son de riesgos o con algunas exigencias particulares, se trata de citarlos y escucharlos y con esas recomendaciones que ellos hacen, se les dan capacitaciones, sobre relaciones interpersonales por ejemplo.*
- 2. Manejo de emociones, identificar las emociones y como puedo expresarlo de diversas formas.*
- 3. Yo he visto que expresan más las emociones positivas, cantan, bailan, ponen música, el problema es con los sentimientos negativos, que están muy de la mano con la masculinidad.*
- 4. Es importante trabajar el autocontrol.*
- 5. Pocas herramientas, ellos vienen a la oficina y se les hace una intervención terapéutica.*
- 6. No responde.*
- 7. Entrevista.*

8. Hacérselos saber desde el principio y si por medio del conjunto de pruebas no se consideran aptos para portar armas rechazarlos, haciendo la recomendación terapéutica correspondiente.

Cabe mencionar en este momento que uno de los psicólogos y psicólogas menciona las trabas que a nivel organizacional encuentran al trabajar el tema del estrés laboral. Aparentemente no es un tema prioritario para las empresas.

Se mencionan como herramientas para trabajar las emociones, la intervención terapéutica, la entrevista y “escucharlos”. No se trata de un modelo de mediación dirigido directamente al tema, por lo cual no se estaría garantizando la reducción de los niveles de estrés en las y los oficiales.

Se puede rescatar algunos temas como el tema sobre el reconocimiento y expresión de sentimientos.

Pareciera necesario tomar en cuenta el trabajo con imágenes racional-emotivas que permita como lo indican Ellis y Abrahams, “estimular a sus pacientes a convencerse, mediante el uso continuado de las imágenes racional-emotivas, de que pueden hacer muchas cosas que piensan que no podrían hacer y a tener sentimientos apropiados que creen están fuera de su alcance” (p.109)

Tabla 12. Estrategias y procedimientos emocionales que las y los psicólogos reportan.

Técnicas conductuales	Técnica Emotiva	Técnica Cognitiva
Autocontrol	Manejo de la ira/frustración	Escucha activa
	Identificación de emociones.	

Realmente son pocas las técnicas que a nivel emocional se han implementado o que se consideran de importancia para aplicarlas en la población de oficiales de seguridad de una empresa privada.

A lo largo de la indagación que se llevó a cabo con respecto a las Estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos tanto emocionales, cognitivos como conductuales, las y los psicólogos dieron mayor énfasis al ámbito conductual. Lo podemos apreciar en el siguiente cuadro que esquematiza los resultados de apartado que se acaba de presentar.

Tabla 13. Estrategias, procedimientos y conocimientos teóricos, cognitivos-conductuales y emocionales.

Técnica Conductual	Técnica Cognitiva	Técnica Emotiva
Técnicas de motivación como reconocimientos por el buen desempeño, por hallazgos en la labor, oficial del mes.	Creencias y pensamientos irracionales.	Entrenamientos en la expresión de lo que sienten a nivel familiar y laboral.
Role playing, dramatizaciones,	Relaciones interpersonales	Manejo de la ira/frustración

didácticas en diversos tipos de comunicación.		
Asertividad en la comunicación.		
Isoflexión muscular.		
Reforzamientos positivos, de modificaciones de conductas, premiaciones y reforzamientos positivos.		
Relajación		
Autocontrol.		
Hacer actividades extra-laborales, que sean espacios sociales y familiares.		

6.6 Análisis de los resultados obtenidos de las sesiones de discusión con los oficiales de seguridad de frente a los resultados derivados de los Cuestionarios semi estructurados autoaplicados “Estrés laboral en oficiales de seguridad”.

Seguidamente se expondrá el análisis proveniente de la información obtenida de las sesiones de discusión que se llevaron a cabo con las y los oficiales de seguridad, así como de los resultados que se pueden observar en los Cuestionarios semi estructurados autoaplicados “Estrés laboral en oficiales de seguridad”.

A continuación se puede observar un cuadro que expone las situaciones estresantes identificadas, y se resalta con color cuales de ellas fueron señaladas por uno u otro de los grupos poblacionales consultados.

Tabla 14. Situaciones estresantes señaladas por las y los psicólogos así como las y los oficiales de seguridad.

Situación estresante.	Oficiales de seguridad.	Psicólogos y psicólogas.
Sobre cargo en el rol.		
Conflictos interpersonales con la familia.		
Conflictos interpersonales con las y los compañeros de trabajo.		
Conflictos con las jefaturas.		
Conflictos interpersonales con las administraciones.		
Horarios rotativos.		
Horario nocturno.		
Factores económicos.		

Jornadas laborales.		
Riesgos en la labor.		
Lejanía de la familia.		
Diferencias culturales.		
Discriminación por género.		

Por medio del cuadro anterior se busca igualmente evidenciar gráficamente que existen elementos que generan estrés en las y los oficiales de seguridad, que las y los psicólogos no mencionan. El no mencionarlos podría obedecer a diversas razones, por ejemplo que no se considera un factor que haga oscilar el nivel de estrés en las y los oficiales, podría ser que se trata de elementos que trascienden el análisis que las empresas hacen con respecto al clima organizacional. O bien podría ser que las y los psicólogos otorgan mayor importancia a elementos que corresponden a conductas observables, tales como los conflictos y las deudas. Por otro lado es de analizar si los factores que las personas expertas no mencionan, es porque las y los oficiales no les transmiten esta información.

Paralelamente se analizará la naturaleza del estresor en términos de inferencia del oficial o la oficial para su aparición así como para su control y modificación. Se señalarán tres niveles que permiten orientarse en cuanto al grado de intervención que podrían presentar las y los oficiales. Estos tres niveles se representan por medio de círculos concéntricos que evidencian el nivel de proximidad a la inferencia de las y los oficiales, el primer círculo concierne las situaciones ante las cuales las y los oficiales tendrían mayor nivel de control, seguidamente el segundo círculo comprende las situaciones laborales estresantes que se encuentran fuera del alcance de las y los oficiales, se trata de situaciones primordialmente estructurales. Seguidamente el

tercer círculo corresponde a situaciones macro estructurales que están fuera del alcance las y los oficiales así como de las y los empleadores.

1. En primera instancia se ubican las situaciones estresantes ante las cuales las y los oficiales presentan, mayor nivel de aporte para su existencia y por lo tanto modificación. Se trata entonces de los distintos tipos de conflicto interpersonales así como los factores económicos, esto debido a que tanto los conflictos interpersonales como los problemas financieros requieren de la participación de la o el oficial a fin de que surjan, por lo tanto también está sus poder el evitarlos o resolverlos
2. Seguidamente se observan situaciones estresantes que se relacionan directamente con las características de las labores, a saber los horarios nocturnos y rotativos, las jornadas laborales y los riesgos que durante la labor se presentan. Y que debido a que se trata de rasgos propios de la labor, no son fácilmente modificables por las y los oficiales, son entonces situaciones en las cuales se posee un bajo nivel de inferencia y de control.
3. Seguidamente el último grupo de estresores que se presenta corresponde a los factores sociales que se asocian tanto con las labores como con las circunstancias políticas que rodean a las y los oficiales. Se pueden mencionar, la lejanía de la familia en los casos de las y los oficiales que son migrantes, así como la discriminación de género que se ejerce en contra de las mujeres que se desarrollan como oficiales.

Cabe mencionar en este momento que se trata de una exploración que busca generar discusión y reflexión, esto con el fin de formular nuevas interrogantes que apunten a crear nuevas áreas de investigación con respecto al tema de estrés laboral asociado a las y los oficiales de seguridad.

Es igualmente importante mencionar que mas allá de lanzar aseveraciones, el objetivo del análisis es problematizar y cuestionar el tema, con el fin de propiciar un mayor interés en la población estudiada así como en la realidad en la cual se ve sumergida. De esta manera se dará especial énfasis en los grandes temas que se mencionan tanto de lado de las y los psicólogos así como de parte de las y los oficiales de seguridad, lo anterior sin ánimos de contraponer opiniones ni apreciaciones.

Se estructurará el apartado de análisis de tal manera que se puedan evidenciar claramente cuáles son los temas que ambas poblaciones consideran importantes, seguidamente los temas que las y los oficiales mencionan como preponderante y por último los aportes de las personas expertas identifican como valiosos. Identificando de manera sistemática los círculos a los cuales pertenece cada una de las situaciones estresantes.

Se dará inicio con el tema de *las relaciones interpersonales* ya que tanto oficiales como psicólogos y psicólogas lo mencionan como una situación estresante. De igual manera corresponden al primer círculo, ya que son situaciones en las cuales las y los oficiales intervienen y son parte fundamental.

El tema que se abordará de manera subsiguiente es el de las dificultades a nivel financiera, este tema se ubica igualmente en el primer círculo. Lo anterior debido a

que las y los oficiales mencionan que se trata de una carencia en habilidades de gerencia de los ingresos y no un problema netamente de cantidad de ingresos.

Al mismo tiempo, ambas poblaciones identifican como preponderante la *sobrecarga en el rol* como una situación laboral que desemboca en estrés, se trata igualmente de un tema que se ahondará en el análisis. Esta situación sin embargo corresponde al segundo círculo debido a que se trata de un escenario meramente estructural, ante el cual las y los oficiales presentan pocas posibilidades de inferir.

Por último se abordará el tema de consumo de alcohol, lo cual no constituye una situación estresante pero si un tema mencionado por ambas poblaciones, tanto en las sesiones de trabajo como en las entrevistas a psicólogos y psicólogas.

6.6.1 Convergencias temáticas en ambas poblaciones.

a) Conflictos interpersonales.

Una vez sistematizadas las sesiones de trabajo se devela que una las situaciones que mas estrés genera en la población de oficiales de seguridad que participaron de las sesiones, son los conflictos interpersonales. Estos conflictos se presentan a diferentes niveles: familiares, laborales relacionados con las y los compañeros, con las jefaturas y la clientela.

Es preciso problematizar en este momento que únicamente dos de las y los psicólogos participantes consideran este factor como un motivo generador de estrés, de seguido las afirmaciones: “*se pelean con sus compañeros*”, “*Se vuelven como niños, se pelean con sus compañeros, con los clientes, con los funcionarios de la empresa, con los visitantes.*”

Es necesario tomar en cuenta esta situación ya que según las y los oficiales estos conflictos generan disconformidad y al mismo tiempo incomodidad para realizar sus labores. A continuación se presentan algunas de las aseveraciones que las y los oficiales realizan con respecto al tema:

“que hay compañeros que le levantan falsos a uno que le dicen, y tal vez el compañero quiere quedar mejor con el jefe”

“Como hay compañeros que se mandan a inducción con otro y ese otro es un celoso, no le quiere enseñar al otro”

“Otra de las cosas que es uno recibe temprano pero le llegan tarde y eso también estresa,”

Es necesario detenerse a repensar que probablemente haya una ruptura en la información que las y los oficiales manifiestan a las y los psicólogos, que en algunos casos laboran como personal de recursos humanos y que por lo tanto sería deseable que manejaran este tipo de información de primera mano. Se trata de una de las situaciones primordialmente estresante en la población de oficiales de seguridad y solamente dos psicólogos lo mencionan, contrariamente al tema de la situación económica que es explícita y reiteradamente indicada.

Las y los psicólogos mencionan que la población responde ante los conflictos interpersonales entre colegas con pleitos y enojos, se trata de un estilo de respuesta que evidencia la carencia de herramientas para la resolución de conflictos de manera asertiva y efectiva.

En otras de las ocasiones las y los oficiales hacen referencia a lo que ellos y ellas mencionan como “se me salió el indio” lo cual hace referencia a la respuesta emocional relacionada con la ira. Esta respuesta es desencadenada por una evaluación cognitiva irracional que podría estar afectada la ausencia de habilidades para hacerle frente a las situaciones estresantes de manera afectiva. Así mismo, la percepción de bajo control de las llegadas tardías de las y los colegas, lo cual constituye una de las principales situaciones de estrés, según lo comentan las y los oficiales.

Lo anterior evidencia la urgencia de intervenir por medio de una instrumentalización en habilidades sociales, comunicación y resolución de conflictos, lo cual puede ser trabajado por medio de los ensayos conductuales reales. Estos últimos permiten ensayar estrategias de comunicación asertiva así como la propuesta de resolución de conflictos que sea propia de las y los oficiales. Se trata en este sentido, que bajo la tutela de la o el facilitador, las personas participantes propongan y desarrollen las habilidades que consideran se ajustan mejor a sus necesidades.

Otra de las razones por la cuales se evidencia el tema de los conflictos interpersonales, la rivalidad y la ausencia de compañerismo está presente entre las y los oficiales que participaron es la mencionada abiertamente por uno de los oficiales en la segunda sesión de discusión:

Entrevistadora: recordemos que aquí todo esto confidencial, esta información como le dije la vez pasada (todos ríen entre sí) todo el mundo duda que es confidencial? Bueno yo quiero que quede claro nuevamente que esto es una cuestión muy seria de la Universidad

N: ah no pero no es por usted, es por todo

Entrevistadora: ¿por los compañeros mismos?

N: porque después llegan y hacen el comentario afuera y

O: si algo importante y que tenemos que tener en cuenta es que si estamos hablando algo aquí, que aquí quedó

Entrevistadora: exactamente

O: y que aquí quedó, y que de aquí no sale

N: si pero no todos manejan las cosas así, es muy difícil que no escuche un comentario al día siguiente

De este modo se evidencia que las relaciones entre colegas se encuentran lesionadas por lo cual la incidencia de conflictos es mayor y más intensa. Al no haber bases solidas en las relaciones sociales la posibilidad de roces es aún más alta. Al mismo tiempo se observa que las respuestas ante esta situación, es de confrontamiento y de disgusto, esto se evidencia igualmente ya que el oficial que expresa esta situación no regresa a las sesiones siguientes.

Por otro lado se podría conjeturar que el desconocimiento de los y las psicólogos se asocia a que la cultura organizacional de las empresas de seguridad no da pie a un análisis de las relaciones interpersonales y que al mismo tiempo por las exigencias laborales a las y los psicólogos les resulte dificultoso realizar un estudio de clima y cultura organizacional. De igual forma la mayoría de estos psicólogos y psicólogas se dedican a la selección y reclutamiento de personal, el cual es en la mayoría de los casos de manera masiva.

Se sabe de palabras de las y los psicólogos que se trata de un sector laboral con alta movilidad, despidos y renunciaciones. Lo cual lo convierte en un área sumamente endeble al no haber registros ni controles con respecto a la calidad de vida de las y los oficiales. Otro de los psicólogos menciona “tras bastidores” que algunas empresas contratan a personas indocumentadas y que no poseen permisos de portación de armas, lo cual acrecienta la vulnerabilidad del gremio y de las personas que allí laboran. No es en vano que las ofertas laborales sean tan abundantes y que se solicite a granel oficiales de seguridad, se podría pensar que se trata de la alta rotación del personal.

b. Problemas económicos

El siguiente tema de trabajo, corresponde a la situación económica, las y los oficiales de seguridad afirman que *“el estrés es la situación económica que se vive hoy”*. Se trata de una situación que corresponde al primer círculo de análisis ya que se trata de una situación que según las y los oficiales corresponde a que no se administra y gerencia adecuadamente los ingresos y se evidencia por medio del siguiente comentario:

“No tengo dinero, pero que no tengo dinero no es por culpa del patrono, porque dichosamente, yo tengo que reconocerlo públicamente trabajo con un patrono muy honesto, no nos atrasa el pago, nos paga lo que es, pero por allí las situaciones se ha alargado mas y mas al final del pago llega ya uno de rastras.”

Los problemas económicos según el oficial podrían ser resueltos por ellos mismo si no hubiera deudas que se han extendido por mucho más tiempo del debido y por pagos de créditos que se deben mantener constantemente.

Conociendo esta situación es preponderante detenerse a observar cuales son las o la respuesta que se manifiesta ante los problemas económicos, uno de los oficiales menciona lo siguiente: *“O: ¿Cuando se enojan? Cuando llega el día de pago y no tienen plata”*. Nuevamente se evidencia que la respuesta emocional ante la situación corresponde al enojo.

Por otro lado la respuesta cognitiva que se obtiene de esta situación es la siguiente: *“J: tal vez no con el salario, no creo porque de todas maneras nosotros aquí no somos unos grandes profesionales para ganar bien”*. Las y los oficiales de seguridad consideran que sus labores se encuentran pagadas proporcionalmente a su nivel educativo.

Es preciso valorar de qué manera se podría instrumentalizar a las y los oficiales de seguridad con el fin de que sobrelleven sus cargas financieras de tal manera que cumplan con los pagos de los servicios básicos así como de las deudas y de los créditos que han adquirido a lo largo de tiempo. Nuevamente es crucial que las respuestas sean discutidas multilateralmente, es decir que bajo la supervisión de la o el facilitador se identifiquen las opciones más indicadas para hacerle frente a esta situación. Nuevamente por medio de los ensayos conductuales es posible identificar situaciones específicas que deban ser modificadas, así como las soluciones que mejor se ajusten a las especificidades de las poblaciones con las cuales se trabaje.

c. Sobrecarga del rol.

A continuación se explora otra de las situaciones estresantes que en particular podría pertenecer tanto al primer círculo debido a que las y los oficiales deberían estar en el derecho y la posibilidad de exigir un manual de puestos que les permita delimitar cuáles son sus labores y cuáles no lo son. Uno de los oficiales de seguridad

menciona que *“recarga de trabajo también es otro punto que sirve para generar estrés.”* Lo anterior se encuentra directamente relacionado con las labores extra que algunas y algunos clientes exigen y que no corresponden estrictamente a las labores que las jefaturas exigen. Otro de los oficiales afirma con respecto a las labores demás que deben realizar *“el teléfono suena: “Don A, ahí va la perra, cuídemela, sálgase de la caseta. Hay va a estar entrando y saliendo” bueno me regreso un poco verdad, yo digo que cuando nosotros vamos a sacar una bolsa o a barrer a 30 metros ¿estamos descuidando el puesto sí o no?”*

Las respuestas que se evidencia ante este tipo de situaciones corresponde a lo siguiente: *“comenzás a quebrarte los dedos, y entonces viene y la incomodidad”* hay entonces una activación física y se trata de liberar la tensión por medio del chasquido de los nudillo que la mismo es símbolo de molestia. Seguidamente el oficial menciona que emocionalmente la respuesta es de inconformidad. Esta situación remite al tema de la comunicación asertiva, una de las maneras en que las y los oficiales de seguridad podrían resolver esta situación es hablando claramente con sus supervisores o jefaturas. Lo anterior con el fin de aclarar si se trata de una política de la empresa o bien si han sido detalles no atendidos. Lo anterior haría recobrar el sentido de control sobre la situación, en vez de sentirse a la merced de las decisiones de las y los clientes.

d. Consumo de alcohol.

Este apartado se propone evidenciar cual es la apreciación de las y los psicólogos con respecto al consumo del alcohol en la población de oficiales de seguridad, así como poner bajo la lupa las declaraciones de las y los oficiales de seguridad que

participaron de las sesiones de discusión. Cabe reflexionar en este momento sobre la pertinencia de este aspecto al primer círculo. Se trata de una situación que podría ser modificada por las y los oficiales, de poseer las herramientas que se los permita. Al mismo tiempo las personas participantes mencionan que el consumo se lleva a cabo en compañía en sus lugares de residencia, lo cual confirma que habría interacción y relaciones humanas de por medio. Se hace mención de lo anterior debido a que es fundamental establecer cuáles son las situaciones estresantes ante las cuales las y los oficiales poseen algún nivel de control. Es preponderante apostar por la reducción de los niveles de estrés de las y los oficiales por medio del aumento de la percepción de control sobre los eventos estresantes. Si bien el consumo del alcohol no constituye una situación estresante, podría desembocar en ausentismo en el trabajo, llegadas tardías y por lo tanto conflictos interpersonales con las y los colegas. Al mismo tiempo el alto consumo podría hacer descender los recursos económicos, por lo cual se estaría en la imposibilidad de cubrir los gastos básicos de alimentación, alojamientos y servicios básicos. Cabe aclarar en este momento que ambas poblaciones afirman que hay un alto consumo.

Con este fin, se presenta a continuación los comentarios en los diversos apartados que las y los psicólogos expresan:

Al indagar con respecto a los atributos del concepto de estrés que han podido identificar en las y los oficiales de seguridad que se han visto expuestos (as) a situaciones estresantes, una de las personas expertas menciona *“Insomnio, dificultad al relacionarse con la familia, consumo de alcohol.”* Claramente se trata de una descripción de conductas que la o el experto en cuestión ha observado en las y los

oficiales con los cuales se ha relacionado. Seguidamente al indagarse con respecto a los comportamientos para hacerle frente al estrés laboral, que han podido identificar en las y los oficiales de seguridad, seis de las ocho personas expertas responden que el consumo del alcohol es uno de los comportamientos al que de manera más recurrente escogen las y los oficiales de seguridad. Algunas de las afirmaciones son las que seguidamente se pueden rescatar: *“abuso del licor”, “Consumo de licor”, “Tomar licor”, “consumo de alcohol”, “Se han identificado problemas de alcoholismo, se presentan al puesto alcoholizados”*.

Lo anterior va en consistencia con lo que testifican las y los oficiales que participaron de las sesiones de discusión.

Durante la tercera sesión de trabajo, uno de los participantes menciona que “la misma cosa de las tensiones me dio por tomar.” Esta afirmación permitió averiguar a profundidad sobre el tema con las y los demás participantes, de la siguiente manera:

Entrevistadora: Ahora que usted menciona esta situación del licor, que tan frecuente consideran ustedes que es eso que los oficiales se refugien en el licor para hacerle frente a algunas situaciones, ¿han visto casos?

V: Bueno eso depende de quién, porque si pensamos si es frecuente o no, si partimos de que tal vez de que un 80, 70 o 60% lo acostumbran. Porque dicen “No, tanto que yo trabajo voy a ir a hacerme una fiesta” y se toman los tragos y es que eso es progresivo

M: Así se empieza, y entonces como en las cuarterías en las que uno vive hay cuatro o cinco que están en el mismo trabajo y en los mismos problemas entonces uno se junta. Y se dice “Dormiste anoche con el trago de ayer” y responde si, si dormir. Ah bueno entonces tomate dos, así dormís todo el día. Y

de ahí viene el problema porque el guaro el progresivo, todo vicio es progresivo. Porque yo soy una persona que me gusta dialogar, platicar pero cuando tomo guaro me ven por allá arrinconado y todo hecho un puño, muy afligido

V: Si el alcohol es un problema muy grave.

O: Si es que hay personas que dicen que van a tomar porque tal vez hay alguna situación o problemas, y de ahí viene lo que es el estrés para ellos. Que en vez de arreglar los problemas dialogan o conversando, se meten a lo que es drogas y alcohol, y no se dan cuenta que sigue el problema. El problema no lo va sacar tomando o fumando de allí también se dice que es el estrés para algunas personas. Están alegres y contentas cuando están en la cosa, están con drogas y licor... ahí están bien, pero ya después...

M: (...) hay compañero que fallan aquí en el trabajo principalmente cuando hay pago. ¿Por qué? Porque ello se programan y dicen bueno hoy es día de pago, me voy a ir de fiesta...

Los oficiales que se refieren al tema del consumo de licor admiten que si existe una ingesta en algunas situaciones desmedida y que por lo tanto causa problemas a nivel personal y a nivel laboral. Cabe mencionar que se habla del consumo de las demás personas, únicamente uno de los participantes habla de su propio caso, esto a pesar de que se afirma que más de la mitad e inclusive hasta el 80 % de las y los oficiales ingiere licor.

Con el fin de problematizar esta situación cabe anunciar algunas líneas de análisis que arrojan algunas luces de investigación, primeramente se debe mantener presente que las sesiones de trabajo que llevaron a cabo en las instalaciones de la empresa

privada para la cual laboran las y los oficiales, por lo cual, probablemente no todos ni todas se aventuraron a hablar de sus propios casos por considerar un espacio amenazante de su puesto trabajo. Al mismo tiempo podría ser posible que las y los oficiales de seguridad asocien a la figura de la estudiante de psicología con las jefaturas y que por lo tanto haya creado una percepción colectiva de recelo con respecto a que información estaban dispuestos y dispuestas a compartir. Lo anterior a pesar de que en reiteradas situaciones se confirma el carácter confidencial de las sesiones de discusión.

6.6.2 Temáticas expuestas únicamente por las y los oficiales.

Posteriormente se hará énfasis en las temáticas que las y los oficiales de seguridad comentan pero que no son consideradas por las personas expertas. Lo anterior corresponde a los temas de horarios rotativos y nocturno, jornadas laborales y riesgos en la labor, lejanía de la familia, diferencias culturales así como la discriminación por género.

a) Temáticas relacionadas con lo laboral.

Las temáticas que se desarrollan en el presente apartado corresponden a situaciones estresantes que se ubican en el segundo círculo, debido a que se trata de escenarios ante los cuales las y los oficiales de seguridad presentarían una baja posibilidad de inferir. Lo anterior debido a que son características intrínsecas de la labor y algunas otras son disposiciones estructurales de las empresas así como las políticas internas de trabajo.

Con respecto a estas situaciones en particular, existen escasas posibilidades de que las y los oficiales controlen los elementos que les causan estrés, por lo cual se trata de prácticas ante las cuales existe poca cabida para la modificación y control.

Horarios rotativos y nocturnos:

Las y los oficiales afirman que trabajar en un sistema que les solicita rotar de horarios es causante de estrés, uno de los oficiales menciona lo siguiente: *“Porque han habido casos de relevos que llegan a las 10 de la mañana y él tiene que trasladarse a su casa y quien sabe cuánto tiempo, cuánto podría descansar para prepararse para poder ir a recibir”*. Los horarios rotativos son vistos como situaciones estresantes

cuando se ven asociados a las llegadas tardías de las y los compañeros que deben relevar el puesto. Las llegadas tardías son a su vez una de las causas de conflictos interpersonales que se ha señalado de manera más recurrente por parte de las y los oficiales. Se denota entonces que se trata de un encadenamiento de circunstancias, lo cual reafirma el modelo multicausal del estrés. Con respecto al tema de los horarios rotativos, Fernández-Montalvo y Piñol (2000) afirman que

Los trabajos con un sistema de rotación requieren una adaptación constante de un programa de turnos a otro. De esta forma, el organismo se encuentra inmerso en un proceso continuo de cambio y de adaptación, por lo que es de esperar que se produzcan más problemas que en el caso de otros horarios más convencionales. (p. 208)

El autor y la autora afirman igualmente que, durante el sueño diurno no se alcanza el sueño llamado profundo por lo cual no hay una recuperación total de la fatiga. Se menciona igualmente que las personas que labora en turnos rotativos presentan mayor nivel de inconvenientes con respecto a los a los ritmos circadianos debido a que deben forzar los periodos de vigilia y los de sueño, lo cual imposibilita establecer patrones saludables así como la adaptación. Lo anterior reafirma que desde una perspectiva biológica la rotación por turnos constituye un agente estresor para las y los oficiales de seguridad, debido la sobre exigencia física que ello implica.

De igual manera las y los oficiales afirman que los horarios nocturnos también desembocan en estrés laboral, esto debido principalmente a las consecuencias físicas que significa el no dormir de noche y el desvelo. Uno de los oficiales afirma lo siguiente: *“J: genera bastante porque uno está desvelado.” “P1: si bastante.” “J: está desesperado por salir, por ir a descansar o que le toca el turno siguiente en la noche.”*

De igual manera se hace alusión a que se debe partir a la casa, dormir durante el día y trabajar nuevamente la noche. Otro de los oficiales a quien le corresponde realizar patrullajes en motocicleta afirma que el turno de noche es particularmente estresante debido a diversas razones que se mencionan de la siguiente manera: *“bueno para mí es mas estresante digamos en el turno de la noche, cuando uno tiene que ingresar, porque usted entra pero no sabe con lo que se va a topar, me han salido perros chiquitillos o dos o tres personas armadas uno no sabe, eso es lo que yo hayo estresante. O va uno y se accidenta.”* La cita anterior permite observar como el trabajo de noche constituye un agente estresor y como al mismo tiempo está presente múltiples riesgos en la labor.

Riesgos en la labor.

El riesgo en la labor se trata de otro de los motivos que detonan el estrés en las y los oficiales. Lo afirman de la siguiente manera: *“para mí el estrés es “el tipo de trabajo que es muy riesgoso y muy cansado”, “porque esto es un riesgo”, “el problema es que uno vive con la vida en las pestañas”, “ah que uno al salir muy noche del puesto está arriesgado su vida desde que sale del puesto a veces uno tiene que pasar por lugares peligrosos, mas para uno que es mujer”.* Se considera que es una divergencia de opiniones debido a que las y los psicólogos mencionan que los oficiales no perciben su labor como peligrosa o riesgosa. *“Ellos no piensan que les va a pasar algo malo.”*

Esta divergencia de opiniones podría simbolizar que las y los oficiales no reportan la misma información que han compartido durante las sesiones de trabajo o bien que no hay espacios que permitan el intercambio de opiniones de tal manera que se pueda expresar situaciones como la anterior. Esto podría deberse a que existen pocos

espacios de escucha desde los departamentos de recursos humanos, así como poca apertura de parte de las empresas para brindar apoyo a sus oficiales de seguridad.

b) Temáticas relacionadas con el ámbito familiar.

Algunas de las situaciones que tratan a continuación corresponden al primer círculo y al tercer círculo a la vez. Esto debido a que la lejanía familiar podría ser resuelta por la o el oficial decidiendo regresar a su país de procedencia, al mismo tiempo se presenta un engranaje de factores políticos, económicos y sociales que le impiden tomar esa decisión. Probablemente existen mayores opciones laborales en Costa Rica, sin que ello signifique que las condiciones sean más favorables. Se está frente a una situación ante la cual las y los oficiales tendrían en cierta medida control sobre la modificación de las circunstancias y en otra dirección se encuentran a la merced de disposiciones políticas, que les impiden retornar a su país y desarrollarse en la condición que lo desearían.

✿ Lejanía de la familia y diferencias culturales.

Al ser gran parte de las y los oficiales de origen nicaragüense, el tema de la lejanía de la familia y las diferencias culturales que se ven reflejadas tanto en el lenguaje como en las costumbres, también han sido reportadas como motivos que generan estrés.

“Z: estar solo causa estrés (...) Z: A no tener su familia, digamos nosotros, digamos yo que soy de Nicaragua en este país al estar sola sin su familia o sea estar uno solo causa estrés, digamos a mi me causa estrés”

Otro de los oficiales menciona con respecto al tema de la lejanía familiar lo siguiente: *“A: es tanta la tensión que le agarra el estrés, ellos buscan su patria, no aguantan. Por que verdaderamente no es para todos. Estar lejos de su familia, lejos*

de sus hijos, lejos de su pareja el que tiene y entonces eso, aunque algunos y unas los buscan rápido y se terminó el estrés (ríen)”

Achotegui (2009) hace referencia al estrés o duelo migratorio presente en las personas que migran. El autor menciona que “el duelo migratorio es un duelo complejo y, en bastantes momentos, difícil, sobre todo si las circunstancias personales o sociales del inmigrante son problemáticas hasta el punto que pueden llegar a desestructurar al sujeto.”(p.163)

Por su lado las diferencias culturales son explícitamente mencionadas por parte de las y los oficiales quienes afirman que existen palabras y términos que son comúnmente utilizados por las personas que provienen de Nicaragua y que las y los Costarricense no entienden: *“Enmascarar es, usted nos explica y ninguno sabe y si yo le pregunto a uno, veinte o cien ticos ninguno me va a decir”* Esta situación podría entonces ser motivo de rupturas en la comunicación y en la verbalización de indicaciones y resoluciones que vendrían desde las jefaturas.

c) Temáticas relacionadas con lo personal.

Seguidamente se reflexiona con respecto al tema de la discriminación por género en el trabajo, esto constituye una situación que pertenece al tercer círculo de análisis, ya que se trata de una situación que parte de un entramado social que hace que las mujeres sean desvalorizadas en el ámbito laboral y aún más si ejercen labores que tradicionalmente han sido esferas masculinas. Lo anterior no significa que las oficiales posean poca inferencia con respecto a esta circunstancia, ya que deberían haber a lo interno de las empresas instancias en las cuales se interpongan denuncias ante este tipo de eventos así como de acompañamiento psicosocial.

✚ Discriminación por género.

Una de las oficiales que participaron de las sesiones de trabajo, afirma que *“Z: si me estresa también, que en un condominio crean que la mujer no tiene la misma capacidad que un hombre.”* Lo anterior revela claramente que existe la discriminación por género durante la ejecución de las labores, lo cual desemboca en estrés para la persona que recibe el trato discriminatorio. La discriminación estaría siendo ejercida tanto por las y los clientes así como de parte del personal de seguridad que laboran junto a ella. En esta situación, el conflicto se estaría generando en tanto la oficial evalúa que posee las mismas capacidades que sus compañeros y sin embargo recibe un trato que le indica que las y los clientes no evalúan que esté en las mismas capacidades de un hombre. El estrés estaría entonces surgiendo en el momento que hay discordancia entre su valoración de sí misma y la que recibe externa, ya que estos es valorado como infundado, por la oficial. Ante este señalamiento la oficial se estaría considerando sin herramientas, ella valora que a fin de realizar sus labores posee las capacidades necesarias. Una de las oficiales menciona que *“Es por celos de las mismas señoras, pero esos hombres ni se fijan en uno. Pero también creen que la fuerza del hombre no es la misma de la mujer. Porque la fuerza de la mujer está aquí (señala la cabeza). Yo pienso mucho lo de los celos.”*

6.6.3 Temáticas expuestas únicamente por las y los psicólogos.

De los temas que únicamente las y los psicólogos han mencionado, encontramos conducta sexual, violencia intrafamiliar, algunas estrategias de afrontamiento tales como el deporte y la amistad. De igual manera se menciona que los oficiales piensan que no corren ningún riesgo, contrariamente a lo que ellos mismos reportan.

Seguidamente se tratará el tema de la sexualidad, que no fue mencionado por la población de oficiales que participaron de las sesiones de discusión pero que si fue señalado consistentemente por las y los psicólogos. Por último se ahondará en un presupuesto enunciado por uno de los psicólogos: *“Esta situación es más cognitiva que conductual”*, esto debido a que la mayoría de las técnicas propuestas corresponden primordialmente al área conductual.

a) Sexualidad.

El tema de la sexualidad ha sido mencionado de manera recurrente por las y los psicólogos asegurando que se trata de una respuesta de afrontamiento ante el estrés y no una situación estresante per-se. Las y los psicólogos hacen mención de este tema por medio de las siguientes afirmaciones: *“Infidelidad”*, *“Acuden a prostitutas”*, *“tener varias mujeres”*.

En este caso se trata de una temática completamente ausente en las sesiones de trabajo, por lo cual corresponde a un eje que genera una ruptura en el discurso comparado de ambas poblaciones. Al mismo tiempo se desconoce la fuente de información por medio de la cual se puedan corroborar estas afirmaciones, ya que se

ignora si son las y los oficiales que han confiado este dato de sí mismo o bien se trata de oficiales que hablan de otros de sus compañeros o ha sido por observación.

A pesar de la dificultad de comprobación de los datos, es analizable que se mencione y que se haga referencia por parte de varios psicólogos y psicólogas.

Ciertamente la conducta sexual se trata de una conducta sustitutiva, debido a sus “propiedades reductoras de tensión” (Valdés y De Flores, 1990p. 110) los autores mencionan igualmente que “la activación sexual implica procesos y estructuras que pertenecen a la activación autonómica y que, en el momento del orgasmo, se resuelven en una respuesta eferente común, reductora de tensión. (p.110) En términos concreto la sexualidad es entonces una vía de reducción del estrés.

b) Insomnio y cansancio.

Las y los psicólogos reportan que han observado y comprobado verbalmente que el personal de seguridad afirma que se sienten cansados y cansadas debido a las labores que deben de ejecutar. Al mismo tiempo han identificado que el insomnio es un rasgo que se presenta en la población en cuestión. Se afirma lo anterior de la siguiente manera:

“Ellos no se refieren directamente al estrés como tal, pero mencionan que están cansados.”, “Insomnio”, “Estoy agotado” “No puedo más” “Estoy muy cansado”, “Cansancio, agotamiento. “Estoy en automático”.

El tema del cansancio es únicamente reportado por las y los psicólogos, el personal de seguridad habla del tema únicamente cuando deben doblar turnos, cuando se trata de cumplir con una jornada mayor a la de 12 horas que les corresponde en

circunstancias normales. Uno de los oficiales menciona lo siguiente: “*Se me acorta la vista a veces, yo no veo de largo. Sobre todo cuando hago doble turno y me dan muchos dolores en la espalda.*” En ningún otro momento se menciona este tema, lo cual indicaría que la población de oficiales de seguridad se encuentra conforme con la cantidad de horas que se laboran o por lo menos no sería motivo de grandes disconformidades.

c) Violencia intrafamiliar.

Una de las expertas que participó de la investigación afirma que se presentan “*episodios reiterados de violencia intrafamiliar*” en las y los oficiales de seguridad estresados y estresadas. Cabe mencionar que únicamente una de las y los profesionales hace mención de este tema, siendo uno de los motivos de femicidio más recurrentes en nuestro país.

Datos del INAMU (2010), confirman que 39 mujeres “murieron por su condición de género” en el año 2009, de estas mujeres, 17 perecieron a manos de su esposo o compañero sentimental.

Cabe problematizar en este momento, el motivo por el cual solamente una de las 8 personas expertas participantes hace mención de este tema. Es de detenerse a pensar que instrumentos habrían sido lo que permitieron a esta psicóloga identificar esta situación. Por otro lado podría corresponder al enfoque teórico al cual se adhieren las y los psicólogos, que permite visualizar otras variables o bien que desde un contexto organizacional no se analizan este tipo de situaciones. Sin que lo anterior sea justificable.

d) El deporte y las amistades como estrategias de afrontamiento.

Las y los psicólogos mencionan que algunas de las personas que ejercen como oficiales de seguridad, optan por “hacer *deporte*” con el fin de hacerle frente a los embates del estrés que le genera el ejecutar sus labores. Se menciona igualmente que *“Algunas veces han mencionado que les gusta hacer ejercicio o que les gusta pasar tiempo con la familia.”* Así como *“Algunos juegan fútbol, pero pocos tienen técnicas para la reducción del estrés.”* Es digno de mencionar que las estrategias que las y los oficiales mencionan giran en torno a escuchar música, ver televisión, llegar a la casa y bañarse y tratar de dejar los problemas en el trabajo. Son algunas de las estrategias que las y los psicólogos no han identificado, posiblemente debido a los cortos periodos que puede dedicarle a la población de oficiales, por lo cual la información no coincide en algunos temas.

e) *“Esta situación es más cognitiva que conductual”*.

La anterior cita nos revela el rumbo que según las y los psicólogos, deseablemente debería tomar la guía dirigida a psicólogos y psicólogas que busca reducción del estrés laboral en las y los oficiales de seguridad.

Las y los psicólogos que participaron por medio del cuestionario semi estructurado, autoaplicado dirigido a psicólogos y psicólogas que laboran o han laborado con oficiales de seguridad, afirman que idóneamente la intervención debe ser enmarcada en el área cognitiva, sin embargo las técnicas que se proponen corresponden al área conductual. Se puede observar por medio del subsiguiente cuadro las técnicas que mencionan utilizan.

Tabla 15. Técnicas propuestas por las y los psicólogos para el abordaje del estrés laboral en oficiales de seguridad.

Técnica Conductual	Técnica Emotiva	Técnica Cognitiva
Técnicas de motivación como reconocimientos por el buen desempeño, por hallazgos en la labor, oficial del mes.	Manejo de la ira/frustración	Entrenamientos en la expresión de lo que sienten a nivel familiar y laboral. Creencias y pensamientos irracionales.
Role playing, dramatizaciones, didácticas en diversos tipos de comunicación.		Trabajo en la mejora de las relaciones interpersonales.
Asertividad en la comunicación.		
Isoflexión muscular.		
Reforzamientos positivos, de modificaciones de conductas, premiaciones y reforzamientos positivos.		
Relajación		
Autocontrol.		
Hacer actividades extra-laborales, que sean espacios sociales y familiares.		

Sin duda las técnicas propuestas son de alto valor y presentan estrategias que generan cambios significativos y profundos en las personas que adquieren las habilidades y las aplican consistentemente.

7. Discusión.

En el presente apartado se analizan los principales resultados a la luz de los presupuestos teóricos del modelo transaccional del estrés

A continuación se presentará brevemente un repaso de dicho modelo. Se trata de situaciones que fueron evaluadas primariamente como estresantes, en el este momento las personas evalúan las situaciones como perjudiciales o peligrosas, dando paso a las evaluaciones secundarias. Por medio de esta segunda evaluación, la persona valora sus recursos y opciones para hacerle frente a la situación. Seguidamente sobreviene la respuesta, que según Valera, Pol y Vidal (2008) consiste en las estrategias utilizadas para mediar entre las evaluaciones primaria y secundaria por un lado. Por otro lado se presentan estrategias dirigidas a cambiar una situación estresante o bien, estrategias dirigidas a cambiar la manera como se piensa o siente la situación estresante.

7.1 Patrón de evaluación primaria y secundaria en las y los oficiales de seguridad participantes.

Se evidencia que el espectro de situaciones evaluadas primariamente como estresantes es bastante amplio. Dichas situaciones abarcan aspectos que van desde las interacciones con colegas, clientes y jefaturas hasta las relaciones familiares. De igual forma se mencionan circunstancias que obedecen a las particularidades de la labor como oficial de seguridad así como eventos que corresponden la discriminación

por género. Se trata entonces en todos los casos anteriores de situaciones que son evaluadas como perjudiciales y en algunos casos injusta. Lo anterior desemboca en la evaluación secundaria que indica que las y los oficiales son pocas las opciones que poseen para hacerle frente a estas situaciones.

De este modo se puede establecer que las respuestas emocionales que las y los oficiales de seguridad evidencian ante el estrés laboral, están directamente relacionadas con la ira. En otros apartados se menciona que se habla de *“y uno saca también su indio. Y entonces ya comienza a haber un roce también.”* haciendo referencia al enojo y a la pérdida de control de sus emociones. Se menciona en este sentido también que *“Es que uno saca el mal carácter uno también verdad, saca el mal carácter. Díay si ya lo tienen a uno cansado por que es una cosa y es otra bueno díay pierde uno un poco la dulzura de la convivencia y del carácter.”*

Otro de los oficiales hace referencia a *“también le he contestado”* aduciendo que ha expresado su desacuerdo con las especificaciones de las jefaturas. Esto se encuentra respaldado por las respuestas de las y los psicólogos, que en su mayoría afirman que las y los oficiales responden emocionalmente por medio de la ira *“se enojan”*. Por lo tanto, en relación con los conflictos interpersonales que se evidencian entre compañeros y compañeras de trabajo, se observa que se carecen de estrategias de comunicación asertiva que permitan expresar cuando hay situaciones que generan *“estrés en las y los oficiales”*. Se evalúa secundariamente que no se comentan las situaciones estresantes con los compañeros que las generan ya que no se le quiere faltar al respeto. Si hubiera estrategias que permitan expresarse de manera respetuosa, no se desembocaría necesariamente en estrés y en enojo. En este mismo sentido, los horarios rotativos por su lado generan estrés en la medida en

que las y los oficiales deben permanecer mayor cantidad de horas en sus puestos de trabajo, debido a la impuntualidad de algunos compañeros y compañeras, lo cual a su vez desemboca en enojo. Se trata entonces de un asunto que refiere a la comunicación asertiva entre pares.

En cuanto a las habilidades, destrezas, y conductas ante las situaciones estresantes que las y los oficiales de seguridad presentan frente al estrés laboral, una de las personas participantes menciona que *“casi siempre uno se va para la casa, llega y se baña y se recuesta y come tranquilo y qué sé yo, se pone a ver tele o se queda oyendo música. Siempre eso es lo que lo tranquiliza a uno para llegar al otro día de trabajo más tranquilo digamos.”* De las respuestas conductuales que las y los oficiales presentan, se pueden rescatar la relajación, por diversos medios, tales como las duchas y el escuchar música, tal y como lo menciona el participante anterior.

Algunas de las situaciones estresantes que fueron mencionadas a lo largo de las sesiones de trabajo permanecen aún sin respuesta conductual asociada, se hace mención de la causa del estrés en el trabajo, sin hacer aducir la manera en que se le contrarresta.

Es necesario mencionar en este momento Landy y Conte (2007) denominan como estresores a las demandas físicas y psicológicas a las cuales un individuo debe responder. La complejidad del estrés laboral se ve demostrada en esta gran cantidad de agentes que se unen.

Los autores mencionan como principales estresores físicos en el lugar de trabajo los siguientes: Calor, frío y ruido, los roles, carga del puesto, ritmo y trabajo bajo presión, horarios y turnos y cantidad de horas de labor y estresores traumáticos (violencia en el lugar de trabajo).

Lo anterior se puede observar de tal manera que el riesgo en la labor es una situación que también es evaluada como estresante y que secundariamente se considera que frente a algunos peligros “en la calle” se está indefenso o indefensa. El tema se encuentra directamente relacionado con el tema de los horarios nocturnos, debido a las posibles eventualidades que podrían sobrevenir al salir del puesto de trabajo. En cuanto a las respuestas ante la situación anteriormente mencionada, no se registran evidencias de los recursos a los que se opta con el fin de hacerle frente al riesgo en la labor.

De igual manera se presentan algunas demandas fisiológicas como lo es la privación del sueño que potencia la evaluación de que los recursos que se poseen son escasos. Las y los oficiales afirman que responden mediante el estrés, que como se ha podido evidenciar en situaciones anteriores es considerado como negativo. Nuevamente las y los oficiales no expresan haber desarrollado recursos que les permitan reducir los niveles de estrés que evidencian durante dichas situaciones estresantes.

En relación con los estilos de pensamiento, atribuciones, creencias y la valoración que tienen las y los oficiales de seguridad ante el estrés laboral, es preciso mencionar que se trata de un estilo cognitivo atribucional que está relacionado con el locus de control externo. Esto debido a la baja influencia que se considera se posee sobre las situaciones estresantes que acontecen cotidianamente en sus lugares de trabajo.

Karasek (1981, citado por Guillen y Guil, 2000) define el estrés laboral como “una variable dependiente del efecto conjunto de las demandas de trabajo y los factores moderadores de las mismas, particularmente la percepción de control o grado de libertad de decisión del trabajador” Lo anterior refuerza la idea de que las y los

oficiales de seguridad al percibir que no poseen inferencia con respecto a sus labores, aumenta su nivel de estrés. Así mismo al percibir que se encuentran imposibilitados para modificar aquello que les causa estrés, aumentaría su nivel de estrés.

Esto último incrementa la evaluación secundaria de no poseer las herramientas necesarias para hacer frente a las situaciones previamente evaluadas como estresantes. Así mismo esto contribuye a que las y los oficiales respondan de la siguiente manera: *“no no yo puedo estar en la casa y si tuve un problema en el trabajo, me resulto que están en la casa ya me puse tenso...”* La persona que afirma lo anterior concede que no posee las estrategias para hacerle frente cognitivamente a las situaciones estresantes una vez llegada a su casa y lo cual acentúa el nivel de estrés al no saber cómo hacerle frente. Otro de los oficiales menciona igualmente como respuesta *“uno se va con eso”*, lo cual remite a que no habrían recursos cognitivos que permitan lidiar con los pensamientos que se generan durante estas situaciones y que posteriormente seguirían rondando de manera recurrente. Las y los oficiales no identifican estrategias ante este tipo de situaciones, se *“van con eso”* sin poder resolver la situación con las personas indicadas.

Landy y Conte (2007) admiten que a mayor percepción de control sobre su empleo y autonomía menores serán las sensaciones de estrés laboral en las y los empleados. Cabe mencionar en este momento que al tratarse de relaciones jerárquicas mediadas por la autoridad, generan conflictos para los cuales las y los oficiales evidencian una ausencia de recursos que les permitan hacerle frente a las situaciones de manera eficaz. Según lo expresado por los oficiales, las respuestas han sido *“yo le he contestado”* como si se tratara de una licencia que ellos mismos y mismas se

otorgaron, como si no estuviera en su repertorio de derechos responder, aunque habría que revisar la manera en que se llevo a cabo esa respuesta. Las y los oficiales de seguridad en múltiples ocasiones reciben indicaciones de las jefaturas, de las personas que supervisan así como de las y los clientes, lo cual reduce su campo de acción y su autonomía.

A continuación se especifican algunas situaciones que fueron determinadas como estresantes pero no son características intrínsecas de las labores que deben de ejercer las y los oficiales de seguridad.

Una de las situaciones que es mencionada como estresante es la situación financiera, las y los oficiales participantes evalúan secundariamente que no se encuentran posibilitados en algunas ocasiones para sobrellevar los pagos y las posibles deudas que han contraído. Ante esto se evidencian dos tipos diferentes de respuesta, por lado encontramos aquellos que optan por “escondese” cuando les cobran, lo cual corresponde a una estrategia para mediar entre las evaluaciones primarias y las secundarias con el fin de no identificar esta situación como una estresante. Otro de los oficiales afirma que si se estresa, sin embargo no proporciona información con respecto a la estrategia que podría estar utilizando con el fin de hacerle frente al estrés.

Algunos de las y los oficiales de seguridad han mencionado que al ser originarios de otros países, principalmente Nicaragua, consideran que la lejanía de la familia es un factor que genera estrés, la evaluación secundaria que deriva de esta situación es que se encuentran solos y solas en Costa Rica. Ante esta situación se menciona que

las estrategias a las cuales se recurre intentan mediar entre la evaluación primaria y la secundaria que se hace de la situación. Las y los oficiales afirman que a pesar de estar lejos de su familia, piensan constantemente en las y los miembros de la familia que se encuentran en su país de origen.

Con respecto a la discriminación por género, que es mencionada como una situación que genera estrés, una de las oficiales responde a la situación por medio de una estrategia dirigida a cambiar la manera como se piensa. La oficial se dice a si misma que si ha sido contratada es porque posee las capacidades y aptitudes necesarias para desarrollar la labor correctamente, contrariamente a lo que sus compañeros de trabajo clientes afirman.

Se observan entonces que la mayoría de las evaluaciones secundarias que se realizan en torno a las situaciones estresantes, desembocan en la creencia de que se poseen pocos o ningún recursos para hacerle frente a dichas situaciones. A pesar de esto se denota la utilización de diversas estrategias con el fin de hacerle frente a algunas de las situaciones estresantes, sin embargo otras situaciones parecieran estar irresueltas, es decir que no se menciona estrategia alguna.

Teniendo en cuenta la información anterior es necesario entonces evidenciar que son pocos los recursos con los cuales los oficiales de seguridad cuentan para enfrentar las situaciones estresantes en sus labores y que por lo tanto la instrumentalización y el entrenamiento en técnicas que permitan un abordaje asertivo de estas situaciones, es indispensable.

7.2 Los estilos de afrontamiento identificados en las y los oficiales de seguridad.

Wade y Tavis (2003) afirman que “el afrontamiento es todo aquello que la gente hace para controlar, tolerar o reducir los efectos de los estresores vitales: amenazas percibidas, problemas existentes o pérdidas emocionales” (p.456)

Paris y Omar (2009) por su lado mencionan que “para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como afrontamiento) que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica” (p.168) Las autoras identifican de igual manera que hacerle frente al estrés depende altamente de los recursos de afrontamiento disponibles.

Paris y Omar (2009) basadas en el desarrollo teórico de Folkman y Moskowitz(2004) afirman que existirían dos estrategias de afrontamiento focalizadas en la emoción, a saber (1) la estrategia de distanciamiento y (2) la de escape-evitación. Siendo la primera en la que “la persona reconoce un problema pero hace esfuerzos deliberados por alejarlo de su mente” (p.168) y la segunda “reconocido el problema, la persona intenta evadirse a través de conductas socialmente desajustadas” (p.168)

De este modo a continuación se menciona la manera en que estas estrategias de afrontamiento se ven reflejadas en las afirmaciones de las y los oficiales de seguridad y las que las y los psicólogos han identificado en la población.

1. La estrategia de distanciamiento se evidencia por medio de recursos tales como los siguientes:

1.1 Ver televisión y escuchar música. *“casi siempre uno se va para la casa, llega y se baña y se recuesta y come tranquilo y qué sé yo, se pone a ver tele o se queda oyendo música. Siempre eso es lo que lo tranquiliza a uno para llegar al otro día de trabajo más tranquilo digamos”.*

1.2 Reformulación de la causa de la discriminación. *“Es por celos de las mismas señoras, pero esos hombres ni se fijan en uno. Pero también creen que la fuerza del hombre no es la misma de la mujer. Porque la fuerza de la mujer está aquí (señala la cabeza). Yo pienso mucho lo de los celos.”*

1.3 Dejar los problemas del trabajo en el trabajo.

1.4 Deporte y compartir con la familia. Se trata de la estrategia de distanciamiento que las y los psicólogos afirman han identificado en las y los oficiales de seguridad. *“Algunas veces han mencionado que les gusta hacer ejercicio o que les gusta pasar tiempo con la familia.”* Así como *“Algunos juegan fútbol, pero pocos tienen técnicas para la reducción del estrés.”*

Cabe mencionar que se trata de cuatro estrategias de distanciamiento y que dos son compartidas por las y los oficiales y otras dos por las y los psicólogos, sin que ambas poblaciones mencionen la misma.

2. Las estrategias de escape-evitación son evidenciadas de la siguiente manera:

2.1 Ira. Uno de los oficiales de seguridad afirma lo siguiente: *“y de pronto uno es humano verdad también y saca también su indio. Y entonces ya*

comienza a haber un roce también.” Por otro lado, uno de los psicólogos menciona que: ira enojo, esto por medio de los cambios en la voz, aumenta el tono y el volumen. Golpean los objetos, gesticulan y se ponen de pie. Tiran las puertas y gritan.”

2.2 Consumo de licor. Uno de los oficiales de seguridad menciona con respecto al tema: *“por la misma cosa de las tensiones me dio por tomar.”*

Las y los psicólogos también afirman son respecto a este mismo tema: *“Consumo de licor (...)sobre todo en los días que siguen al pago”*

2.3 Esconderse. Uno de los oficiales de seguridad menciona con respecto a las deudas, lo siguiente: *“porque por ejemplo lo económico, porque si yo debo la vivienda o no he pagado la casa y llegan a cobrarme y diay no me estreso, yo me escondo.”*

2.4 Indisciplina. Con respecto a los conflictos interpersonales con las jefaturas y las y los clientes uno de los oficiales menciona *“yo le he contestado”*

2.5 Sexualidad. Las y los psicólogos afirman que *“Acuden a prostitutas”* *“infidelidad”* y *“Tener varias mujeres”*.

2.6 Violencia familiar. Una de las expertas menciona que se han identificado *“episodios reiterados de violencia intrafamiliar”*

Es preciso indicar que de manera numérica, las estrategias de afrontamiento de escape-evitación doblan la cantidad de estrategias de afrontamiento de distanciamientos. Se evidencia entonces que las y los oficiales de seguridad poseen un repertorio de estrategias de escape-evitación, mayor que de estrategias de distanciamiento. Cabe mencionar que las primeras corresponde al plano conductual,

mientras que las segundas se relacionan con las dimensiones cognitivas. Esto indicaría, que es preciso dotar a la población de herramientas que permitan modificar las cogniciones que surgen a partir de las situaciones estresantes, así como reemplazar las conductas desajustadas por unas más apropiadas.

París y Omar (2009) mencionan que “el distanciamiento es una estrategia adaptativa cuando nada puede hacerse, y, en cambio, la evitación (aun ante el mismo tipo de situación) es usualmente desadaptativa” (p.168) Las y los oficiales de seguridad poseen entonces mayor cantidad de estrategias desadaptativas.

En otro sentido es necesario visualizar las estrategias de escape-avoidance que la población presenta y que al ser socialmente inadecuadas podrían estar generando mayores niveles de estrés en la población. Se trata del caso del consumo de licor y el acudir a trabajadoras del sexo, con el fin de reducir los niveles de estrés, estas dos estrategias de afrontamiento repercuten directamente en la situación estresante relacionada con la condición económica. Con el fin de consumir licor y pagar los servicios sexuales, la población de oficiales de seguridad debe invertir parte de su salario, lo cual significaría que otras de sus responsabilidades financieras se verían descuidadas.

La ira y la indisciplina en el lugar de trabajo, podría traer consecuencias negativas cabría la posibilidad de desembocar en advertencias, suspensiones o despidos en los casos más severos. En este último caso, habría una repercusión directa en la condición financiera de la persona que ha sido destituida de su puesto así como de su familia.

8. CONSTRUCCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA GUÍA.

Una vez realizadas las etapas de recolección de la información y de revisión bibliográfica, se procede a la elaboración de la guía.

Se tomaron en cuenta los insumos y los aportes de las y los psicólogos que participaron por medio del cuestionario estructurado autoaplicado “Estrés laboral en oficiales de seguridad.

Por otro lado se consideraron las afirmaciones de las y los oficiales de seguridad de la empresa privada, que participaron de las cuatro sesiones de discusión. De igual manera se basó la guía en la información que de manera teórica se recolectó.

Una vez realizada la guía, se procedió a la fase de validación, por medio de esta etapa se pretendía dar validez al instrumento, a fin de que sea utilizado de manera correcto por psicólogos y psicólogas.

Con el propósito de realizar la validación se contactaron las y los psicólogos que participaron en la etapa de recolección de datos, quienes son personas que trabajan o han trabajado con oficiales de seguridad, que manejan los presupuestos del modelo cognitivo conductual emocional, se trata de 5 mujeres y 3 hombres.

Seguidamente se exponen las fortalezas que se identificaron de la guía y posteriormente se mencionarán las áreas que deberían mejorarse.

Las fortalezas identificadas por las y los psicólogos:

- Conciso y didáctico.
- Fácil uso para las y los psicólogos.

- Abarca las áreas que generan mayor estrés en las y los oficiales.
- Accesible para las y los psicólogos.
- La guía presenta una visión que se acerca a la realidad de las y los oficiales.
- Es altamente valioso que se incluyera la perspectiva de una mujer en el desarrollo de la guía.
- Las citas en palabras de las y los oficiales, reflejan los conflictos que se encuentran en sus labores.
- El trabajo en módulos permite que se esquematice la información y que se asimilen de mejor manera los temas.
- El Modelo A-B-C es el más indicado para realizar este tipo de propuestas.
- Es imprescindible el trabajo que se realiza con respecto a la modificación del sistema de creencias.
- Las técnicas seleccionadas son altamente eficaces.
- Muy bien estructurada.
- El marco teórico es relevante y muy completo.
- Es de suma importancia que cada sesión de trabajo posea sus propios objetivos de trabajo.
- Es necesario que este tipo de instrumentos sea conocido por todos los colegas que se desempeñan en puestos que atañen a la seguridad privada. Sería muy rico poder contar con esto a nivel general.
- Se menciona que es sumamente importante que retomem las cogniciones que las y los oficiales mencionan, con el fin de dar seguimiento al hilo conductor de los pensamientos identificados.

- Se afirma igualmente que “el estrés es una constante entre los oficiales de seguridad de ahí la gran importancia de este trabajo.”

Áreas que deberían mejorarse según las y los psicólogos:

- El índice debería mostrar el nombre de las sesiones.
- Tomar en cuenta que en muchos de los casos las y los oficiales trabajan en circunstancias en las cuales sus necesidades básicas no están suplidas.
- Al tratarse una sola persona que facilita el proceso, el grupo de oficiales no debería estar integrado por más de diez personas.
- Uno de los psicólogos considera que las velas y el incienso podría convertirse en distractores, al realizar la relajación progresiva.
- Se recomienda priorizar uno de los grupos musculares en el momento de llevar a cabo la relajación progresiva.
- Con respecto al lenguaje que se debe emplear a lo largo de las sesiones de trabajo, se sugiere aclarar que las y los psicólogos deben adaptar las presentaciones con el fin de que sean aprehensibles por las y los participantes.
- Se recomienda igualmente, “tratar de utilizar una dinámica estresante para la presentación, algo más inesperado para los participantes y que después lo usen de ejemplo en las sesiones.”
- Otra de las sugerencias apunta a que en la actividad tres de la sesión 1, sea uno o una de las integrantes del grupo quién realice el registro de las respuestas en cada papelógrafo.

- Se propone que otra de las cogniciones recurrentes en las y los oficiales es:
“Yo no tengo documentos para portar armas, pero eso no importa, en todo caso en este puesto nunca sucede nada...”
- Una de las personas expertas afirmó que en la actividad de identificación de las emociones, “Se puede hacer role-playing, para que se “reflejen” las emociones de los diferentes miembros del grupo entre sí, con el objetivo de facilitar el reconocimiento de las mismas.”
- La misma persona experta menciona con respecto a la actividad de evaluación de la segunda sesión: “El feedback de las otras parejas o tríos, es vital para el aprendizaje, tomar a uno o dos subgrupos y que sean objeto de análisis y crítica (constructiva) del resto del grupo respecto a la actividad puede incrementar la participación y asimilación de lo planteado en esta sesión y/o las demás.”
- La persona experta en cuestión, alude igualmente en relación con la actividad titulada “Adquisición de habilidades: Identifico creencias racionales e irracionales”, lo siguiente: se pueden incluir las que los participantes presenten en la actividad anterior, esto da sentido de pertenencia al proceso. “Se puede incluir también que los diferentes grupos cuestionen las creencias irracionales con preguntas como ¿es lógica (la creencia)?, ¿existe evidencia (de que esa creencia sea así)? y ¿de qué me sirve esta creencia?, a partir de las respuestas se procede a sustituir la creencia.”
- Otra de las personas expertas afirma que no es necesario que se lleven a cabo evaluaciones al final de cada una de las sesiones de trabajo, debería realizarse una única evaluación al terminar el proceso.

- La misma persona experta menciona que se debe definir claramente la cantidad de sesiones y las horas de trabajo y no permitir que las y los psicólogos extiendan o acorten el proceso a su juicio personal.
- Otra de los señalamientos de la experta corresponde a la importancia de aclarar que se debe enfatizar en el carácter confidencial del proceso.
- Se recomienda igualmente que propongan ejemplos que hagan alusión al tema de la peligrosidad de sus empleos, así como de la posibilidad de perder su vida.
- Otra de las sugerencias que se plantea es: “trate de conseguir la letra de una canción de calle 13 que habla sobre la armas y es muy generadora de emociones que tienen mucha relación con ellos los participantes.”
- Se menciona igualmente que es necesario tratar “de hacerles ver como la sociedad divide las emociones por género, las mujeres pueden expresar abiertamente emociones nobles, amor, cariño, tristeza, etc. Los hombres solo pueden expresar abiertamente las innobles, enojo, ira, etc. Si lo hacen a la inversa es muy mal visto, en seguridad esto es muy común.”

La gran mayoría de las sugerencias fueron incorporadas en la guía, sin embargo algunas como las siguientes fueron dejadas de lado. Lo anterior debido a que se considera que no poseen correspondencia con los hallazgos.

Las recomendaciones que no se incorporaron son las siguientes:

- “tratar de utilizar una dinámica estresante para la presentación, algo más inesperado para los participantes y que después lo usen de ejemplo en las sesiones.”

- No es necesario que se lleven a cabo evaluaciones al final de cada una de las sesiones de trabajo, debería realizarse una única evaluación al terminar el proceso.
- Se recomienda igualmente que propongan ejemplos que hagan alusión al tema de la peligrosidad de sus empleos, así como de la posibilidad de perder su vida.

9. Conclusiones, recomendaciones y limitaciones.

Mediante el siguiente apartado se expondrán las conclusiones tanto a nivel de concreción de objetivos como a nivel de la propuesta de manual.

9.1. Conclusiones.

A raíz de la presente investigación, se puede establecer que no se encontraron investigaciones a nivel nacional, que involucre a la población de oficiales de seguridad que laboran en empresas privadas, aunque sí hay reporte de un acercamiento desde la psicología a oficiales de seguridad pública.

Las situaciones que las y los oficiales de seguridad señalan como estresantes laboralmente, giran en torno al sobrecargo en el rol, los conflictos interpersonales con las y los compañeros, las jefaturas y la clientela, de igual forma se afirma que el horario de trabajo nocturno también genera estrés.

Las cogniciones, que las y los oficiales de seguridad mencionan están relacionadas con el no poder solucionar las situaciones estresantes, consideran que no tienen control ante las situaciones anteriormente señaladas. Al mismo tiempo mencionan que sus puestos son asociados con lo “servil” y que se aprovechan de sus necesidades. De igual manera, consideran que “le caen mal a sus colegas” o que sus jefes “los tienen entre ojos”.

Por otro lado, las conductas que las y los oficiales afirman ejecutan ante las situaciones del estrés van desde el tratar de olvidar los problemas, ver televisión y escuchar música así como la ingesta de licor y las dificultades en la comunicación.

En cuanto a las respuestas emocionales que presentan los oficiales de seguridad participantes de la investigación ante el estrés laboral, se identifican primordialmente el enojo, el miedo y la tristeza.

Se observa que existen puntos en la información obtenida de parte de las y los oficiales que no coincide con la recabada a partir de las intervenciones de las y los psicólogos. Así, los conflictos interpersonales con la administración, los horarios rotativos, la migración, la discriminación por género y la duración de las jornadas laborales son temas mencionados únicamente por las y los oficiales. Por otro lado, la poligamia, el consumo de drogas ilegales y el alcoholismo, son mencionados solo por las y los psicólogos.

Por otro lado, al consultar a las y los psicólogos en psicología se determinó que los conocimientos y herramientas cognitivas que se mencionan apuntan a la desarticulación de las creencias irracionales y al trabajo mediante fantasías dirigidas. Al mismo tiempo las y los psicólogos mencionan que el estrés laboral es un asunto cognitivo más que emocional o conductual. En cuanto a las herramientas conductuales que se afirman como de alto valor en la reducción del estrés laboral en las y los oficiales, se encuentra el role-playing, dramatizaciones, entrenamiento en comunicación asertiva, reforzamientos positivos, relajaciones y el entrenamiento en autocontrol. La principal herramienta emocional que se sugiere, es el manejo de la frustración, cabe mencionar en este momento que algunos de las y los psicólogos catalogan incorrectamente las técnicas al mismo tiempo que pareciera haber confusión entre las unas y las otras.

Una vez en mano la información, se procedió a la elaboración de la guía, la cual pretende que se trate de un proceso que se pueda enmarcar en una institución y que

sea viable trabajar de manera concreta los temas que son de carácter apremiante. Se tomaron en cuenta los aportes de las y los psicólogos, las opiniones de las y los oficiales de seguridad así como el material teórico que brindó la etapa de revisión bibliográfica. La guía plasma actividades que buscan instrumentalizar en la reducción del estrés laboral de una manera concreta y accesible. Siendo tan amplios los temas que causan estrés en las y los oficiales se priorizó el entrenamientos en identificación de creencias irracionales, la identificación de respuestas emocionales (ira, alegría y tristeza) así como un trabajo de ensayo de la comunicación asertiva.

De igual manera otro de los objetivos del presente trabajo final de graduación, buscaba validar el contenido de la guía por medio de la consulta a psicólogos y psicólogas. La consulta arrojó recomendaciones estructurales tales como, la importancia de recordar a las y los psicólogos la adecuación del lenguaje en el momento de la implementación, la incorporación de mayores espacios de retroalimentación entre participantes, la focalización de los grupos musculares a relajar así como que se debe enfatizar en el carácter confidencial del proceso, entre otros.

9.2 Recomendaciones.

Seguidamente se presentan las recomendaciones que se derivan del proceso global de la presente investigación.

Se sugiere que a partir del proceso investigativo del cual se deriva la guía cognitivo conductual emocional, se lleve a cabo una validación empírica. Esto con el fin de que por medio de la utilización de una muestra representativa de la población de oficiales de seguridad privada en Costa Rica, se compruebe la aplicabilidad y posibilidad de estandarizar el método propuesto.

Al mismo tiempo se invita a que se compruebe la validez de las situaciones estresantes, las cogniciones y las conductas que las y los oficiales mencionan, por medio de una muestra representativa de dicha población.

Es igualmente necesario que se generen nuevas investigaciones que busquen integrar en la práctica las situaciones estresantes extra-laborales que las y los oficiales de seguridad así como las personas expertas mencionaron. Así mismo, sería de gran provecho el trabajo en el manejo y administración del dinero.

Se propone igualmente que se indague con respecto a la correlación entre los niveles de estrés en las y los oficiales y la migración así como la discriminación por género, así como, trabajar los temas de la masculinidad, sexualidad y alcoholismo, dado que son aristas mencionadas por las y los psicólogos.

De manera paralela es de gran provecho lanzar una mirada más amplia hacia el entramado social, político y laboral, ya que pareciera que se violentan las leyes laborales de Costa Rica de manera impune. Al mismo tiempo el factor de migración

también se convierte en elemento que permea la observancia de reglamentos y políticas públicas.

9.3 Limitaciones.

Seguidamente se exponen las limitaciones que se encontraron en el proceso investigativo.

Se encontraron diversas limitaciones, tales como la inexistencia de investigaciones nacionales publicadas con respecto a la población de oficiales de seguridad privada.

La poca claridad en las y los psicólogos en hacer la diferenciación en las técnicas que pertenecen al ámbito cognitivo, conductual y emocional, es una de las limitantes que se encontraron a primera mano.

Una limitación más corresponde a que uno de las y los psicólogos no responde a todas las preguntas del cuestionario “Estrés laboral en oficiales de seguridad”.

Al mismo tiempo las y los psicólogos afirman que a nivel institucional no se cuenta con los espacios necesarios para llevar a cabo seguimientos a las y los oficiales que se encuentran estresados.

Otra de las limitaciones corresponde a que uno de las y los psicólogos no participó del proceso de validación de la guía, a pesar de que se le contactó en numerosas ocasiones.

Cuatro de las y los oficiales de seguridad no completaron debidamente el cuestionario Sobre Estrés Solano Beauregard, varios ítems no fueron respondidos, por lo cual se procedió a la anulación del resultado de dichos casos.

El ambiente de desconfianza entre las y los oficiales pudo haber impedido que se generaran las condiciones idóneas para que se hablara abiertamente de algunos temas que fueron mencionados por las y los psicólogos.

Otra de las limitantes concerniente a la población de oficiales es que no se trata de una muestra representativa que permita generalizar los resultados obtenidos en la investigación.

Bibliografía.

- Abarca, A. (2004) Programa de reconocimiento y manejo del Estrés laboral con el personal de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago, 2002-2004. (Tesis de licenciatura Universidad de Costa Rica).
- Arguello, A & Hernández, A (2002) Programa de adiestramiento con Biorretroalimentación para el manejo psicofisiológico del estrés (P.A.R.B.E.S): implementación en tres grupos de trabajadores costarricenses del banco nacional de Costa Rica. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Barguil , M. (2003) Bienestar psicológico, estrategias de afrontamiento al estrés y autoeficacia percibida en pacientes operados por cáncer gástrico que asisten al Centro de Detección Temprana de Cáncer Gástrico, Hospital Max Peralta, Cartago. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Baron. R. (1996) Psicología. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Bertoglia, J (1997) Adaptación del “Cuestionario Sobre Estrés Solano-Beauregard” para la medición del nivel de estrés en el personal de Oficinas Centrales y Periféricas del Banco Nacional de Costa Rica. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Blanco. M (2008) Propuesta de una manual cognitivo conductual emocional para la inoculación del estrés laboral, dirigido a gerentes de una empresa privada costarricense. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)

- Blanco. S (2007) Propuesta de un manual cognitivo-conductual-emocional dirigido a docentes para facilitar el entrenamiento en manejo y control de estrés en primer ciclo escolar. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Bleger. J (1986) Psicología de la conducta. Buenos Aires: Paidós.
- Briceño. G (2001) El género también es un asunto de hombres. San José: UICN.
- Buendía, J. (Ed.) (1998) Estrés laboral y salud. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva.
- Cannon, Lazarus y Folkman. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Ediciones Martínez Roca. S.A.
- Carson, N. (1996). Fundamentos de psicología fisiológica. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Chanto, J. (2004) Creencias racionales e irracionales sobre la vida y la muerte y conductas suicidas: el caso de los adolescentes costarricenses. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica).
- Chavez, K. (2007) Estrés en agentes de la unidad de intervención policial. Análisis de los síntomas, fuentes de estrés y estilos de afrontamiento. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Cottraux. J, (2004) Las terapias cognitivas y conductuales. Masson. Paris.
- Dewa, C. (2007) Mental Illness and the Workplace: A National Concern. Canadian Journal of Psychiatry. tomo 52, N° 6.
- Ellis. A & Abrahams. E. (2005) Terapia Racional Emotiva. México: Editorial Pax México. 2ed.
- Ellis. A. (1999) Una terapia breve más profunda y duradera. Barcelona: Ediciones Paidós.

- Epstein. N & Baucom. D. (2002) Enhanced Cognitive-Behavioral Therapy for Couples. Washington: American Psychological Association.
- Fernández. B. (2009) Nivel de estrés y estilos de afrontamiento en periodistas de medios costarricenses dedicados a cubrir informaciones de sucesos violentos o dramáticos. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Fernández-Abascal. E, Martín. M, Domínguez. J, (2005) Procesos psicológicos. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gerric. R & Zimbardo. P (2005) Psicología y vida. México: Pearson, decimoséptima edición.
- Gestoso, C & Bozal, R (2000) Psicología del trabajo para las relaciones laborales. España: McGraw- Hill, segunda edición.
- Goiria, San Sebastián & Torres (2003) Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. S.E.S.L.A.P. - 2001 - Vol. 1 - Nº 4. País Vasco.
- Hernández. R, Fernández. C & Baptista. P, (2003) Tercera edición. Metodología de la investigación. México. Mc Graw Hill Interamericana.
- Ivancevich, J. & Matteson, M. (1985) Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. México: Editorial Trillas.
- Labiano, L & Brusasca, C (2002) Tratamientos psicológicos en la hipertensión arterial. Interdisciplinaria, Vol. 19, Nº 1. Buenos Aires.
- Labrador. F, Cruzado J.A & Muñoz M. (2004) Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Landy, F. & Conte, J. (2007). Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. Boston: McGraw-Hill.

- Lega. L, Caballo. V & Ellis. A (2002). Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- Levinson. M (2004) Managing organizational stress through general semantics. et Cetera. Concord: Tomo 61, N° 2.
- Lieberman, M. Best. M, Metzler. T, Fagan. J, et al. (2002) Routine occupational stress and psychological distress in police. Policing. Bradford: tomo 25, N° 2.
- Mauro. A, Araujo. K & Godoy. L (2001) Trayectorias laborales masculinas y cambios en el mercado laboral. En Olavarría A. J (Ed), Hombres: identidad/es y violencia. (pp. 55-71)Santiago, Chile: FLACSO-Chile.
- Mckay. M, Davis. M. & Fanning. P (1988) Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés. México: Ediciones Roca.
- Morales. M (1990) Manual para el manejo del estrés. Programa: Psicología Social, San José: Volumen 6, número 48.
- Moya & Ortiz (2000) Influencia del Estrés en el Desempeño Laboral de los Docentes de las Escuelas Eugenio Corrales Bianchini y Jesús Jiménez: Propuesta de un manual. (Tesis de licenciatura Universidad de Costa Rica)
- Oblitas. L (2008) Psicoterapias contemporáneas. México: CENGAGE Learning.
- Papalia. D & Wendkos. S (2001) Psicología. México: McGraw-Hill.
- Parkes, K. (2001) Intervenciones para la gestión del estrés en organizaciones. En Empleo, Estrés y Salud. Editorial Pirámide.
- Quirce, Vargas & Maykel (2000) El stress y sus componentes neurológicos y comportamentales-Parte 1 Revista Costarricense de Psicología. San José. Año 16, numero 31.

Ramírez. R (2003) Perspectiva contemporánea de la modificación de Conducta, modelos emergentes. Ponencia presentada en: XIII Simposio Costarricense de Psicobiología, I Simposio Costarricense de Análisis Conductual Aplicado. Universidad de Costa Rica. San José, COSTA RICA.

Trejos. J & Moya. E (2003) Introducción a la estadística descriptiva. San José: Editorial de la Universidad Latina.

Umaña. J (2008, 13 de diciembre) Guarda baleado en el cuello en asalto a distribuidora. La Nación, p 9.

Valdés, M. & De Flores, T. (1990) Psicobiología del estrés. Barcelona: Martínez Roca

Villegas. L (2002) Repercusiones del estrés en la labor de los docentes de primaria de la escuela cristiana de las asambleas de Dios. (Tesis de licenciatura no publicada, Universidad de Costa Rica)

Wade. C & Tavis C. (2003) Psicología. Madrid: Pearson, Prentice Hall.

Referencias Bibliográficas Electrónicas:

Anónimo La entrevista conductual. Consultado el 29 de Septiembre 2007 en:
<http://alumnos.rai.usc.es/iglesias%20rey%20marta/chapter3.html#entrevista>.

Achotegui (2009) Migración y salud mental. El síndrome del inmigrante con estrés crónico y múltiple (síndrome de Ulises). Consultado el 28 de septiembre 2010 en:
<http://www.zerbitzuan.net/documentos/zerbitzuan/Migracion%20y%20salud%20mental.pdf>

Asamblea General de las Naciones Unidas. (1979) Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer. Consultado el 12 de enero 2010 en: <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm>

Astroza, E. (2005) Caracterización descriptiva de las habilidades sociales presentes en niños que se encuentran en situación de vulnerabilidad, específicamente en situación de calle. Chile: Universidad Católica de Temuco. Consultado el 26 de enero 2011 en: <http://site.ebrary.com/lib/sibdilibrosp/Doc?id=10316547&ppg=31>

Brun (2003) Work stress doubles Heart death risk. The Worklife Report. Ottawa, tomo 14, N° 4.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?RQT=318&pmid=14805&TS=1188420192&clientId=30259&VInst=PROD&VName=PQD&VType=PQD>

Camargo (2010) Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. Consultado el 20 de enero 2011 en: <http://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103/0>

Cano, A (2010) Ansiedad, estrés, emociones negativas y salud. Consultado el 29 de octubre 2010. En: <http://www.revista-critica.com/articulos.php?id=2498>

Comisión de Armas del Colegio de psicólogos de Costa Rica. Consultado en 28 de septiembre 2008 en: <http://www.psicologos.or.cr/info.asp?c=cms&sc=181>

Contreras. H y Oblitas. L (2009) Terapia Cognitivo Conductual, teoría y práctica. Consultado en: 1de septiembre 2010 en: http://www.librosdepsicologia.com/product_details.php?item_id=31

Conwaya, Campanini, Sartori, Dotti & Costa (2008) Main and interactive effects of shiftwork, age and work stress on health in an Italian sample of healthcare

workers. Applied Ergonomics, Milan, tomo 39, N° 5. Consultado 17 junio 2008 en http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6V1W-4RYXST6

Eisen, Allen, Bollash & Pescatello (2008) Stress management in the workplace: A comparison of a computer-based and an in-person stress-management intervention. Computers in Human Behavior, San Francisco, Tomo 24, N° 2. Consultado 17 junio 2008 en:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6VDC-4NCK28S1&_user=2675760&_coverDate=03%2F31%2F2008&_alid=755685626&_rdoc=8&_fmt=high&_orig=search&_cdi=5979&_sort=d&_docanchor=&view=c&_ct=257&_acct=C000058530&_version=1&_urlVersion=0&_userid=2675760&md5=ed23b8fc4c97a891a8eb64c4ac651f29

Ellis-Chistensen, T. (2010) Social Skills. Consultado el 14 de agosto 2010 en: <http://www.novita.org.au/Content.aspx?p=95>

Fernández-Montalvo y Pinol (2000) Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo. Consultado el 27 de septiembre 2010 en: <http://e-spacio.uned.es/fez/eserv.php?pid=bibliuned:Psicopat-2000-845FE4B0-53C1-68E7-BA32-78B4A96CD9A2&dsID=PDF>

Fernández. J, Fernández. P & Acevedo. J, (2005) Estrés organizacional, depresión y afrontamiento en trabajadores petroleros. En: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1411243> Visitado el 14 de Julio 2007.

Fernández. I (2007) Comunicación asertiva. Consultado el 3 de septiembre 2010. En:
<http://www.blogseitb.com/inteligenciaemocional/2007/06/02/comunicacion-asertiva>

Freixa i Baqué, E. (2003) ¿Qué es conducta? Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. Vol. 3, Nº 3, pp. 595-613.

Consultado el 04 de agosto de 2010 en:
http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-89.pdf.

Gabriel & Liimatainen (2001) Mental health in the workplace. The Worklife Report. Ottawa, tomo 13, Nº 2.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?RQT=318&pmid=14805&TS=1188420508&clientId=30259&VInst=PROD&VName=PQD&VType=PQD&cfc=1>

Hansez, Stinglhamber et Hanin (2008) Interférence négative du travail sur la famille et stress au travail. Impact du support organisationnel perçu.

Consultado el 4 de octubre 2010 en:

http://orbi.ulg.ac.be/bitstream/2268/39336/1/C_0364_Hansez_Stinglhamber_Hanin.pdf

Hellriegel. D (2009) Comportamiento organizacional. Consultado el 5 de mayo 2010 en:

http://books.google.co.cr/books?id=__g324XjZNwC&pg=PA47&dq=locus+de+control+externo&lr=&cd=1#v=onepage&q=locus%20de%20control%20externo&f=false

INAMU (2010), 2009 cerró con 39 femicidios. Consultado el 17 de junio 2010 en:

http://www.inamu.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=1168:2009-cerro-con-37-femicidios-&catid=390:noticias-2010&Itemid=1727

Lazzati, Santiago (Author). El cambio del comportamiento en el trabajo.

Argentina: Ediciones Granica. Consultado el 26 de enero 2011 en:
<http://site.ebrary.com/lib/sibdilibrosp/Doc?id=10357291&ppg=200>

León. A, Rodríguez A, Ferrel. R, & Ceballos. G (2009). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública de la ciudad de Santa Marta (Colombia).

Consultado el 11 de enero 2011 en:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/615/328>

Loriol (2010) Agir contre le stress et les risques psychosociaux au travail. Consultado el 4 de octubre 2010 en: <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/51/63/49/PDF/lutte.stress.reg.actu.pdf>

Torres. N (2004) Curso: Métodos y Técnicas de investigación. Consultado en 20 de abril 2008 en:

<http://www.mailxmail.com/curso/excelencia/investigacion/capitulo20.htm>

Paris & Omar (2009) Estrategias de afrontamiento del estrés como potenciadoras de bienestar. Consultado el 4 de octubre 2010 en:

<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=29111986001>

Pickering, T (2001) Job stress, control, and chronic Disease: Moving to the next level of evidence. Consultado en 14 septiembre 2007 en: <http://www.psychosomatic.edicine.org/cgi/content/full/63/5/734>

Pironio. C (2009) Dinámicas para romper el hielo. Consultado el 15 de agosto 2010. En: <http://mx.groups.yahoo.com/group/dinamicas/message/28468>.

Valera, Pol & Vidal (2008) Psicología ambiental, elementos básicos. Consultado en 31 de agosto 2010 en: <http://usd.proves.ub.edu/psicamb/uni4/4822.htm>

ANEXOS

1. Cuestionario Sobre estrés Solano-Beauregard.

El objetivo de este cuestionario es determinar qué parte de su cuerpo es más susceptible o vulnerable ante la tensión emocional.

LEA CON ATENCION LO SIGUIENTE:

En el cuestionario se presenta una serie de oraciones y/o preguntas. Usted va a marcar con una "X" el espacio de SI o NO, según sea su caso, dentro de la Hoja de Respuestas. ES IMPORTANTE QUE NO DEJE NINGUNA ORACION O PREGUNTA SIN CONTESTAR, ya que esto no permitiría conocer realmente cómo se encuentra usted.

A la hora de responder, favor refiérase al momento actual.

ESTO ES UN DOCUMENTO CONFIDENCIAL

ORACIÓN O PREGUNTA		SÍ	NO
1	Ha sentido calambres en el cuerpo.		
2	Ha sentido molestias estomacales.		
3	Al despertar siente tensa la cara o la mandíbula.		
4	Ha notado sequedad en la boca.		
5	Padece usted de jaqueca.		
6	Siente débiles las rodillas al caminar.		
7	Ha tenido dificultad, sin causa aparente, para hablar o pronunciar palabras.		
8	Ha sentido que las cosas que hace son difíciles o complicadas.		
9	A pesar de que oye bien, necesita que le repitan las cosas.		
10	Sin hacer ejercicio físico, suda más de lo normal.		
11	Siente dolores musculares.		
12	Se le dificulta concentrarse en lo que hace.		
13	Se le dificulta relajarse o estar tranquilo(a).		
14	Se le interrumpen las ideas o pensamientos fácilmente.		
15	Siente que todo lo puede hacer, siempre y cuando usted tenga el control.		
16	Ha tenido la sensación, sin causa alguna, de inquietud o desasosiego.		
17	Se le olvidan las cosas, se le dificulta recordar fechas, nombres, actividades.		
18	Ha sentido molestias en el pecho.		
19	Ha notado que le faltan las ideas más que antes.		
20	Ha tenido sensaciones de miedo o susto.		
21	Ha sentido palpitaciones fuertes en el corazón.		
22	Se cansa más fácilmente que antes.		
23	Se le dificulta caminar o hacer ejercicio.		
24	Le falta el apetito o siente desgano por la comida.		
25	Se ruboriza o "chilla" con facilidad.		
26	Ha sentido ardor en el estómago.		

27	Pierde el hilo de la conversación.		
28	Le brincan los músculos del pecho.		
29	Ha sentido como un vacío en el estómago.		
30	Ha tenido temblor en los párpados.		
31	Padece de estreñimiento o de deposiciones muy espaciadas.		
32	Ha estado de mal humor o muy irritable.		
33	Tiene ideas o pensamientos que lo perturban.		
34	Siente ganas de ir al baño más de lo normal.		
35	Le falta la respiración o siente ahogo.		
36	Ha sentido, sin ninguna causa, adormecimiento en los brazos o manos.		
37	Se asusta con regularidad.		
38	Ha sentido dolor en espalda o cuello.		
39	Ha tenido sensación de escalofríos súbitos.		
40	Tiene ideas que no se apartan de su mente.		
41	Le sudan, más de lo normal, las manos o los pies.		
42	Ha sentido que se le paralizan partes del cuerpo.		
43	Se distrae fácilmente.		
44	Se le inflaman las manos o pies.		
45	Se despierta durante la noche.		
46	Ha sentido dolor de cabeza.		
47	Piensa, antes de dormirse en una misma cosa.		
48	Siente temor a algo sin saber porque.		
49	Piensa mucho las cosas antes de hacerlas.		
50	Se despierta cansado (a) o fatigado (a).		
51	Le cuesta concentrarse en lo que hace.		
52	No puede estar quieto.		
53	Siente pérdida de la memoria.		
54	Se marea con regularidad.		
55	Se siente débil y con sueño.		
56	Siente zumbidos o ruidos en los oídos.		
57	Ha perdido peso más de lo normal.		
58	Ha sentido, sin causa alguna, debilidad en algunas partes del cuerpo.		
59	Le tiemblan las manos o partes del cuerpo regularmente		
60	Necesita hacer las cosas más de una vez para estar seguro		

Marque el número de las preguntas que son contestadas afirmativamente (Sí)

PUNTUACIÓN

	PTS. (X 5)	%
MOTOR:	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
COGNITIVO-CONDUCTUAL:	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
NEURO-VEGETATIVO:	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>

HOJA DE CORRECCIÓN DEL INSTRUMENTO											
Preguntas Número:				Preguntas Número:				Preguntas Número:			
1	3	5	6	8	9	12	14	2	4	10	16
7				15				18			
11	13	22	23	17	19	20	27	21	24	25	26
28				32				29			
30	38	42	44	33	37	40	43	31	34	35	36
50				47				39			
52	55	58	59	48	49	51	53	41	45	46	54
60				56				57			
MOTOR				COGNITIVO-CONDUCT				NEURO-VEGETATIVO			
Total:				Total:				Total:			
<input style="width: 80px; height: 30px;" type="text"/>				<input style="width: 80px; height: 30px;" type="text"/>				<input style="width: 80px; height: 30px;" type="text"/>			

% MOTOR + % COGNITIVO-CONDUCTUAL + % NEURO-VEGETATIVO

3 =

ESTRÉS GENERAL:

2. “Estrés laboral en oficiales de seguridad”. Cuestionario semi estructurado autoaplicado dirigido a psicólogos y psicólogas que laboran o han laborado con oficiales de seguridad.

El objetivo del presente Cuestionario semi estructurado autoaplicado, es conocer cuáles son las estrategias, procedimientos y técnicas más valiosas, que las y los psicólogos que laboran o han laborado con oficiales de seguridad.

LEA CON ATENCION LO SIGUIENTE:

Se plantean a continuación una serie de preguntas abiertas que giran entorno a las situaciones estresantes presentes en la labor de las y los oficiales de seguridad, así como las emociones, cogniciones y conductas que usted ha podido identificar. Se solicita al mismo tiempo que comparta y valore las técnicas, estrategias y procedimientos que ha utilizado en la reducción del estrés laboral en la población.

Fecha: _____

Edad: _____

Sexo: _____

Años de experiencia laboral en psicología: _____

Señale el tipo de trabajo que ha realizado con la población de oficiales de seguridad o similares

() Capacitación en empresas de seguridad

() Capacitación en centros de polígono

() Evaluación para portación de armas

() Atención clínica

() Otros. Especifique:

Con relación a las Situaciones que les generan estrés a los/as oficiales de seguridad....

1. Según su experiencia laboral, ¿Cuáles son las situaciones que las y los oficiales de seguridad consideran estresantes?

2. ¿Existen diferencias en las situaciones estresantes identificadas por las y los oficiales de seguridad que constan con una experiencia laboral mayor a los dos años y quienes constan con una experiencia laboral de menor duración?

3. ¿Cuáles las situaciones estresantes se hacen presentes en los diversos turnos de trabajo?

4. ¿En qué medida consideran las y los oficiales de seguridad el riesgo y las jornadas laborales como un motivo de estrés laboral?

5. ¿Ha identificado épocas del año en que hayan mayor presencia de situaciones estresantes?

Considerando las cogniciones, generadas por las diversas situaciones estresantes, refiérase a las siguientes preguntas:

4. A lo largo de su experiencia laboral, ¿Cuáles son los atributos del concepto de estrés que ha podido identificar en las y los oficiales de seguridad que se han visto expuestos (as) a situaciones estresantes?

5. ¿Qué valoraciones expresan las y los oficiales de seguridad ante las situaciones que consideran estresantes?

6. ¿Qué herramientas cognitivas ha utilizado en su experiencia laboral, con las poblaciones de oficiales de seguridad que expresan estar frente a situaciones estresantes?

7. ¿Cuáles de estas herramientas considera rindieron mejores resultados?

A partir de las conductas, que las y los oficiales de seguridad realizan cuando están estresados, comente las siguientes preguntas. .

3. ¿Cuáles son los comportamientos para hacerle frente al estrés laboral, que ha podido identificar en las y los oficiales de seguridad?

4. ¿Cuáles son las conductas que las y los oficiales de seguridad afirman realizan durante las situaciones estresantes?

5. ¿Qué impacto considera tienen las situaciones estresantes en el desempeño laboral de las y los oficiales de seguridad?

6. ¿Qué técnicas conductuales, considera más adecuadas, con el fin de reducir los niveles de estrés laboral en las y los oficiales de seguridad?

Teniendo en cuenta las emociones evidenciadas en las y los oficiales de seguridad, indique sus respuestas con respecto a las siguientes preguntas:

1. ¿De qué manera ha podido identificar, las y los oficiales de seguridad expresan sus emociones, ante situaciones de estrés?

2. ¿Por medio de que herramientas ha evaluado las emociones de las y los oficiales de seguridad que se enfrentan a situaciones estresantes?

3. Designe del 1 al 10, ¿cuales emociones considera más recurrentes en las y los oficiales estresados? Siendo diez el numero que distingue la emoción mas recurrente y el numero 1 el numero que señala la emoción menos recurrente.

Felicidad	Sorpresa	Enojo	Disgusto	Tristeza	Temor	Desprecio
-----------	----------	-------	----------	----------	-------	-----------

4. ¿Qué herramientas metodológicas ha implementado frente a las emociones expresadas por de las y los oficiales de seguridad en situaciones estresantes?

3. Agenda del grupo de discusión.

“Propuesta y validación de una Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada”

Sesión #1

Hora: 10 am a 11:30 am

Lugar: Oficina de la Empresa de seguridad privada.

	Hora	Actividad	Encargada	Materiales
1	10-10:30	Bienvenida y Encuadre. Refrigerio	Floryana Viquez	Refrigerio
2	10:30-10:45	Cuestionario Sobre estrés Solano- Beauregard.	Floryana Viquez	Fotocopias del Cuestionario Sobre estrés Solano- Beauregard.
3	10:45- 11:30	¿Qué es para mi el estrés y qué me estresa?	Floryana Viquez	Papelógrafos, Tarjetas, masking tape, lápices, pilots negro, azul y verde.

Actividad #1.

En este momento se le dará la bienvenida a los oficiales de seguridad y se les agradecerá su presencia. Se les comentará con ellos el motivo de su participación y la importancia de la misma. Al mismo tiempo se mencionará que se trata de 4 cuatro sesiones de discusión con respecto al tema del estrés en su trabajo, nos reuniremos semana de por medio.

Es importante que quede muy claro que se trata de un trabajo confidencial y que fueron escogidos al azar. De igual manera es preponderante reiterar que ellos son quienes conocen la realidad y que el trabajo consiste en escucharlos y conocer su realidad sin ningún juicio de valor.

Se comenta que se grabarán las sesiones, que en las transcripciones no se van a mencionar los nombres, únicamente las siglas y que las grabaciones serán destruidas al finalizar de las transcripciones.

Actividad #2.

Se comentará que a continuación contestarán algunas preguntas de un cuestionario que busca conocer sus respuestas. Se repartirán los cuestionarios y se aclarará que es importante contestar todas las preguntas y que de no estar claro el contenido de alguna es importante preguntar.

Actividad #3.

En este momento se trata de indagar cual es el concepto de estrés que los oficiales manejan, para lo cual se les pedirá que en tarjetas de papel escriban que es para ellos el estrés. Se recogerán las tarjetas y se leerán las respuestas, tratando de categorizarlas en el papelógrafo y de obtener sus apreciaciones mas a profundidad y de llegar a una puesta en común.

Seguidamente se indagará con respecto a “lo que me estresa” se trata de descubrir cuáles son las razones por la cuales los oficiales piensan se estresan en su trabajo. Se les solicitará que en parejas piensen en situaciones que les hayan generado estrés, situaciones muy específicas, anécdotas, historias en el presente trabajo o en trabajos anteriores como oficiales y que las relaten. Se trata de un relato cruzado, el compañero A comentará lo que el compañero B le narró. Se trabajará en círculo y se tratará de ir profundizando en cada una de las narraciones con el fin de evidenciar muy específicamente cuales son las razones, causas y motivos del estrés.

Se les agradecerá nuevamente la presencia y se menciona la próxima fecha de reunión y que se hablará de “¿Qué pienso cuando estoy estresado?”.

“

Sesión #2

Hora: 8 am a 9:30 am

Lugar: Oficina de la Empresa de seguridad privada.

	Hora	Actividad	Encargada	Materiales
1	8-8:15	Bienvenida y Refrigerio	Floryana Viquez	Refrigerio
2	8:15-8:40	¿Qué me estresa?	Floryana Viquez	
3	8.40- 9:00	¿Qué pienso cuando me estreso?	Floryana Viquez	

Actividad #1.

En este momento se le dará la bienvenida a los oficiales de seguridad y se les agradecerá su presencia.

Recapitulación de lo que se dijo en la sesión anterior.

¿Qué es el estrés?

- Algo molesto.
- Preocupaciones por la situación económica.
- Preocupaciones por el trabajo.
- Preocupaciones por el hogar, los hijos o familia.
- Hacer algo que no sabe cómo se hace.
- Miedo al no tener control sobre una situación o sentido en mi manera de pensar.

- Un problema que no se puede resolver.
- Trabajo muy riesgoso.
- Afecta al cuerpo.
- Preocupación de un accidente.
- Cumulo de ansiedad en el ánimo.
- Inquietud.
- Nervios.
- Tensión.

Actividad #2.

Se indagará con respecto a “lo que me estresa” se trata de descubrir cuáles son las razones por las que los oficiales piensan se estresan en su trabajo.

Se les solicitará que en parejas piensen en situaciones que les hayan generado estrés, situaciones muy específicas, anécdotas, historias en el presente trabajo o en trabajos anteriores como oficiales y que las relaten. Se trata de un relato cruzado, el compañero A comentará lo que el compañero B le narró. Se trabajará en círculo y se tratará de ir profundizando en cada una de las narraciones con el fin de evidenciar muy específicamente cuales son las causas del estrés.

Actividad #3

Se averiguará si la carga laboral, los conflictos interpersonales con compañeros o compañeras de trabajo, los horarios rotativos, el salario, las jornadas laborales y el riesgo son causas de estrés. Se les preguntará directamente en el círculo de trabajo si las situaciones anteriores, les generan estrés (En caso de que no fueran mencionados en la actividad anterior)

“¿Qué pienso cuando me estreso?”.

Se retomarán las situaciones anteriores y se les solicitará que traten recordar cuáles son los pensamientos que pasan por sus mentes en esos momentos.

Sesión #3

Hora: 8 am a 9:30 am

Lugar: Oficina de la Empresa de seguridad privada.

	Hora	Actividad	Encargada	Materiales
1	8-8:15	Bienvenida y Refrigerio	Floryana Viquez	Refrigerio
2	8:15-8:40	Identificar en cuales partes del cuerpo han sentido ese estrés.	Floryana Viquez	Silueta del cuerpo humano en papel. Lápices.
3	8.40- 9:00	¿Cómo reacciono ante las situaciones estresantes?	Floryana Viquez	Fichas con situaciones estresantes escritas.

Actividad #1.

En este momento se dará la bienvenida a los oficiales de seguridad y se les agradecerá su presencia.

Recapitulación de lo que se dijo en la sesión anterior.

Actividad #2.

Identificar en cuales partes del cuerpo han sentido ese estrés. Se les solicita a las y los participantes que por medio de la silueta que se les entrega, señalen por medio de una "x" cuáles son las zonas del cuerpo en las que han podido sentir "estrés".

Seguidamente se comentará a nivel grupal cuales son esas partes y se tratara de evidenciar si hay convergencias entre lo que las y los participantes afirma.

Actividad #3

La actividad posterior busca conocer cuales son las conductas de las y los oficiales frente a algunas situaciones estresantes que reportaron anteriormente. Se les solicita trabajar en tríos, leer las situaciones y comentar con reaccionarían ante esa situación. Seguidamente se comentará en la plenaria las opiniones e ideas de las y los participantes.



Si está trabajando en un condominio y uno de los clientes le pide que saque a pasear a los perros y usted sabe que el supervisor está por llegar. ¿Cómo reacciona usted?

Si ya han pasado 45 minutos después de que termina su turno de trabajo y el relevo no ha llegado. ¿Cómo reacciona usted?

Si un día lo llevan a un nuevo puesto de trabajo pero no se le explican claramente las funciones. ¿Cómo reacciona usted?

Después de un largo día de trabajo en el que ha habido muchas situaciones que causan estrés, ¿Qué hace usted para no sentir tanto estrés?

Sesión #4

Hora: 8 am a 9:30 am

Lugar: Oficina de la Empresa de seguridad privada.

	Hora	Actividad	Encargada	Materiales
1	8-8:15	Bienvenida y Refrigerio	Floryana Viquez	Refrigerio
2	8:15-9:00	¿Cuáles emociones conozco?	Floryana Viquez	

Actividad #1.

En este momento se dará la bienvenida a los oficiales de seguridad y se les agradecerá su presencia.

Recapitulación de lo que se dijo en la sesión anterior.

Actividad #2.

¿Cuáles emociones conozco?

Por medio de la segunda actividad se busca conocer cuales emociones identifican las y los participantes. Esto con el fin de partir de una misma base a nivel grupal y que todas y todos partan de la misma información. Se les solicitará que en una ficha anoten al menos dos emociones. Seguidamente se recogerán las fichas y se leerán en voz alta mientras se anotan en un papelógrafo dispuesto de tal manera que todas y todos puedan observar las respuestas. Esto con el fin de ir comentando y conociendo cuales son los pensamientos que asocian a las emociones.

De igual manera se trata de conocer en que momentos se presentan estas emociones, la facilitadora deberá explorar junto con el grupo cada una de las emociones que se mencionan.

4. Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada.

A continuación la guía, que constituye el principal resultado de la presente labor investigativa.

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA.

Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a
psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés
laboral en el personal de seguridad de una empresa
privada.

Floryana Víquez Porras

[2011]

Índice.

ÍNDICE.....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
ESTRUCTURA DEL MANUAL.....	6
CAPÍTULO I: MARCO CONCEPTUAL.....	7
1. ESTRÉS.....	7
2. ESTRÉS LABORAL.....	15
3. MODELO COGNITIVO CONDUCTUAL EMOCIONAL.....	18
3.1. Descripción del modelo.....	19
3.2 Enfoque teórico de la terapia racional emotivo-conductual.....	33
CAPÍTULO II: GUÍA COGNITIVO CONDUCTUAL EMOCIONAL DIRIGIDA A PSICÓLOGOS Y PSICÓLOGAS PARA LA REDUCCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL EN EL PERSONAL DE SEGURIDAD DE UNA EMPRESA PRIVADA.....	38
SESIÓN #1 MÓDULO COGNITIVO.....	41
SESIÓN #2 MÓDULO COGNITIVO.....	51
SESIÓN #3 MÓDULO EMOCIONAL.....	60
SESIÓN #4 MÓDULO ASERTIVIDAD.....	78
SESIÓN #5 CIERRE.....	87
BIBLIOGRAFÍA.....	91
CAPÍTULO III. ANEXOS.....	95

Introducción.

La guía cognitivo conductual emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada apunta a introducir en el ámbito de la seguridad privada, algunos elementos que contribuyan la mejora de la calidad de vida de las personas que desempeñan estas labores.

Se trata de una guía que propone una mirada integradora de las situaciones que generan estrés en las personas que laboran como oficiales de seguridad. Al mismo tiempo se propone que se lleve a cabo un trabajo de análisis de los factores estresantes de cada uno de los grupos de oficiales de seguridad con los cuales se labore. Esto último partiendo de que los detonantes del estrés, no son generalizables y que por lo tanto debe realizarse un trabajo continuo de escucha atenta con el fin de identificar las necesidades de cada una de las poblaciones.

La guía se presenta como tal, un camino que puede ser recorrido adaptando las técnicas y la línea que se propone. Se trata de un documento vivo, que puede y debe ser adaptado y enriquecido a partir de la práctica y ejecución de sus contenidos. De igual manera se plantea que sea visualizado como un punto de reflexión y discusión entre profesionales interesadas e interesados en el bienestar laboral y en el tema del estrés en el trabajo. Se insta de este modo a compartirlo, modificarlo y prosperarlo de tal modo que se ajuste a las necesidades de las y los oficiales de seguridad con las y los cuales se labore.

Se trata de un documento basado en experiencias tanto nacionales como internacionales, algunas relacionadas con el tema del estrés laboral otras relacionadas con el abordaje teórico del estrés transaccional y algunos pocos estudios que han detallado con respecto a policías. Cabe mencionar en este momento que el sector de la seguridad privada ha sido poco explorado y aun menos por medio de una mirada que propone la reducción del estrés en sus labores y la promoción de su calidad de vida.

Cabe indicar en este momento que, la guía fue construida a partir de la información recaudada en un proceso de discusión de 4 sesiones con 12 oficiales de seguridad de una empresa privada. Las sesiones de trabajo giraron en torno al descubrimiento de cuáles son las situaciones estresantes que las y los oficiales identifican, así como las cogniciones, emociones y conductas que dichas personas afirman se presentan antes las situaciones estresantes. Dadas estas circunstancias se trata de una muestra no representativa de la población de oficiales de seguridad, por lo cual la guía debe de ser tomada como un documento adaptable a las particularidades de cada grupo de trabajo.

Así mismo, se realizó una consulta a 8 expertos y expertas, con el fin de conocer cuáles son las situaciones que han visualizado, estresan a las y los oficiales. Así como las técnicas que a nivel cognitivo, emocional y conductual recomiendan para la reducción del estrés laboral.

Objetivo general.

Instrumentalizar a psicólogos y psicólogas que laboren en empresas de

seguridad privada, para la implementación de un proceso Cognitivo Conductual Emocional que entrene a las y los oficiales de seguridad en técnicas que reduzcan los niveles de estrés laboral.

Objetivos específicos.

- Identificar el nivel de estrés que las y los sujetos que participan del proceso evidencian.
- Reconocer las situaciones laborales señaladas como estresantes por las y los oficiales de seguridad.
- Identificar las respuestas cognitivas, conductuales y emocionales de las y los oficiales de seguridad, durante las situaciones de estrés.
- Instrumentalizar a las y los oficiales en la conceptualización, adquisición de herramientas y puesta en práctica de técnicas cognitivo-conductuales-emocionales con el fin de reducir los niveles de estrés laboral.
- Valorar las técnicas propuestas y adaptarlas al contexto institucional.

Estructura del manual.

La presente guía consta de tres grandes capítulos a saber:

Capítulo I: Marco conceptual: por medio de la conceptualización de los ejes centrales del modelo cognitivo-conductual-emocional, se busca que la o el psicólogo que desarrolle el proceso de reducción del estrés laboral, posea una referencia teórica que le facilite la conducción de las sesiones de trabajo. Al mismo tiempo se desarrolla teóricamente el modelo transaccional del estrés así como el estrés laboral.

Capítulo II: Guía: La guía se encuentra dispuesta de tal manera que se inicie el proceso por medio de un acercamiento de parte de la facilitadora o facilitador con las personas que participarán del proceso. Así, en la primera sesión de trabajo se harán las presentaciones personales y se explicará el proceso a seguir así como los contenidos de las sesiones a trabajar. Para lo anterior es preponderante que el o la facilitadora conozca previamente y de manera amplia el manual. Las sesiones posteriores se agrupan en tres grandes fases: Cognitivo, Emocional y Conductual y apuntan a recorrer tanto teórica como técnicamente el modelo cognitivo conductual emocional con el fin de entrenar para la reducción del estrés laboral. El manual consiste en 5 sesiones de trabajo, es recomendable prestar atención a las consignas que se sugieren a lo largo de las sesiones. Es igualmente preciso atender a los recordatorios que se señalan, con respecto a las listas de asistencia de cada sesión así como a los diarios de campo que las y los facilitadores deberán metódicamente completar. Cada una de las

sesiones consiste en 3 fases a saber: I. Conceptualización y Revisión de la tarea. II. Adquisición de herramientas. III. Evaluación del taller.

Capítulo III: Anexos: Con el fin de ilustrar cada una de las sesiones se han designado presentaciones en power point y actividades de movilización y rompehielo, cada una estas se encuentra especificada en los anexos categorizados numéricamente. De esta misma forma se ha designado la tarea y los diarios de campo.

Es preponderante mencionar que a lo largo de las sesiones se presentan recuadros con información acerca de los temas a tratar, son guías para la o el facilitador de la sesión. El lenguaje técnico debería ser adaptado con el fin de ser utilizado con el grupo de oficiales participante, con el fin de mejorar el report.

Una vez expuestos los objetivos y la estructura del manual, se procederá a exponer los constructos teóricos que lo fundamentan. De este modo se dará inicio con una aproximación al estrés, seguido del estrés laboral. Posteriormente se presenta el modelo cognitivo-conductual-emocional y sus respectivas unidades de análisis.

Capítulo I: Marco conceptual.

A continuación se desarrollan las temáticas: Estrés, Estrés laboral y el Modelo Cognitivo Conductual Emocional. Lo anterior con el fin de erigir el marco conceptual que permitirá una mejor apropiación de las técnicas y de los contenidos que se desarrollarán a lo largo de las sesiones de trabajo.

1. Estrés.

Un tema que conforma uno de los pilares de la presente propuesta es el estrés, se buscará observarlo desde diversos ángulos que permitan identificar la polisemia del término, en este sentido se está frente a lo que se entenderá como estrés para el presente trabajo.

Se realizará a continuación una aproximación a tres teorías que explican el estrés, siendo la primera la que expone el estrés relacionado con estímulos. Seguidamente se abordará el estrés como respuesta y por último, estrés transaccional que pretende una integración de los anteriores.

1.1 Estrés y Estímulos.

Baron (1996) afirma con respecto al estrés que “A pesar de los estímulos que pueden producir estrés, parece que muchos hechos comparten algunas características: son intensos (...) son incontrolables” (p.531) El autor hace referencia a los acontecimientos que en la vida cotidiana producen estrés, los llama estresores, “Eventos o situaciones en nuestro ambiente que causan estrés” (p.531). El autor menciona igualmente que al estar expuestas y expuestos a estresores, podemos notar nuestras reacciones fisiológicas, cognitivas, emocionales y conductuales, el estrés entonces está directamente relacionado con el estímulo o estresor. El autor menciona igualmente que existen eventos vitales estresantes, “condiciones y eventos” (p.534) que podrían generar el estrés.

Según Ivancevich y Matteson (1985), la palabra estrés deriva del griego stringere que remite a provocar tensión. Los autores afirman que fue en el siglo XIX que “el fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos

en el ambiente pueden perturbar el organismo, es esencial que éste mantenga el propio ajuste frente a los cambios, de tal modo que alcance la estabilidad del “*milieu intérieur*” (p.18).

El apartado anterior permite visualizar el estrés en tanto relacionado directamente con los estímulos, seguidamente se ahondará en el estrés como respuesta ante los estímulos.

1.2 Estrés como respuesta.

Landy y Conte (2007) mencionan como uno de los pioneros en la investigación sobre el estrés a Walter Cannon (1939), quien acuñó el término de homeostasis, concebido para referirse a la conservación de niveles regulares a lo interno de cada individuo. Enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, que permiten mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, lo que se convertiría en el concepto actual de estrés.

En este mismo sentido Landy y Conte (2007) mencionan que Cannon (1939) estudió la reacción de sujetos humanos y no humanos, ante situaciones peligrosas. Notó que tanto humanos como animales presentan una respuesta adaptativa ante situaciones estresante en las cuales se escogió luchar o huir. Se denota entonces que en términos de Cannon, el estrés provoca un desequilibrio en el sistema de aquellos y aquellas que lo evidencian. El organismo se ve alterado por factores que vienen desde el exterior, lo cual altera el orden usual de funcionamiento.

Levinson (2004) asevera que estrés, un término comúnmente utilizado, posee una base científica que se fundamenta en investigaciones médicas, psicológicas, gerenciales y organizacionales que datan desde el trabajo

realizado por Walter B. Cannon para la facultad de medicina de la Universidad de Harvard sobre la respuesta de estrés psicológico.

Es igualmente importante mencionar los aportes de Hans Selye (1932), quién según Quirce, Vargas y Maykel (2002) llevó a cabo “un numero de investigaciones que por fin resultaron en adaptaciones parciales de Cannon y Claude Bernard” (p.11). En investigaciones posteriores, Selye (1936) realiza una diferenciación entre lo correcto y lo nocivo de los niveles de estrés, argumentando que en dosis adecuadas el estrés es necesario y que superados estos niveles puede ser en extremo perjudicial para quién lo presenta. Lo anterior expresa la divergencia entre el estrés y distrés, respectivamente.

Selye (1936) propone al mismo tiempo, la teoría que se conoce como “Síndrome General de Adaptación. Conocemos dicho síndrome por su trifásico, a saber: alarma (...) resistencia (...) exhausto” (Quirce, Vargas y Maykel, 2002, p.11) Cada una de estas fases se caracteriza por la manera en que las y los individuos le hacen frente a las situaciones que les producen estrés. Se dice entonces que en la etapa de alarma se intenta lidiar con el evento estresor y se desarrollan mecanismos internos que intervienen en la lucha para evitar el estresor ambiental. Camargo (2010) afirma que la etapa de alarma da inicio en el momento en que se percibe el estímulo estresante. La autora alude que esta etapa posee varias características, a saber:

- Congelamiento o paralización: La persona no reacciona debido a que “Se debe a que se da excitación de la sustancia gris periacueductal del tallo cerebral.” (p.3)

- Activación cortical: “Esta activación cortical establece un estado de consciencia hiperaguda en la que el individuo identifica su entorno detalladamente.”(p.4)
- Manifestaciones faciales que junto con la parálisis, son denominadas estado de shock.

La siguiente etapa, según Baron (1996), empieza si la primera se extiende, el individuo continuaría en un estado de alerta para hacerle frente a la situación estresante. Camargo (2010) de su parte afirma que la etapa de resistencia implica que el organismo mantiene “una activación fisiológica máxima tratando de superar la amenaza o adaptarse a ella, de esta forma el organismo sobrevive. (p.4) Al mismo tiempo la autora complementa afirmando que dicha etapa durar semanas, meses y hasta años. De extenderse su duración, se estaría hablando de estrés crónico.

Consecutivamente, se presentaría la etapa de agotamiento, en este momento, Baron (1996) afirma que “nuestra capacidad de resistencia es consumida y aumenta nuestra susceptibilidad a la enfermedad”, (p.532) En esta última etapa habría un decaimiento del estado de alerta. Camargo (2010) afirma que “El organismo agota sus recursos y pierde su capacidad de activación o adaptación.” (p.4) Es en este momento que según lo asevera la autora que surgen diversas enfermedades relacionadas con el estrés:

- Insomnio
- Falta de concentración
- Abatimiento,

- Fatiga
- Extenuación,
- Patologías inmunológicas, patologías cardiovasculares, patologías metabólicas y endocrinas, depresión
- Problemas gastrointestinales
- Infartos cardiacos, infartos cerebrales

Mediante la sección anterior se realizó una aproximación al estrés como respuesta así como el síndrome general de adaptación propuesto por Selye (1936) así como los padecimientos que se pueden derivar de la cronicidad del estrés. Seguidamente se ahondará en el estrés en tanto transacción de elementos.

1.3 Estrés transaccional.

Lazarus (1980 citado por Gestoso y Bozal (2000)) propone un modelo de conceptualización del estrés que, implica un evento o situación que la o el individuo protagonista concibe como una amenaza. Esta amenaza es entonces procesada en tres diferentes maneras (evaluación primaria, evaluación secundaria y afrontamiento), las cuales se explicarán posteriormente en el apartado. Gestoso y Bozal (2000) mencionan que ha habido un vuelco hacia el estudio del estrés, menciona como una de las principales razones para esto, “el desarrollo de una terapia conductual dirigida al tratamiento y prevención de la enfermedad y de los estilos de vida con elevado riesgo para la salud”(p.31) Se trata según el autor de centrarse en “la forma en que el individuo interpreta sus experiencias y se centra en las intervenciones necesarias para modificar

los pensamientos y, con ellos, los sentimientos y los actos”(p.33) En este momento se evidencia como el estrés es un fenómeno que atraviesa la vida del ser humano en diversos planos, interviene el plano cognitivo al haber evaluaciones, interpretaciones y percepciones. El plano conductual también se ve directamente involucrado, a partir de las evaluaciones que se realicen, se actúa, afrontando o no la situación. Lazarus (1980 citado por Gestoso y Bozal (2000)) menciona igualmente que el estrés ha sido explicado como un estímulo y como una respuesta, para el autor se trata de la confluencia de las características del entorno y las del individuo. El autor menciona igualmente que, este modelo de conceptualización del estrés va de la mano con el concepto médico actual de la enfermedad, ya que no es vista como consecuencia de alguna situación externa, sino como una dialéctica entre el cuerpo y el exterior .Es importante entonces mencionar que se partirá de un concepto de estrés que concibe al individuo como un agente activo, que interviene directamente en su realidad, que la modifica al mismo tiempo que es modificado por ella, se parte entonces de que existe una relación dialéctica ambiente/individuo.

Gestoso y Bozal (2000) mencionan que el estrés remite a “una sobrecarga que exige un esfuerzo adaptativo por parte del individuo, sobrecarga que interactúa con una serie de variables modificadoras (capacidad del individuo, personalidad, estilo de afrontamiento, soporte social)” (p.271)

Según los mismos autores se dan dos evaluaciones, la primera hace referencia al “proceso de percibir una situación (...) como amenaza, e implica dos componentes: la cognición y la emoción” (p.271). A lo anterior se le puede aunar, como lo menciona Barguil (2003) que el individuo se cuestiona si algo

en ese momento de preponderancia se encuentra en juego o si existe un peligro inminente. La autora sugiere que se presentan formas distintas en que se lleva a cabo la evaluación primaria: considerar el evento como irrelevante, considerar la situación como benigno-positiva, considerar el evento como estresante. Puede significar según Barguil (2003), daño/perdida (duelo, pérdida de algún funcionamiento físico), amenaza (daños/perdidas que pueden ser anticipados) o desafío (oportunidad para el crecimiento)

Seguidamente, la evaluación secundaria es de acuerdo con Gestoso y Bozal (2000) “el proceso de elaborar en la mente una respuesta a la amenaza potencial; es una forma de evaluación dirigida a poder determinar qué puede hacerse frente al acontecimiento con el que se encuentra el individuo” (p.271). El individuo en esta posición piensa deliberadamente con respecto a los eventos que le rodean e intenta en una forma incipiente tomar algún tipo de determinación con respecto a lo que sucede. Barguil (2003) señala que la evaluación secundaria constituye una forma de valorar los recursos personales y las opciones de afrontamiento. Mediado por las motivaciones de la persona, sus creencias en torno al mundo y al ambiente que le rodea. Se enlazan en este momento las nociones de individuo y de ambiente, dejando entre ver la importancia que éste último posee frente a las decisiones que se tomen y las estrategias que en el afrontamiento se escojan. En un sentido bastante sintético, la tercera etapa del modelo de Lazarus se vería, como la respuesta que el individuo ejecuta frente al acontecimiento estresante.

Papalia y Wendkos (2001) afirman que se puede visualizar “el estrés como el resultado de una transacción entre persona y ambiente (...) La clave está en las transacciones que tienen lugar entre el individuo y su ambiente. La manera

de sentir, pensar y actuar es producto de una mutua relación entre el individuo y los acontecimientos” (p.370) Se tomará como base entonces el modelo transaccional del estrés que propone Lazarus, dado que toma en cuenta tanto la persona como el medio ambiente en que se desenvuelve, lo cual proporciona gran riqueza de investigación.

Se tomará como base para la guía, el modelo transaccional del estrés dadas las características integradoras de los elementos ambientales y su interacción con la o el individuo. Se parte entonces del precepto de que las situaciones estresantes influyen directamente la persona, estas las evalúa y las afronta mediante las herramientas que posee. Estas herramientas le permitirían enfrentar dichas situaciones de la una manera más o menos adaptativa y saludable.

Una vez explorados los presupuestos relacionados con el estrés, se procede a ahondar con respecto al estrés laboral que constituye uno de los pilares de la presente investigación.

2. Estrés laboral.

A continuación se explora el tema del estrés laboral, con el fin de poseer una base teórica que permita realizar un análisis más ágil de las situaciones que se expresen durante las sesiones de trabajo con las y los oficiales de seguridad.

Se denomina estrés laboral según Slipak (1998) citado por Abarca (2004) como “el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo” (p.17). Es este caso se toman en cuenta

principalmente dimensiones intrapersonales que depositan la mayor responsabilidad del estrés laboral a las facultades del individuo para hacerle frente a las situaciones diarias en su lugar de trabajo, así como a las exigencias de éste. La autora menciona igualmente que

la actividad laboral produce tensiones de alguna manera en las personas; esto ocurre en los diferentes niveles de la vida del ser humano, complicándose más cuando las labores no son bien definidas, se recargan, el tiempo no se puede planificar bien o simplemente las labores a realizar no son satisfactorias para quienes las realizan. (p.25)

En este momento se mencionan los factores estresantes específicos que intervienen y que desembocan en el estrés laboral. Podríamos denominar estas causas como “estresores”.

Landy y Conte (2007) denominan como estresores a las demandas físicas y psicológicas a las cuales un individuo debe responder. La complejidad del estrés laboral se ve demostrada en esta gran cantidad de agentes que se unen. Los autores mencionan como principales estresores físicos en el lugar de trabajo los siguientes: calor, frío y ruido, los roles, carga del puesto, ritmo y trabajo bajo presión, horarios, turnos y cantidad de horas de labor y estresores traumáticos (violencia en el lugar de trabajo).

Recientemente, las investigaciones se han dirigido principalmente al estudio de los estresores psicológicos. Landy y Conte (2007) admiten que a mayor percepción de control sobre su empleo y autonomía menores serán las sensaciones de estrés laboral en las y los empleados. Se menciona también

como fuente de estrés laboral los conflictos interpersonales, así como la ambigüedad, los conflictos y la sobrecarga en el rol que las y los empleados deben desempeñar. La ambigüedad de rol según los autores “ocurre cuando la o el empleado no posee un conocimiento claro de cuál es el desempeño que se espera” (p.423). Lo anterior va de la mano con los conflictos de rol, que se refieren a la confusión que se generan cuando las demandas laborales de diversas fuentes son incompatibles, la sobrecarga en los roles sobreviene según los autores cuando se espera de un individuo que realice más actividades y labores de las que realmente puede llevar a cabo.

La revista *The Work Life Report* (2001) en el estudio realizado en cinco países (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Polonia y Finlandia) afirma que Alemania es el país que más ha avanzado en servicios de salud mental. Posee un aparato gubernamental e institucional que apoyan asiduamente en esta área. La salud en los medios corporativos se ha convertido en una prioridad, programas muy exitosos de reducción del estrés laboral se han llevado a cabo por muchos años. Estos incluyen técnicas de relajación, role-playing y entrenamientos conductuales para incrementar la autoconfianza y mejorar las habilidades sociales.

Es importante rescatar el aporte de Chaves (2007) con respecto al peso del clima organizacional como una fuente importante de estrés en la población de agentes de la Unidad de Intervención policial. La autora afirma que “es relevante considerar qué tipo de relaciones se están manifestando tanto entre los agentes como con sus superiores, además de los factores físicos, laborales y propios de la realidad nacional” (p.86)

De este modo se comprueba una vez más la importancia que a nivel organizacional el estrés presenta.

Se evidencia de esta manera que ambos planteamientos (estrés transaccional y estrés laboral) desarrollan su teoría basados en la interacción del medio con las evaluaciones de las personas. Se trata de la convergencia entre las situaciones que se denominan como estresantes, las herramientas que se consideran se posee para hacerle frente estas y las respuestas que adoptan.

3. Modelo Cognitivo Conductual Emocional.

El presente apartado contiene una breve aproximación al modelo Cognitivo Conductual Emocional, con el fin de sentar las bases teóricas que fundamentarán el proceso investigativo y la propuesta de una Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada.

De este modo se realizará una síntesis del modelo teórico y seguidamente se llevará a cabo una sinopsis del enfoque teórico de la terapia racional emotivo-conductual creada por Albert Ellis en 1955, con el fin de incorporar algunos elementos tales como el manejo de grupos y de participantes que dificulten el proceso.

3.1. Descripción del modelo

Ramírez (2003) define conceptualmente la modificación de la conducta de la siguiente manera:

Sistema terapéutico que interviene a nivel contextual en el ser humano al buscar la modificación sistemática de los tres niveles interactivos de respuestas (cognitivo, conductual y emocional) por medio de la utilización de procedimientos empíricamente validados, con el propósito de instrumentar en la persona las habilidades necesarias para ejercer efectivamente su autocontrol y así, potenciar su desarrollo.

De este modo se evidencia la preponderancia de la interacción entre cogniciones, conductas y emociones. Es indispensable visualizar estas tres aristas como entes en constante movimientos y que se influyen mutuamente. Rojas (2007) por su lado define el modelo cognitivo conductual emocional, planteando énfasis especial en las conductas, pensamientos y emociones, de este modo en los párrafos siguientes se describen cada uno de estos ejes.

a. Cogniciones

A continuación se ahondará en los estilos de pensamiento, las atribuciones, creencias y valoraciones, con el fin de poseer una visión clara y concisa de lo que el modelo muestra.

a.1 Estilos de pensamiento.

Parte de estos procesos cognitivos son los estilos de pensamiento y corresponden los siguientes, según McKay. M, Davis. M & Fanning. P (1988)

- **Visión catastrófica:** Las personas consideran que las cosas solo van a empeorar en tanto no poseen la solución a sus conflictos. Se ve la vida en tanto terrible.
- **Culpabilidad:** La persona busca responsabilizarse o responsabilizar a alguien por las situaciones que le ocurren.
- **Filtraje:** es una especie de visión de túnel donde solo se ve un elemento de la situación- el negativo- pero se deja de advertir el resto.
- **Interpretación del pensamiento:** La persona cree saber que están pensando las demás personas de ella, sin que medien las palabras. Se cree poder adivinar los pensamientos de las demás personas
- **Pensamiento polarizado:** Se ve el mundo en blanco o negro. Las situaciones y las personas son o buenas o malas, felices o tristes. Por ello cuando se comete un error, la persona se sufre al catalogarse de torpe.
- **Personalización:** La persona que los sufre manifiesta que todo lo que la gente hace o dice es alguna forma de reacción hacia ella. También se compara con los demás, intentando determinar quién es más elegante, tiene mejor aspecto, etc.
- **Falacias de control:** Si se siente externamente controlado, se ve a sí mismo desamparado, como una víctima del destino. Convierte a la persona en responsable del sufrimiento o de la felicidad de aquellos que le rodean.
- **Falacia de justicia:** La persona está resentida porque piensa que conoce que es la justicia, pero los demás no están de acuerdo con ella.

- Debería: La persona posee una lista de normas rígidas sobre como deberían actuar tanto ella como los demás.
- Razonamiento emocional: Cree que lo que siente tendría que ser verdadero.
- Falacia de cambio: Necesita cambiar a la gente porque sus esperanzas de felicidad parecen depender enteramente de ello.
- Etiquetas globales: Se generaliza una o dos cualidades de un juicio negativo global.
- Tener razón: Continuamente se está en un proceso para probar que sus opiniones y acciones son correctas. Es imposible equivocarse
- Sobregeneralización: Se produce una extensión, una conclusión generalizada a partir de un incidente simple o un solo elemento de evidencia.
- Falacia de la recompensa divina: Espera cobrar algún día todo el sacrificio y abnegación, como si hubiera alguien que llevara las cuentas. Se resiente cuando se comprueba que la recompensa no llega.

a.2 Atribuciones.

De igual manera las atribuciones conciernen los procesos cognitivos, Blanco (2008) menciona que las atribuciones son las explicaciones que las personas crean ante determinadas circunstancias. Lo anterior se relaciona directamente con el locus de control. Hellriegel (2009) afirma, que el locus de control se refiere a la medida en que las personas piensan que pueden controlar los hechos que las afectan. (p.47) El autor menciona igualmente que existen dos tendencias, el locus de control externo y el locus de control interno, cada uno corresponde a diversas características muy distintivas. Por un lado las

personas con un alto locus de control interno piensan que sus acciones son la causa de muchos acontecimientos y situaciones de sus vidas. Según el autor, las personas con un alto locus de control externo relacionan los acontecimientos de sus vidas como los resultados de variables ajenas a su control.

a.3 Creencias.

Los contenidos cognitivos corresponden también a las creencias, que según Blanco (2008) son la manera en que se trata de identificar las formas en que las personas ven su entorno, a sí mismas y las y los demás. Las creencias se subdividen en racionales e irracionales.

Las creencias racionales, se caracterizan según lo que Chanto (2004) señala a continuación:

- Consistentes internamente, lógicas y coherentes.
- Verificables empíricamente.
- Se formulan como un deseo, una esperanza o preferencia.
- Producen emociones adaptativas.
- Ayudan al individuo a alcanzar sus objetivos.
- Son congruentes con la satisfacción de la vida.

Las creencias irracionales según, Ellis (1999) se identifican de la siguiente manera: "(creencia racional) Deseo tener éxito. (Creencia irracional) A. Debo tener éxito porque si no dispongo siempre de la habilidad para conseguir lo que deseo, no podré soportar mi inadecuación y me odiaré por ser tan ineficiente. B. En consecuencia, soy alguien despreciable". (p.26)

Caballo y Ellis (2002) sugieren algunas preguntas que se pueden formular con el fin de identificar estas creencias irracionales:

- ¿Qué estaba pasando por su cabeza? O ¿qué está pasando por su cabeza en estos momentos?
- ¿Qué se estaba diciendo a sí mismo?
- ¿Se daba cuenta de algún pensamiento que pasase por su cabeza?
- ¿De qué se preocupaba?
- ¿Se da cuenta de lo que está pensando en estos momentos?

Una vez desarrollado el apartado que ahonda sobre las creencias, se procederá a especificar conceptualmente, las valoraciones cognitivas.

a.4 Valoraciones cognitivas.

Las valoraciones cognitivas al mismo tiempo son integrantes de los procesos de pensamiento. Las valoraciones cognitivas, según Fernández-Abascal, Martín y Domínguez (2005) están reguladas por los sistemas de información, es decir que llevan a cabo “reflexión y el registro.” (p.300) Los autores afirman que “la valoración de la situación implica la significación individual en función de la experiencia particular de cada persona” (p. 300)

Riso (2006) afirma, citando a Froufe (1997) que la valoración cognitiva, “puede ser deliberada y conciente o intuitiva y automática. (...) Esta valoración asigna significado, un tema nuclear específico para cada emoción.”

Por medio del anterior apartado, se concluye con el recorrido teórico que concierne los aspectos cognitivos. Seguidamente se expondrán las conductas, habilidades y destrezas.

b. Conductas.

En el ámbito conductual se hace referencia a las habilidades, destrezas y conductas que las personas realizan ante diversas situaciones.

b.1 Conductas.

Se considera como conducta, según Berstein (1980) y Rim y Master (1980) citados por Fernández (2009) la “actividad evaluable y cuantificable en el plano motor, cognitivo o fisiológico” (p.21)

Blanco (2007) describe la conducta como “el conjunto de acciones con que un sujeto responde a una situación que implica cualquier comportamiento motor (movimiento), pensamiento o afecto de la persona que influye en el ambiente en que se encuentra.” (p.44)

Labrador, Cruzado y Muñoz (2004) afirman que Skinner (1938 y 1953) propone que la conducta es observable directamente y que se encuentra controlada por el ambiente. Al mismo tiempo que “el análisis funcional de los estímulos antecedentes y consecuentes que controlan la conducta ofrece una explicación suficiente de la implantación y mantenimiento de patrones de comportamientos normales o anormales y posibilita el control de la conducta.” (p.40)

Según Freixa i Baqué (2003) la conducta no es una propiedad esencial del organismo, sino una propiedad relacional; y es por ello que se expresa mediante un verbo, que designa acción. El autor menciona igualmente en su artículo, que la conducta corresponde igualmente a las reacciones fisiológicas que los órganos y fibras musculares manifiestan ante los estímulos externos.

Por otro lado Bleger (1986) afirma que la conducta “se refiere al conjunto de fenómenos observables o que son factibles de ser detectados, lo cual implica la consigna metodológica de atenderse a los hechos tal cual ellos se dan, con exclusión de toda inferencia animista o vitalista” (p.23) A lo anterior es importante agregarle que las conducta siempre son observables, ya sea por la personas que rodean a quien ejecuta o la misma persona que ejecuta también las observa.

Una vez explicitado conceptualmente lo concerniente a las conductas, se prosigue con la presentación de lo que se entenderá por habilidades, en este caso específico, las habilidades sociales.

b.2 Habilidades.

Se tomarán en cuenta como habilidades, específicamente aquellas que conciernen el ámbito social.

Según Astroza (2005) las habilidades sociales “Son conductas aprendidas que se ponen en juego en situaciones interpersonales para obtener o mantener el reforzamiento del ambiente. Son vías o rutas que nos llevan a nuestros objetivos” (p.24) La autora afirma seguidamente que las habilidades mediante un proceso de desarrollo y de aprendizaje a lo largo de la vida de una persona.

Las habilidades en este caso específicamente las sociales, según Labrador et al (2004) obedecen a cuatro características generales:

- Conductas manifiestas: las habilidades sociales corresponden a capacidades de actuación aprendidas que se manifiestan en la interacción social.

- Orientación a objetivos: las habilidades sociales se orientan a cumplir objetivos ya sea propios del ambiente (materiales o sociales) o bien personales (autorrefuerzo o autoestima)
- Especificidad situacional: Las habilidades sociales están determinadas por el contexto socio-cultural y la situación particular en la que se manifiestan.
- Componentes de las habilidades sociales: comprenden componentes conductuales así como cognitivos y fisiológicos.

Por otro lado, León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009) afirman, citando a Caballo (1987)

La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de comportamientos emitidos por un individuo en un contexto interpersonal, que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de esa persona de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que, generalmente, resuelve los problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. (p.90)

En este caso la conducta habilidosa está directamente relacionada con el estímulo que la persona recibe del medio y las habilidades que posee para hacerle frente. Se trata entonces de conductas que le permitirán mediar entre las exigencias del exterior y las propias de tal manera que se minimicen las consecuencias adversas.

Las y los autores hablan al mismo tiempo de que la asertividad se encuentre estrechamente ligada a las conductas socialmente habilidosas. La definen como “el conocimiento y expresión de los deseos, valores, necesidades, expectativas y disgustos de un individuo.” (p. 93) Según las y los autores esta expresión de deseos, necesidades y disgustos entre otros influye directamente en la relación que se establecerá con las demás personas. Al mismo tiempo es necesario para que se cumpla esta asertividad, que la persona esté en claridad con sus opiniones, esto según lo expresado por León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009). Seguidamente se menciona que

Es así como la asertividad requiere de dos elementos que actúan en forma simultánea: afirmarse y hacerlo en armonía con el otro. Por tal razón, es claro entenderla como la capacidad que tiene cada persona para asegurar con firmeza y decisión cuanto dice y hace. (León, Rodríguez, Ferrel y Ceballos (2009) p.93)

La asertividad se encuentra directamente ligada a la comunicación, de tal modo que es por este medio que se expresan la mayor parte de opiniones, preferencias, disgustos entre otros mencionados por las y los autores.

La asertividad se refiere entonces “a la competencia social que permite la expresión directa de los propios pensamientos, necesidades, opiniones y derechos de forma positiva” (Pérez, 2009, p. 216)

Se trata de comunicarse haciendo uso de lenguaje y posturas que no sean agresivas o manipuladoras. De igual forma una persona asertiva es capaz de informar aquellas situaciones con las cuales no se encuentra de acuerdo y proponer soluciones alternativas que no atenten contra sus derecho o los de la o las personas con quienes interactúa.

En la comunicación asertiva según Pérez (2009), la persona que se enuncia es capaz de expresar lo que piensa, siente y opina de manera clara. Sin violentar lo derechos de las demás personas y sin faltar el respeto. Esto implica tanto la conducta no verbal como la verbal:

- Conducta no verbal: Mirada directa, nivel de voz neutral, respuestas directas.
- Conducta verbal: “pienso que”, “siento...” “¿Cómo podemos solucionar esto?”

De este modo se cumple con la exposición de lo que las habilidades sociales engloban y se procede a presentar de manera teórica las destrezas conductuales.

b.3 Destrezas.

Se hablará de destrezas en tanto destrezas sociales que son según Lazzati (2009) “el cómo de una función. Son las capacidades que una persona le puede transmitir a otra. (...) y las destrezas se pueden enseñar” (p.199) El

autor afirma que las destrezas se pueden adquirir por medio del aprendizaje de la práctica.

Ellis-Christensen (2010) afirma que las destrezas permiten comunicarse, relacionarnos y socializar con las personas que están alrededor. Las destrezas sociales incluyen las expresiones verbales de comunicación relacionadas con el tono de la voz, claridad de la voz, hablar acorde a la situación y expresar confianza en el tono de la voz.

Las destrezas sociales engloban igualmente las características no verbales de comunicación, tales como el lenguaje corporal evidenciado por la postura, el contacto visual, acercamientos a la persona a quien se habla y sonreír apropiadamente son algunos de los aspectos que caracterizan la comunicación no verbal, según la autora.

Es clave mencionar también que las destrezas son adquiridas y aprendidas, por lo tanto requieren de un cierto nivel de entrenamiento. De este modo se concluye con apartado conductual y se da paso al apartado emocional que recorre teóricamente las respuestas emocionales y los sentimientos.

c. Emociones.

Seguidamente se hace mención de otras de las unidades de análisis que se contemplan en el presente apartado, se trata de las respuestas emocionales y los sentimientos.

c.1 Respuestas emocionales.

Con el fin de sentar las bases de lo que se entenderá por respuestas emocionales y sentimientos, es preponderante definir que se conceptualizará como emoción.

Riso (2006) cita a Lazarus y Folkman (1986) afirmando que “la experiencia emocional ocurre en el contexto de la interacción y transacción dinámica entre la persona y el medio” (p.73) La aserción indica el carácter dialéctico y la relación intrínseca que constantemente se presenta entre la persona y el ambiente dando como resultado, entre otros, las emociones.

Por otro lado Riso (2006) cita a Lazarus (2000) mencionando que

Las emociones no son las valoraciones, sino un sistema organizado complejo constituido de pensamientos, creencias, motivos, significados, experiencias orgánicas subjetivas y estados fisiológicos, todos los cuales surgen de nuestra lucha por la supervivencia y florecen en los esfuerzos por atender el mundo en el que vivimos. P.74)

Se enlazan entonces los niveles cognitivo, conductual, fisiológico en el marco de una situación detonante, lo cual daría como resultado la emoción.

Nuevamente Riso (2006) menciona que

se acepta que la “emoción” es una respuesta de baja latencia, intensa, determinada por estímulos ambientales (*bottom-up*) y no permanente. Su influencia en la conducta y en otros subsistemas puede ser detectada por el sujeto de manera más o menos conciente. (p.77)

Según Lega, Caballo y Ellis (2002) “las emociones pueden definirse como formas de comportamiento complejas, relacionadas de forma integral con los procesos sensoriomotrices y con los pensamientos, (...) sin causas o

consecuencias únicas” (p.16). Existe una interconexión dialéctica entre las dimensiones cognitivas, emocionales y conductuales diferenciada para cada persona. Los autores mencionan que las emociones provienen de tres fuentes diferentes, es decir tendrían sus raíces en tres procesos de diversa índole. “(a) *procesos sensoriomotores*, (b) *de la estimulación biofísica de los tejidos del sistema nervioso autónomo y de otros centros subcorticales* y (c) *de pensamientos cognitivos*” (p. 17) En este momento es indicado centrarse en las emociones que responden tanto a procesos sensoriomotores como a pensamientos cognitivos.

Epstein y Baucom (2002) mencionan citando a Greenberg y Safran (1987) que las emociones se pueden catalogar como primarias o secundarias. Siendo las primarias las respuestas directas a las situaciones, suceden en el aquí y el ahora. Las emociones secundarias por su lado, son reacciones y buscan lidiar con las respuestas directas anteriormente mencionadas. (p.380) Los autores mencionan que las emociones secundarias poseen dos propósitos, primeramente el de evitar una emoción que es incómoda o inaceptable para la o el individuo. La segunda intención sería, evitar la comunicación de la emoción primaria a otra persona, a razón de miedo a recibir una respuesta negativa.

Habiendo desarrollado teóricamente las reacciones emocionales, seguidamente se expondrá conceptualmente lo conocido como sentimientos.

c.2 Sentimientos.

Con respecto a los sentimientos, Lega, Caballo y Ellis (2002) advierten que es trascendental “diferenciar entre los sentimientos inmediatos e irreflexivos y las emociones y actitudes sostenidas por un tiempo determinado” (p.17)

Es clave mantener en mente que la discrepancia entre emoción y sentimiento es que éste último se genera como respuesta inmediata ante los estímulos, mientras que la emoción se conserva presente a lo largo de un tiempo determinado.

Relacionado con la ira, que además es una de las emociones que concierne en este estudio, mencionan que es importante visualizar la ira inmediata e irreflexiva relacionada con la tendencia “instintiva a la autopreservación” (p.17).

Señalan los mismo autores que la ira sostenida y meditada “parece depender mucho más fuertemente de las actitudes filosóficas del individuo” (p.17) Se toma específicamente el ejemplo de la ira, debido a que corresponde a una de las emociones que las y los oficiales identifican más recurrente así como las y los expertos con las y los que se han compartido información.

Una vez recorridos los aspectos teóricos de las cogniciones, conductas y emociones, se precederá a explicitar el enfoque Racional Emotivo Conductual que propone Albert Ellis desde 1955. Por medio de dicho enfoque se busca sustentar conceptualmente las aproximaciones que se considera facilitarían la ejecución de las sesiones de trabajo.

3.2 Enfoque teórico de la terapia racional emotivo-conductual.

El enfoque racional emotivo conductual, sienta sus bases en el modelo ABC. Ellis y Abraham (2005) plantean que los “problemas psicológicos surgen principalmente de percepciones y concepciones erróneas acerca de lo que les sucede en el punto A (experiencias activantes)” (p.18) Los autores señalan igualmente que las reacciones emocionales inadecuadas así como patrones de comportamiento inadecuados, pueden desembocar en trastornos. Se afirma explícitamente que, “el trastorno incluye elementos cognoscitivos, emotivos y conductuales” (p.18)

El modelo ABC parte del punto C que es considerado como “las consecuencias o reacciones emocionales” (p.18) Estas consecuencias, proceden de las creencias (B) que se poseen de las experiencias activantes (A).

Según Ellis y Abrahams (2005)

 Cuando, en el punto A, caemos enfermos o tenemos una importante tarea o somos rechazados por alguna persona que consideramos significativa y nos sentimos ansiosos o deprimidos en el punto C (Consecuencias), A parece causar o conducir a C directamente. Sin embargo, en realidad es B (nuestro sistema de creencias) lo que directamente nos hace ansiosos o deprimidos. (p.18)

Estos mismo autores afirman que cuando una persona experimenta emociones disfuncionales como “sentimientos de culpa, depresión, inutilidad o rabia” (p.19) es por que proceden de las creencias infundamentadas sobre lo que debería o tienen que hacer o ser.

El siguiente diagrama ejemplifica el modo en que las experiencias activantes generan creencias y estas a su vez forjan reacciones emocionales.

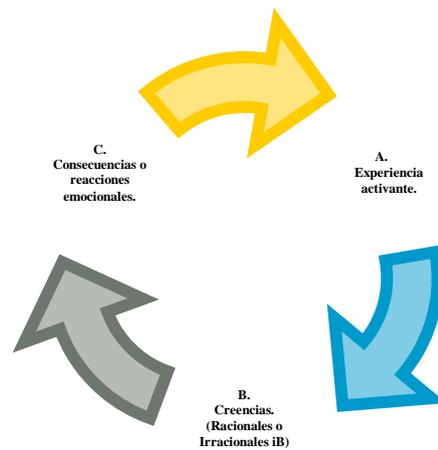


Ilustración 1 Modelo A-B-C.

Oblitas (2008) afirma que

Ellis fue uno de los primeros en apuntar que el pensamiento, la emoción y la conducta están íntimamente interrelacionados entre sí y que el cambio en uno de ellos influye en los otros, subrayando la importancia del cambio cognitivo, de las creencias y pensamientos irracionales, como necesarios para modificar los componentes emocionales y conductuales. (p.93)

De este modo se evidencia la preponderancia de la interacción entre cogniciones, conductas y emociones así como posibilidad de los pensamientos de ser modificados en primera instancia, variando subsecuentemente a las emociones y conductas.

Dado lo anterior es imperativo prestar especial atención a las cogniciones que las personas expresan, sean estas racionales o irracionales. Oblitas (2008) afirma que las ideas irracionales pueden ser catalogadas en tres apartados:

- a) Debo ser eficaz y eficientes así como ser aprobado por todas las personas de mi vida.
- b) Las personas que me rodean deberían tratarme con cariño.
- c) “necesito y tengo que poseer aquellas cosas que realmente quiero”(p.94)

3.2.1 Manejo de participantes difíciles.

Existen varios ejemplos de participante que podrían obstaculizar el proceso del grupo y su proceso personal, por lo cual es necesario conocer cuáles son las principales creencias irracionales de estos y estas participantes, con el fin de potenciar los procesos.

- i) Participante que monopoliza el grupo.

Las creencias irracionales de este tipo de participante giran en torno al tremendismo y a la baja tolerancia a frustración, así como a “Tengo que decir lo que estoy pensando inmediatamente o voy a olvidarlo y eso sería terrible” o “Si no hago la mejor, la más brillantes de las contribuciones a la discusión del grupo, soy un ser incompetente y más vale que no diga nada mas, ni ahora ni después” (Lega, Caballo y Ellis, 2002, p. 94)

- ii) Participante que rara vez completa sus tareas.

Con el fin de potenciar el proceso de este tipo de participantes es importante trabajar los debates hacia el trabajo de la baja tolerancia a la frustración debido a que las principales creencias irracionales que surgen son las siguientes: “Es muy difícil realizar esta tarea. ¡Es demasiado difícil! Francamente, las tareas no debería de ser tan difíciles de llevar a cabo” o “Aunque los otros hagan sus tareas, yo puedo pasar desapercibido y no hacer la mía” (Lega, Caballo y Ellis, 2002, p. 95)

- iii) Participante que es excesivamente cortés y pasivo.

Con respecto este tipo de participante se recomienda utilizar el debate empírico con la ayuda del resto de las personas que asiste a la terapia debido a que generalmente el tipo de creencias irracionales que se observan corresponden a ideas tales como: “!Si digo algo estúpido todos se reirán de mi!” o “Nunca seré

capaz de decir nada que valga la pena”. De este modo por medio de la discusión de las posibles reacciones ante un comentario tonto, “se utiliza el debate filosófico para ayudar a paciente a diferenciar entre el valor mayor o menor de cada persona como tal y la potencial superioridad o inferioridad de las destrezas y habilidades de cada una de ellas.” (Lega, Caballo y Ellis, 2002, p. 95)

Ellis (1999) menciona que con el fin de averiguar cuáles son las creencias irracionales, se debe indagar con respecto a las imposiciones absolutistas, obligaciones, temores y estímulos que le inspiran terror a las personas (p.67). De igual forma el autor menciona que es preponderante dar con las sobregeneralizaciones, prohibiciones absolutistas y sentimientos de derrota. De este modo se trata de que el terapeuta potencie el afrontamiento y el ataque de las creencias irracionales, con el fin de propiciar que se generen consecuencias apropiadas frente a las experiencias activantes.

Las creencias racionales por su lado, proceden de un sistema de valores básico, “sus deseos y sus preferencias” (Ellis y Abrahams, 2005, p. 46)

Una vez recorrido la estructura del manual y los conceptos teóricos que se deben de mantener vigentes a lo largo del proceso, se puede dar inicio al a la lectura detallada de cada una de las sesiones de trabajo que proponen seguidamente.

Capítulo II: Guía Cognitivo Conductual Emocional dirigida a psicólogos y psicólogas para la reducción del estrés laboral en el personal de seguridad de una empresa privada.

La guía cognitivo conductual emocional que se presenta a continuación consta de cinco sesiones de trabajo, sin que ello restrinja la posibilidad de que se amplíe la cantidad de sesiones de ser necesario. Lo anterior en caso de que el psicólogo o la psicóloga juzgue necesario ahondar en algún tema específico o bien se encuentre favorable para el grupo participante, retomar algunos temas en específico.

Las sesiones constan de un número de actividades que varía entre 6 y 8. Las sesiones poseen una duración de 2: 30 horas a 3 horas, retomando el carácter de guía del documento las sesiones podrá extenderse o reducirse en la medida en que el marco institucional así lo permita. Al igual se recomienda trabajar con grupos que oscilen entre 8 y 12 miembros, esto con el fin de poseer una mínima cantidad de participantes que permita generar discusiones y al mismo tiempo que no se trate de una cantidad recargada de personas.

Es preciso recalcar el perfil adaptable de la guía, esto dicho, la o el psicólogo en tanto profesional juzgará que temas profundizar con el fin de propiciar la reducción del estrés laboral en el grupo que participa de las sesiones de trabajo. Las actividades entre sesiones (tareas) son indispensables de reforzar con el fin de que se genere una práctica sistemática de detección de las

situaciones estresantes, así como de las cogniciones, emociones y conductas que se generan.

Módulo cognitivo.

Sesión #1.

¿Qué es el estrés?

OBJETIVOS:

- Facilitar el desarrollo de un ambiente apropiado para la participación de las y los oficiales de seguridad participantes.
- Identificar la concepción de estrés en la población y cuáles son las principales situaciones estresantes que se mencionan.
- Conocer cuáles son los estilos de pensamiento y cuáles son más recurrentes en el grupo.

Estructura de la sesión.

Actividad	Tiempo estimado	Materiales.
1. Bienvenida y encuadre.	20 minutos.	Lista de asistencia, papelógrafos
2. Presentación	10 minutos.	Gafetes, gacillas y lapiceros.
3. Discusión grupal. ¿Qué es el estrés?	35 minutos.	Diario de campo.
4. Exposición: “El Estrés según el modelo transaccional.”	20 minutos.	Anexo 1
Receso	10 minutos.	
5. Exposición “Creencias racionales e irracionales”	30 minutos.	Anexo 3

6. Adquisición de habilidades: “Identifico las creencias racionales e irracionales.”	30 minutos.	
7. Tarea.	10 minutos.	Anexo 2
8. Evaluación.	15 minutos.	Papelógrafos, pilots.
Total	3 horas.	

A continuación, la descripción de cada una de las actividades:

1. Actividad: Bienvenida y encuadre

Objetivos:

- Crear un ambiente de acogida para las personas participantes.
- Establecer el encuadre y las reglas de convivencia a lo largo del proceso.

Instrucción:

La persona que facilita saluda una a una a las personas que se presentan al lugar de trabajo. Las condiciones de trabajo (materiales) ya estarán listas. Se distribuye la lista de asistencia.

De manera cordial dan los buenos días y se anuncia: “La lista de asistencia está circulando, para que la vayan firmando. Por favor”

Por medio del encuadre se acordará que las sesiones se llevarán a cabo una vez por semana y que durarán tres horas aproximadamente.

Por medio de un papelógrafo se les solicitará que se propongan las reglas del proceso. Siendo algunas básicas como: levantar la mano para hablar, escuchar en silencio cuando otra persona habla y respetar los horarios.

Los papelógrafos deben de permanecer presentes a lo largo de todas las sesiones, con el fin de recordar claramente las reglas que se han propuesto.

! Recuerde tomar apuntes de los acontecimientos de cada sesión y la lista de asistencia!

¡Se debe enfatizar en el carácter confidencial del proceso!

2. **Actividad:** Presentación.

Objetivos:

- Conocer el grupo con el que se trabajará.

Instrucción:

Es fundamental que las y los oficiales de seguridad se presenten y se distribuirán gafetes con el fin de llamarse por los nombres propios.

Distribuir los gafetes y solicitar que se escriba el nombre, se conceden de 2 a 3 minutos y seguidamente se solicitan que se presenten y mencionen que esperan del proceso. Anotar todas las intervenciones.

3. Actividad: Discusión grupal. ¿Qué es el estrés en el trabajo?

Objetivos:

- Conocer el concepto de estrés que la población maneja.
- Identificar cuáles son las situaciones consideradas estresantes por las y los oficiales de seguridad.
- Reconocer las cogniciones, conductas y emociones del grupo cuando se encuentran bajo el estrés.

Instrucción:

De manera voluntaria las y los oficiales expresan que es el estrés. Se procederá a indagar con respecto a las situaciones que las y los oficiales de seguridad consideran estresantes.

¿Qué es el estrés para ustedes?

Anotar todas las intervenciones, esta información es crucial para identificar los estilos de pensamiento. Se recomienda utilizar un diario de campo, para realizar estas anotaciones, que debe ser una labor sistemática a lo largo de todo el proceso. Una vez lanzada la pregunta, se les solicitará, que se organicen en cuatro grupos.

El diario de campo debe ser de uso exclusivo de la persona que facilita el proceso, en el anotará todas aquellas observaciones que le permitan identificar las cogniciones, conductas y emociones de las y los oficiales de seguridad

participantes. Así mismo se trata de una guía que permite identificar los temas por ahondar y el avance de las y los participantes.

Cada grupo consta de no más de 15 minutos para realizar la tarea encomendada.

1. El primer grupo tendrá como misión identificar cuáles son las situaciones estresantes en el trabajo.
2. El segundo grupo tendrá como objetivo determinar cuáles son los pensamientos que se presentan cuando se encuentran estresados y estresadas.
3. El tercer grupo deberá señalar cuáles son las emociones que se sienten cuando están bajo el estrés.
4. El cuarto grupo por su lado tendrá que señalar cuáles son las conductas que realizan cuando se encuentran estresados y estresadas.

Una de las personas integrantes del grupo deberá registrar las respuestas por medio de papelógrafos. Esto con el fin de poseer información de la población en particular que permita conocer las cogniciones, conductas y emociones que subyacen de estas situaciones específicas. De manera que se trabaje en función de las necesidades específicas de cada grupo. Al mismo tiempo esto permitirá que se explique de manera más clara las respuestas que se generan ante el estrés de tal modo que la población posea una visión panorámica del proceso del estrés y del proceso de instrumentalización a venir.

Una vez hecha la exposición de los 4 subgrupos, se le solicita a los tres que no expusieron que complementen lo expuesto por cada uno de los grupos. Es decir, los que no exponen los estresores que indiquen si existe alguno(s) que no se mencionaron, y así sucesivamente con los otros grupos.

Fichas teóricas para la persona que facilita:

Es fundamental en este momento evidenciar claramente que las cogniciones, emociones y conductas que subyacen de las situaciones estresantes, se encuentran en relación dialéctica. Lo anterior en tanto las cogniciones determinan las emociones y éstas las conductas. El proceso de instrumentalización debe tener como norte la identificación de la noción de que la modificación de los estilos de pensamientos facilitará el cambio en la respuesta emocional y la implementación de conductas adaptativas frente al estrés laboral.

Existe una interconexión dialéctica entre las dimensiones cognitivas, emocionales y conductuales diferenciada para cada persona, por lo tanto las emociones se ven directamente influenciadas.

4. Actividad: Exposición: “El Estrés según el modelo transaccional.”

Objetivos:

- Exponer que es el estrés desde el modelo transaccional.

Instrucción:

Por medio de una presentación PPT se exponen los temas:

- Estrés transaccional.
- Etapas de estrés.
- Respuestas cognitivas, conductuales y emocionales.

Es clave mantener los papelógrafos presentes a lo largo de esta sesión y del proceso en general, con el fin de poseer una referencia a cada módulo de trabajo. A manera de ubicarse en el avance del proceso y de conservar una guía de trabajo que permita retomar los ejemplos y casos específicos.

5. Actividad: Exposición “Las creencias racionales e irracionales”

Objetivos:

- Exponer cuales son las características de las creencias racionales y las irracionales.

Instrucción:

Por medio de una presentación de power point, se expondrán las características de las creencias racionales y las particularidades de las creencias irracionales.

Se solicita la atención del grupo al mismo tiempo se sugiere que se ubiquen de manera que se les facilite observar la presentación de ppt.

A lo largo de la exposición, se insta a la participación, la expresión de opiniones de las y los oficiales.

En una primera instancia se trabajarán de forma general y posteriormente se ahondarán en los que se identificaron como los más recurrentes, según el proceso de discusión que se realizó con 12 oficiales de seguridad.

Conforme se expongan las características de las creencias racionales e irracionales, se solicita que las y los oficiales propongan ejemplos, así como la o el facilitador deberá haber identificado ejemplos.

Es importante que a lo largo de la presentación se abran espacios de expresión de opiniones. Y que la o el facilitador anote todas las intervenciones que las y los oficiales realicen, ya que estos insumos son substanciales para identificar cuáles son las creencias racionales e irracionales que se presentan mayormente en las y los oficiales.

6. Actividad: Adquisición de habilidades: Identifico creencias racionales e irracionales.

Objetivos:

- Identificar las creencias racionales.
- Identificar creencias irracionales.

Instrucción:

Se presenta fichas con las siguientes cogniciones:

“eso lo pone a uno que le da miedo fallar. Y uno llega con la intención de quedar bien, pero sometido a la presión de no querer fallar en esto o en lo otro eso”

“osea que no hay cura para eso, como le dijera yo. No hay calmantes... pero mientras nosotros estemos en nuestro trabajo nos tiene que dar estrés, nos tiene que dar nervios, pensamientos cosas para que no puedan dormirse.”

“estoy fatal tengo un gorila aquí en el cuerpo”

“es que hay personas que andan mas estresadas que yo y el estrés se lo bajan conmigo y con el que más fácil y entonces vienen y le llaman la atención a uno de una forma y ahí se acabo todo, mandan una queja y a mí me mandan a levantar de allá y yo quedé mal, pero no me fue mi intención”

“Yo no tengo documentos para portar armas, pero eso no importa, en todo caso en este puesto nunca sucede nada...”

“Es uno de los trabajos más complicados, en cualquier momento se puede dar cualquier situación”.

Dependiendo de la cantidad de integrantes del grupo, se trabajará en parejas o en tríos.

Se hace entrega a las y los oficiales de fichas en las cuales se encuentran escritos las creencias racionales e irracionales, se les solicita que las cataloguen. Se les anuncia que cuentan con 10 minutos para realizar la labor.

Seguidamente se le solicita a las parejas o los tríos, que propongan creencias racionales para las que se identificaron como irracionales. En la plenaria se discutirán los resultados prestando especial atención a las creencias irracionales que son más recurrentes y buscando que las y los oficiales determinen las situaciones laborales que más estrés les generan.

Al mismo tiempo se buscará que se propongan cogniciones realistas y adaptativas. Se trata de implementar el hábito de cuestionarse y reflexionar con respecto a las creencias que generalmente se utilizan, así como identificar las emociones y las conductas que sobrevienen a partir de estas creencias irracionales.

Se pueden incluir las que los participantes presenten en la actividad anterior, esto da sentido de pertenencia al proceso. Es valioso estimular a que los diferentes grupos cuestionen las creencias irracionales con preguntas como:

¿Es lógica (la creencia)?

¿Existe evidencia (de que esa creencia sea así)?

¿De qué me sirve esta creencia?, a partir de las respuestas se procede a sustituir la creencia.

7. Actividad: Tarea. Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard.

Objetivos:

- Dar a conocer la tarea a realizar para la próxima sesión de trabajo.

Instrucción:

Distribuir el cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard.

Se les recuerda que se trata de la tarea y que se deben completar todos los ítems. En caso de tener dudas se evacuarán en la siguiente sesión de trabajo.

8. Actividad: Evaluación.

Objetivos:

- Determinar los aspectos positivos y los elementos por mejorar de la sesión.

Instrucción:

Se busca conocer que les gustó de la sesión y que mejoraría. Se registran igualmente los resultados.

Sesión #2.

El control de las situaciones estresante, ¿está afuera o dentro de mí?

OBJETIVOS:

- Identificar cuál es el estilo atribucional: locus interno o externo.

Estructura de la sesión.

Actividad	Tiempo estimado	Materiales.
1. Bienvenida.	10 minutos	Lista de asistencia.
2. Recolección de la tarea.	10 minutos.	Diario de campo.
3. Exposición: "Locus de control"	30 minutos.	Anexo 4. Las atribuciones.
4. Ejercicio practico: "Catalogo de cogniciones"	45 minutos.	Fichas con las cogniciones y papelógrafos.
5. Receso	10 minutos	
6. Tarea. Registro de pensamientos.	20 minutos.	Anexo 6.
7. Evaluación.	15 minutos.	Hojas en blanco, lápices. Diario de campo del o la facilitadora.
Total.	2 horas y 30 minutos.	

1. Actividad: Bienvenida.

Objetivos:

- Generar un ambiente cálido de trabajo.

Instrucción:

Al iniciar la sesión de trabajo la persona experta deberá dar la bienvenida a quienes participan de la sesión de trabajo.

Se sugiere igualmente pasar una lista de asistencia.

! Recuerde tomar apuntes de los acontecimientos de cada sesión y la lista de asistencia!

2. Actividad: Recolección de la tarea.

Se recolectan los cuestionarios sobre estrés Solano-Beauregard. Anexo #2. Es clave asegurarse de que han sido completados en su totalidad.

La persona que facilita deberá calificar todos los cuestionarios y seguir la guía que el cuestionario presenta con el fin de identificar el nivel general y por áreas de estrés. Los resultados deberán ser entregados de manera confidencial, la sesión siguiente.

3. Actividad: Exposición “Locus de control”

Objetivos:

- Exponer contenidos teóricos con respecto a al locus de control.

Instrucción:

Haciendo uso de una presentación de power point, se expondrá teóricamente qué es el locus de control (externo e interno).

Se lanzarán preguntas generadoras, que movilicen a la población a expresar sus comentarios.

- ¿Les ha pasado que piensan que no pueden controlar una situación?
- ¿En sus trabajos en que momentos creen que no tienen control de las situaciones?
- ¿Ante quienes consideran que no controlan las situaciones en su puesto?

4. Actividad: Ejercicio práctico “Catalogo de cogniciones”

- **Objetivos:** Catalogar las cogniciones trabajadas en las sesiones anteriores, según se trate de locus de control interno o externo.

Instrucciones:

Por medio de fichas, se escribirá las cogniciones que se han identificado a lo largo de las sesiones de trabajo y se entregarán a las y los oficiales.

Ficha teórica para la persona que facilita:

Hellriegel (2009) afirma que el locus de control se refiere a la medida en que las personas piensan que pueden controlar los hechos que las afectan” (p.47) El autor menciona igualmente que existen dos tendencias, el locus de control externo y el locus de control interno, cada uno corresponde a diversas características muy distintivas. Por un lado las personas con un alto locus de control interno piensan sus acciones son la causa de muchos acontecimientos y situaciones de sus vidas. Según el autor, las personas con un alto locus de control externo relacionan los acontecimientos de sus vidas como los resultados de variables ajenas a su control.

Se hará entrega de las fichas a las y los oficiales de seguridad, quienes deberán identificar cuales cogniciones corresponden al locus de control externo o interno.

Se utilizarán las cogniciones que se trabajaron en la sesión anterior, con el fin de dar seguimiento al hilo conductor de los pensamientos identificados. Al mismo tiempo el uso de estos mismos ejemplos, permite que se visualice más claramente la teoría, ya que se partirá de situaciones que ya se conocen y son cercanas a las vivencias de las y los oficiales.

Esto se llevará a cabo por medio de papelógrafos que se sujetarán a las paredes del local de trabajo. Los papelógrafos necesarios se utilizarán con el fin de ubicar los ejemplos de locus de control externo o interno.

Es clave siempre mantener presente el papelógrafos de las situaciones estresantes, ya que se trata de la referencia que permitirá llevar a cabo el análisis.

En la plenaria las y los oficiales deberán exponer las razones por las cuales consideran que es un estilo de locus y no el otro. Al mismo tiempo se les solicita que propongan como se podría modificar el estilo de locus.

Fichas de cogniciones.

<i>“Si digamos ese día la cabeza si me dolía un poquillo porque uno dice si por desgracia le pasa algo, si lo para un tráfico o le quitan la moto y después es un broncón el otro día”</i>
<i>“osea que no hay cura para eso, como le dijera yo. No hay calmantes... pero mientras nosotros estemos en nuestro trabajo nos tiene que dar estrés, nos tiene que dar nervios, pensamientos cosas para que no puedan dormirse.”</i>
<i>“el estrés te da a base del martirio que uno vive a veces en el trabajo”</i>
<i>“Y me siento culpable”</i>
<i>“pero casi este yo decía que casi la mayoría de los oficiales de seguridad padecemos de esto.”</i>
<i>“Es uno de los trabajos más complicados, en cualquier momento se puede dar cualquier situación”.</i>

5. Actividad: Tarea. Registro de pensamientos.

Objetivos:

- Hacer de la identificación de las situaciones estresantes, los pensamientos, las emociones y las conductas una labor sistemática.

Instrucción:

Distribuir la hoja de registro de pensamientos que se localiza al final de la sesión de trabajo.

Se explican las instrucciones: Complete el siguiente cuadro escribiendo en la casilla de *Situación* una descripción de lo ocurrió, en la casilla de *pensamiento* lo que estaba pasando por su cabeza. Utilizando la información recibida durante la sesión de trabajo.

Es recomendable identificar si existen dudas con respecto al procedimiento.

Describir un ejemplo:

Situación: Llego al puesto de trabajo y mi compañero me recibe de mal humor por que llegué 10 minutos tarde.

Pensamiento: Vengo llegando al trabajo. No tiene derecho a hablar de mala forma. No sabe que el bus se varó.

Conducta: Le grito yo también.

Sentimiento: Enojo.

6. Actividad: Evaluación.

Objetivo:

- Identificar cuáles son los aspectos metodológicos que más se ajustan a las particularidades del grupo.

Instrucción:

Con el fin de evaluar la sesión de trabajo, se le solicita que en parejas discutan que les agradó más de la sesión y que modificarían para mejorarla.

Una vez discutidos los temas se distribuyen hojas en blanco con el fin de que anoten las observaciones, las hojas serán recolectadas seguidamente.

Anunciar que para la próxima sesión, deben llevar ropa cómoda y un paño o sábana para acostarse, ya que se empezará entrenamiento en relajación.

Registro de Pensamientos

Nombre: _____

Fecha : _____

Instrucciones: Complete el siguiente cuadro escribiendo en la casilla de *Situación* una descripción de lo ocurrió, en la casilla de *pensamiento* lo que estaba pasando por su cabeza, en *sentimiento* la emoción o sentimiento que experimentaba y en la casilla de *Conducta* lo que hizo.

SITUACIÓN	PENSAMIENTO	SENTIMIENTO (lo que sentí)	CONDUCTA (lo que hice)

Módulo emocional.

Sesión #3

¿Qué son las emociones?

OBJETIVO:

- Instrumentalizar en el reconocimiento de las emociones existentes y de su interacción con las cogniciones.

Estructura de la sesión.

Actividad	Tiempo estimado	Materiales.
1. Bienvenida y dinámica.	10 minutos.	Premio (puede ser comestible) Lista de asistencia.
2. Revisión de la tarea.	20 minutos.	
3. Ejercicio práctico: ¿Cuáles emociones se conocen? 3.1 Exposición, “¿Qué son las emociones?”	20 minutos.	Anexo.6
4. Ejercicio práctico: “Interacción dialéctica de las cogniciones, emociones y conductas.”	30 minutos.	Fichas que contienen las situaciones estresantes, respuestas cognitivas, emocionales y conductuales. Papelógrafos, lapiceros, cinta adhesiva.
5. Ejercicio práctico: ¿Qué emociones se identifican según la situación?	10 minutos.	Hojas blancas y lápices.

6.Ejercicio práctico: Reconocimiento de emociones.	20 minutos.	Reproductor de discos compactos. Disco compacto con la música indicada. Lapiceros y hojas de papel.
Receso	10 minutos.	
7. Entrenamiento en Relajación progresiva.	35 minutos.	Ropas amplias y cómodas, Paños, Música relajante, velas, incienso. Programa de relajación progresiva.
8.Tarea	10 minutos.	Hoja de registro de pensamientos.
9. Evaluación.	10 minutos.	Fichas azules y fichas blancas, lapiceros.
Total	2 horas y 45 minutos.	

1. **Actividad:** Bienvenida y dinámica.

Objetivos:

- Evaluar la aprehensión de conocimiento de las personas participantes.
- Repasar la información abordada en las pasadas sesiones.

Instrucción:

En tríos, se les solicita a las personas participantes que anoten tres ideas principales de lo que se ha trabajado hasta el momento.

El equipo que finalice más rápidamente recibirá un premio. Se leerán las ideas de forma oral y se comentarán en grupo, con el fin de analizar y enriquecer la información.

2. Entrega de la tarea.

Objetivos:

- Evaluar la metodología de la hoja de registro de pensamientos.
- Identificar el porcentaje de ejecución de la tarea.(Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard)
- Conocer dificultades en la ejecución de ambas tareas.
- Entregar los resultados de los niveles de estrés por área de cada una de las personas que realizó Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard.

Instrucción:

Hoja de registro de pensamiento.

Se procede a revisar oralmente los resultados, al mismo tiempo se contabiliza quienes llevaron a cabo la tarea. En este mismo sentido es importante identificar cuáles son los motivos por los cuales no se realizó la tarea. Con el fin de dar respuesta a posibles dificultades en las instrucciones o motivar a la ejecución.

Es elemental recalcar la importancia del compromiso con el proceso Es preponderante aclarar que por medio de este tipo de entrenamiento, es el primer paso fundamental para la reducción del estrés laboral.

Cuestionario sobre estrés Solano-Beauregard:

En una hoja se indicará el nivel general y el nivel por área de estrés de cada uno de los oficiales. Se explicará que el área motor corresponde a lo conductual, el área cognitivo-conductual corresponde a lo cognitivo y el área neuro-vegetativo corresponde a las emociones. Esto con el fin de que la o el oficial evalúe cuál área en particular se encuentra mayormente arremetida por el estrés generado en su trabajo.

Las instrucciones de calificación del cuestionario se encuentran en la última sección del mismo.

Anotar en todo momento las intervenciones y los motivos de no realización de la tarea.

3. Actividad. Ejercicio práctico. ¿Cuáles emociones se conocen?

Objetivos:

- Diagnosticar cuales son las emociones que las y los oficiales conocen.

Instrucción:

Por medio de un papelógrafo hacer una lluvia de “emociones” para lo cual se pedirá a las y los oficiales que mencionen cuales son las emociones que conocen.

En caso de que no se identifiquen emociones dar ejemplos: “la felicidad es una emoción” “El enojo es una emoción, ¿qué otras conocen?”

Piensen en una situación estresante (proponer una situación que las y los participantes hayan mencionado como estresante previamente) ¿Cómo se sienten?

3.1 Actividad: Exposición, “¿Qué son las emociones?”

Objetivos:

- Instrumentalizar teóricamente a las y los participantes con respecto a las emociones primarias (inmediatas e irreflexivas) y secundarias (sostenidas en el tiempo) y su relación con el estrés. Ejemplos de ellas son: Susto, Tristeza, Alegría, Soledad, Miedo, Sorpresa, Enojo, Disgusto.

Instrucción:

Seguidamente, por medio de la presentación de PPT se aclara que son las emociones, cuales existen y cuál es su sustrato fisiológico.

! Recuerde tomar apuntes de los acontecimientos de cada sesión y la lista de asistencia!

Ficha teórica para la persona que facilita:

Las Emociones.

Según Lega, Caballo y Ellis (2002) “las emociones pueden definirse como formas de comportamiento complejas, relacionadas de forma integral con los procesos sensoriomotrices y con los pensamientos, (...) sin causas o consecuencias únicas” (p.16). Las emociones provienen de tres fuentes diferentes, es decir tendrían sus raíces en tres procesos de diversa índole. “(a) *procesos sensoriomotores, (b) de la estimulación biofísica de los tejidos del sistema nervioso autónomo y de otros centros subcorticales y (c) de pensamientos cognitivos*” (p. 17)

4. Actividad: Ejercicio práctico “La Interacción dialéctica de las cogniciones, emociones y conductas.”

Objetivos:

- Evidenciar la relación dialéctica que existe entre las cogniciones, emociones y conductas ante las situaciones de estrés.
- Exponer que las cogniciones median las emociones y éstas las conductas.

Instrucción:

Se distribuyen aleatoriamente las fichas que contienen las respuestas cognitivas, emocionales y conductuales.

Se les solicita que se ubiquen en parejas de trabajo.

Cada pareja de oficiales recibirá una ficha con una situación estresante, dos cogniciones (una positiva y una menos positiva), seis emociones, seis acciones (unas adaptativas y otras desadaptativas).

Estas fichas deben ser ubicadas en papelógrafos que previamente se han dispuesto, un papelógrafo será exclusivo para las situaciones estresantes, otro para las respuestas cognitivas (pensamientos) otro para las respuestas emocionales (sentimientos) y el último para las respuestas conductuales (acciones).

Se debe indicar a las y los oficiales de seguridad que deben catalogar las fichas. En el papelógrafo de las situaciones allí deben ubicar las fichas que ejemplifican las situaciones estresantes. En el papelógrafo de las cogniciones deben ubicar ambas fichas y ubicar en el papelógrafo siguiente la emoción que correspondería a la cognición y seguidamente la conducta que correspondería según su opinión. En el caso de las emociones y las conductas, las y los oficiales poseen libre derecho a escoger cual consideran más adecuado.

Seguidamente en la plenaria se evidenciará la correspondencia que existe entre situaciones, cogniciones, emociones y acciones. Es preponderante que se recalque la interacción entre cogniciones, emociones y conductas, de tal modo que se evidencie que las cogniciones pueden variar nuestras emociones y así con las conductas.

Es clave incluir las situaciones que se sugieren y las que las y los oficiales mencionaron en la sesión anterior.

En la plenaria se discutirá ¿Cambia mi emoción si cambia mi cognición?

En este momento se solicita la construcción de cogniciones alternativas, se impulsa a que se propongan otras cogniciones ante las situaciones propuestas.

A partir de estas nuevas propuestas se solicita que se reflexione como serían las emociones y las conductas, a raíz de las nuevas cogniciones.

Situaciones.

El relevo llegó media hora tarde.
Una de las clientas le solicita que vaya a pasear el perro y su supervisor llega en ese momento.
Una de las personas que vive en el condominio le pide que barra el patio y hay una fila de carros esperando entrar.
Lo envían a patrullar a una zona que se sabe es muy peligrosa.
Llega a un puesto nuevo y nadie le ha explicado las labores que debe realizar.

Cogniciones.

Al propio llegó tarde para molestarme.
Seguro tuvo un problema antes de venir.
Mi supervisor me va a regañar.
Le puedo explicar al supervisor que la señora lo solicitó.
No puedo decir que no.
Puedo decirle al cliente que barro luego.
Me van a asaltar.
Puedo tomar todas las precauciones del caso y ser muy cuidadoso o cuidadosa.
No lo voy a hacer bien.
Puedo hacer el trabajo bien.

Emociones.

Triste.
Molesto o molesta.
Inseguro o insegura.
Feliz.
Asustado o asustada.
Contento o contenta.

Conductas.

Fumo mucho.
Tomo mucho licor.
Grito.
Peleo.
Hago deporte.
Comparto con mi familia.
Converso con la persona y le explico que me gustaría que trate de no repetir lo que hizo
Expreso lo que pensé y sentí en ese momento

5. Actividad: Ejercicio práctico ¿qué emociones se identifican según la situación?

Objetivos:

- Evidenciar las emociones que se generan ante las situaciones estresantes.

Instrucciones:

Se solicita que en parejas propongan situaciones en las que sienten: Ira, Tristeza, Felicidad y Miedo.

Se comparte en plenaria y se solicita que propongan alternativas de reacciones y de emociones ante estas situaciones.

6. Actividad: Reconocimiento de emociones.**Objetivos:**

- Entrenar a las y los oficiales en la detección de emociones.

Instrucción:

Se les solicita a las y los oficiales de seguridad que escuchen entre 3 y 4 canciones y que anoten las emociones que asocian. Se les dará 30 segundos para que anoten en las hojas, la o las emociones que asociarían. A continuación se encuentran los extractos de las canciones que se presentarán. La o el facilitador juzgará si es necesario que se escuche la canción completa.

Jorge Celedón. Qué bonita es esta vida.

Me gusta el olor que tienen la mañana, me gusta el primer traguito de café sentir como el sol se asoma en mi ventana y me llena la mirada, de un hermoso amanecer.

Me gusta escuchar la paz de las montañas, mirar los colores del atardecer, sentir en mis pies la arena de la playa y lo dulce de la caña, cuando beso a mi mujer.

Se, se que el tiempo lleva prisa, pa' borrarne de la lista, pero yo le digo que...

Las emociones que se pueden mencionar a partir de la canción de Jorge Celedón son:

- Felicidad.
- Alegría.

Ricardo Montaner. Déjame Llorar

Cuánto vacío hay en esta habitación. Tanta pasión colgada en la pared.
Cuánta dulzura diluyéndose en el tiempo, tantos otoños contigo y sin ti.
Millones de hojas cayendo en tu cuerpo. Otoños de llanto goteando en tu piel

La emoción que se mencionaría a partir de la canción de Ricardo Montaner es:

- Tristeza

Calle 13- La Bala.

**La bala no tiene sentimientos, como un secreto que no quieres escuchar la bala.
Va diciéndolo todo sin hablar, sin levantar sospecha asegura su matanza, por eso
tiene llena de plomo su panza para llegar a su presa no necesita ojos**

Las emociones que se pueden indicar a partir de la canción de Calle 13 son:

- Enojo.
- Disgusto.

Ficha técnica para la persona que facilita.

“Tratar de hacerles ver como la sociedad divide las emociones por género, las mujeres pueden expresar abiertamente emociones nobles, amor, cariño, tristeza. Los hombres solo pueden expresar abiertamente las relacionadas con el, enojo y ira.”

7. Actividad: Entrenamiento en Relajación progresiva.

Objetivos:

- Instruir en la relajación a las personas participantes por medio de ejercicios que le permiten tensa y distender sus músculos.

Instrucción:

Condiciones para iniciar el entrenamiento.

- Ambiente tranquilo libre de distracciones.
- Ropas amplias y cómodas.
- Velas e incienso.
- Música relajante.
- No utilizar lentes de contacto.
- Postura: Acostados (as) preferiblemente.
- Las instrucciones deben ser pausadas y una vez transmitidas se indica en qué momento las personas puede dar inicio.

Indicaciones iniciales:

- La relajación se aprende de forma progresiva.
- Dejarse llevar por las sensaciones corporales que señalan que se está produciendo relajación.

- Resaltar el valor activo de la relajación.
- Postura cómoda y reducir al máximo los estímulos que puedan distraer o molestar.
- Ojos cerrados.

Es necesario hacer siempre énfasis en que la apropiación de las herramientas que permiten llevar a cabo una relajación satisfactoria adquirida de manera paulatina y con el entrenamiento. Lo anterior con el fin de reducir la ansiedad de aquellas personas a quienes se les dificulte la relajación.

Se debe instar a las y los oficiales a que practiquen los ejercicios de relajación tanto en sus hogares como en los puestos de trabajo. Para esto se menciona que la mejor manera de acostumbrarse a realizarlos es mediante la práctica continua.

Programa de relajación progresiva.

Ejercicios para relajar la cara.

- Tensar la frente levantando las cejas... dejar caer las cejas.
- Tensar la frente frunciendo el entrecejos (tratando de aproximar las cejas)... dejar caer las cejas hacia los lados y hacia abajo.
- Apretar fuertemente los párpados... dejar que el párpado superior caiga suavemente sobre el inferior.
- Girar los globos oculares, sin abrir los párpados, hacia la derecha (pausa), la izquierda (pausa) arriba (pausa) abajo... dejar que los globos oculares caigan suavemente hacia abajo.
- Tensar las mejillas estirando hacia atrás y hacia arriba las comisuras de los labios... dejar que los labios vuelvan a su posición de reposo.
- Juntar los labios y apretados fuertemente dirigirlos hacia afuera de la boca... dejar que los labios vuelvan a su posición de reposo.
- Juntar los labios y apretados fuertemente dirigirlos hacia adentro de la boca... dejar que los labios vuelvan a su posición de reposo.
- Presionar con la lengua el paladar superior... dejar que la lengua descansa en el paladar inferior.
- Apretar fuertemente las mandíbulas... dejar que la mandíbula inferior caiga (permitiendo que los labios queden separados)

Ejercicios para relajar el cuello.

- Inclinar la cabeza hacia la derecha haciendo que la oreja se acerque al hombro... volver la cabeza a la posición de reposo.
- Inclinar la cabeza hacia la izquierda haciendo que la oreja se acerque al hombro... volver la cabeza a la posición de reposo.
- Inclinar la cabeza hacia atrás haciendo que la nuca se aproxime a la espalda... volver la cabeza a la posición de reposo.
- Inclinar la cabeza hacia adelante haciendo que la barbilla se apoye en el pecho... volver la cabeza a la posición de reposo.

Ejercicios para relajar el brazo dominante.

- Apretar fuertemente el puño... abrir la mano
- Doblar la mano por la muñeca echando hacia atrás el puño... volver a posición inicial.
- Doblar la mano por la muñeca echando hacia adelante el puño... volver posición.
- Tensar el antebrazo identificando la tensión en la zona superior... aflojar el antebrazo.
- Tensar el antebrazo identificando la tensión en la zona inferior... aflojar el antebrazo.
- Doblar el brazo por el codo tensando los músculos del bíceps... aflojar el brazo que vuelve a descansar a la posición inicial.
- Doblar el brazo por el codo tratar de hacer fuerza, como para bajar el brazo a fin de que se tense el tríceps (los músculos de la parte posterior del brazo)... aflojar el brazo para que vuelva a la posición de reposo.
- Estirar hacia adelante y hacia arriba el brazo extendido a fin de tensar el hombro... aflojar el brazo para que vuelva a la posición de reposo.

8. Actividad: Tarea. Registro de pensamientos.

Objetivos:

- Entrenar en el reconocimiento de las emociones en la presencia de situaciones estresantes.

Instrucción:

Haga entrega del registro de pensamiento, conductas y emociones al mismo tiempo que afirma lo siguiente:

Complete el siguiente cuadro escribiendo en la casilla de *Situación* una descripción de lo ocurrió, en la casilla de *pensamiento* lo que estaba pasando por su cabeza, en pensamiento alternativo, otro pensamiento más adecuado.

En *sentimiento* la emoción o sentimiento que experimentaba y en la casilla de *Conducta* lo que hizo.

Se instará a que mencionen al menos dos situaciones estresantes.

Registro de Pensamientos

Nombre: _____

Fecha: _____

Instrucciones: Complete el siguiente cuadro escribiendo en la casilla de *Situación* una descripción de lo ocurrió, en la casilla de *pensamiento* lo que estaba pasando por su cabeza, en pensamiento alternativo, otro pensamiento más adecuado. En *sentimiento* la emoción o sentimiento que experimentaba y en la casilla de *Conducta* lo que hizo.

SITUACIÓN	PENSAMIENTO	Pensamiento alternativo.	SENTIMIENTO (lo que sentí)	CONDUCTA (lo que hice)

9. Actividad: Evaluación de la sesión.

Objetivos:

- Constatar los aspectos a mejorar de la sesión de trabajo.

Instrucción:

Se reparten las fichas de colores y se solicita que escriban en ellas los aspectos positivos y aspectos por mejorar de la sesión.

Se designarán las fichas de color blanco para lo positivo y las fichas azules para los aspectos que deben mejorar. La o el facilitador debería sistematizar las recomendaciones que se han recibido e incorporar las mejoras que se sugieren.

Módulo

Asertividad.

Sesión #4.

Comunicación Asertiva.

OBJETIVOS:

- Instruir en la comunicación asertiva.
- Entrenar en la construcción de nuevas maneras de hacerle frente a las situaciones estresantes.

Estructura de la sesión.

Actividad	Tiempo estimado	Materiales.
1. Bienvenida y actividad rompe hielo de ejemplificación de las variables en la comunicación.	20 minutos.	Fichas y lapiceros.
2. Exposición y reflexión grupal. "Los tipos de comunicación"	40 minutos.	Fichas con casos.
Receso	10 minutos	Refrigerio.
3. Ejercicio práctico, de conductas comunicativas asertivas. Ensayo conductual real.	60 minutos.	Fichas con las situaciones posibles, enriquecido con situaciones que las y los oficiales hayan mencionado anteriormente, durante las sesiones.
5. Tarea.	10 minutos.	Anexo 5.
6. Evaluación de la	10 minutos.	Diario de campo de la

sesión.		persona que facilita.
Total.	2 horas y 30 minutos.	

1. Actividad: Bienvenida y actividad Charadas de las variables no verbales en la comunicación.

Objetivos:

- Evidenciar la importancia de los gestos faciales y corporales en la comunicación.
- Instruir en la forma y contenidos de la comunicación.
- Identificar las limitaciones de la ausencia de comunicación verbal.

Instrucción:

Se dará inicio a la sesión de trabajo por medio de una actividad de “Charadas”. Se le solicita a las y los oficiales que escriban en una ficha cada uno, un nombre de una película. Se ubican las fichas en una bolsa o caja de cartón y se mueven para mezclarlas. Se solicita que 3 voluntarios o voluntarias escojan una tarjeta y hagan la mímica de la película que les ha correspondido. No se puede hablar, no silbar, ni tararear. Cada participante posee 30 segundos de preparación, y un minuto treinta para hacer la charada. Durante ese tiempo las y los demás oficiales deberán tratar de adivinar el nombre de la película.

En la plenaria se indaga si fue difícil o fácil adivinar. ¿Qué hacía falta para que fuera más rápido adivinar? ¿Los gestos de la cara son importantes? ¿Los gestos del cuerpo son importantes? ¿Por qué resultó difícil o fácil adivinar el nombre de la película?

La persona que facilita, debe guiar la discusión de tal manera que se evidencie la importancia de los gestos y movimientos corporales al comunicarse así como las limitaciones que se presentan en ausencia de palabras. De igual manera es preponderante sugerir que las palabras poseen tonalidad, volumen e intención, por lo cual la comunicación es amplia y compleja. Dado lo anterior, las atribuciones que se generan al comunicarse dependen de las variables anteriores.

2. Actividad: Conceptualización y discusión grupal “La comunicación”.

Objetivos:

- Proporcionar una base teórica con respecto a la comunicación.
- Abordar el tema de la comunicación asertiva.

Instrucción:

Seguidamente se lleva a cabo una conceptualización de la comunicación asertiva, no asertiva y agresiva, esto por medio de una presentación ppt.

Seguidamente se realiza una discusión grupal con respecto a la comunicación con el fin de reflexionar sobre la manera asertiva de expresarse. Propiciando que las y los oficiales identifiquen ejemplos en su cotidianidad laboral de cada uno de los tipos de comunicación.

Ficha teórica para la persona que facilita:

Asertividad.

“Se refiere (...) a la expresión directa de los propios pensamientos, necesidades, opiniones y derechos de forma positiva” (Pérez, 2009, p. 216)

Se trata de comunicarse sin hacer uso de lenguaje ni posturas que sean agresivas o manipuladoras. De igual forma una persona asertiva es capaz de informar aquellas situaciones con las cuales no se encuentra de acuerdo y proponer soluciones alternativas que no atenten contra sus derecho o los de la o las personas con quienes interactúa.

Una vez realizada la exposición con respecto a la comunicación, se les solicita a las y los oficiales que expresen sus opiniones con respecto al tema. Es preferible que las intervenciones se realicen al final de la exposición con el fin de no perder el hilo conductor.

Es importante conceder espacios de retroalimentación al llevar a cabo la presentación. Se recomienda utilizar consignas tales como:

¿Qué les parece?

¿Qué opinan?

¿Qué ejemplos se les ocurren?

Con el fin de establecer una integración teórica de la actividad “Charadas” y la presentación, deberá retomar las conclusiones propuestas en ambas actividades. Al mismo tiempo es clave asegurarse que las y los oficiales se hayan apropiado de las nociones anteriormente expuestas con el fin de pasar a la siguiente actividad.

3. Actividad: Ejercicio práctico “ensayo de conductual real” de alternativas asertivas ante situaciones estresantes.

Objetivos:

- Ensayar respuestas alternativas ante situaciones estresantes.
- Identificar alternativas conductuales asertivas para las situaciones estresantes.

Instrucción:

Se llevará a cabo el entrenamiento en conductas asertivas por medio de la técnica “Ensayo conductual real” ante situaciones estresantes.

Las personas participantes idearán y ejercitarán conductas más adaptativas, interaccionando con otras interlocutoras en una situación concreta.

Se solicita a las y los oficiales que se agrupen en parejas y que al azar escojan una de las situaciones. Se les insta a que lean las situaciones de haber dudas se las comunicarán a la o el facilitador. Seguidamente se otorga un espacio de 10 minutos para que las parejas discutan los roles y un pequeño guión a seguir. Después de esto una a una las parejas harán el ensayo conductual, al finalizar cada uno de los ensayos, se abre un espacio para que las demás personas participantes opinen y expresen sus impresiones con respecto a la situación presentada. Se trata de que se propongan otras conductas asertivas frente a las situaciones expuestas.

Los ensayos no deben exceder un tiempo de 5 minutos.

Ficha Técnica para la persona que facilita.

Con el fin de asegurarse la eficacia de la técnica existe varias recomendaciones que se deben de seguir según Labrador et al (2004):

El ensayo conductual real:

- La o el sujeto realiza de forma real la conducta comunicativa asertiva que considera más adaptativa ante la situación estresante presentada. “hasta conseguir un nivel de ejecución y dominio adecuados” (p.806)

Labrador et al (2004) afirman que es preponderante llevar a cabo los ensayos conductuales reales ante el entrenador y las y los demás miembros del grupo con el fin de que la persona además de que reciba retroalimentación, se vea expuesta a una situación que se aproxima a la realidad. Al mismo tiempo, que “pueda urgirse al sujeto a que establezca un compromiso con su situación pública” (p.807)

Situaciones posibles para realizar el ensayo conductual real.

1

Son las ocho de la mañana y Juan espera que Pedro venga a relevarlo. Su turno terminaba a las 6 de la mañana.

Cuando Pedro llega, Juan siente su pulso acelerado y suda un poco. También siente que se le sale el ... indio... Debido a que debe trabajar el próximo turno de noche y sabe que al llegar a la casa, sus vecinas y vecinos escuchan la radio a un volumen alto.

Juan piensa que no es justo que Pedro llegue tarde, además de que es la tercera vez este mes. Juan no encuentra las palabras para decir a Pedro que se encuentra muy molesto. Al llegar a la casa discute con su esposa por que ha llegado el recibo de luz y no tiene dinero para pagarlo.

¿Qué puede hacer Juan?

¿Qué respuesta asertiva puede tener Juan para solucionar esta situación?
Discúptalo y dramatízalo frente al grupo.

2

Marta tiene tres años de desempeñarse como oficial de seguridad para la empresa, ha rotado en diversos puestos y nunca llega tarde. Al llegar al condominio donde debe laborar, dos de las personas que habitan, la abordan con el fin de solicitarle que llame al supervisor ya que no se sienten seguros y seguras con una oficial mujer. Marta sabe que posee amplia experiencia y que nunca ha recibido quejas, a pesar de esto, no puede evitar molestarse.

Marta piensa: Esas señoras son celos lo que tienen... ¿Pero cómo se les ocurre? ¿Quién se va a fijar en una que es oficial?

¿Qué puede hacer Marta?

¿Qué respuesta asertiva puede tener Marta para solucionar esta situación?

Discúptalo y dramatízalo frente al grupo.

3

Es de mañana y al llegar a la empresa se encuentra con uno de sus jefes. Se nota que está de mal humor y le da una instrucción en un tono que usted considera es agresivo.

“y tal vez el jefe de uno, viene peor que uno y lo agarra y lo trapea todo y uno también le he contestado y diay si el problema es allá no aquí. Pero también ya uno se va con eso”

¿Qué se puede hacer?

¿Qué respuesta asertiva se puede tener para solucionar esta situación?

Discúptalo y dramatízalo frente al grupo.

4

Llega el final del mes y Don Alfonso no tiene suficiente dinero para pagar la renta de la casa ni los pagos que se deben en la tienda de electrodomésticos. Al mismo tiempo no hay recursos suficientes para poder pagar los recibos de la luz.

A razón de esto se han desarrollado algunos problemas en la casa, hay problemas con su esposa y con sus hijos.

¿Qué puede hacer Alfonso?

¿Qué respuesta asertiva puede tener Alfonso para solucionar esta situación?

Discúptalo y dramatízalo frente al grupo.

4. **Actividad:** Tarea.

Objetivos:

- Entrenar a las personas participantes en el registro de pensamientos y conductas. Este objetivo se perseguía desde la tarea de la primera sesión

Instrucción:

Se hará entrega del cuadro y se les solicita que escriban en la casilla de *Situación* una descripción de lo ocurrió, en la casilla de *pensamiento* lo que estaba pasando por su cabeza y en la casilla de *Conducta* lo que hizo y en la casilla *Emoción*, lo que sintió.

5. Actividad: Evaluación de la sesión.

Objetivo:

- Determinar los aspectos que la población considera más relevantes y la metodología más adecuada para la implementación del proceso.

Instrucción:

Con el fin de evaluar la sesión de trabajo, se le solicita que de manera oral y voluntariamente se mencionen los aspectos positivos y los menos positivos de la sesión.

Utilizar consignas tales como:

¿Qué es lo mejor de la sesión? ¿Por qué?

¿Qué mejoraría de la sesión?

¿Qué le gustaría incorporar en las sesiones?

Sesión #5.

Cierre.

OBJETIVOS:

- Realizar el cierre del proceso grupal.
- Evaluar los resultados del proceso.

Estructura de la sesión.

Actividad	Tiempo estimado	Materiales.
Evaluación de la propiciación de herramientas.	20 minutos.	Anexo 5.
Evaluación del proceso.	20 minutos.	
Relajación progresiva.	30 minutos.	Programa de relajación progresiva.
Entrega de los certificados.	10 minutos.	Certificados de participación.
Refrigerio.	30 minutos.	Refrigerio.
Total	2 horas.	

1. **Actividad:** Evaluación de la propiciación de herramientas.

Objetivos:

- Evaluar los avances en la apropiación de las estrategias de reducción del estrés laboral en las y los oficiales de seguridad participantes.

Instrucción:

Se les solicita a las y los oficiales de seguridad que trabajen una hoja de registro de los pensamientos en la sesión

Seguidamente se les solicitará que en la plenaria recuerden la primera vez que utilizaron la hoja de registro y que comparen si:

¿Tardaron más tiempo?

¿Fue más fácil o más difícil esta vez, comparado a la primera?

¿Disfrutaron más de actividad la primera vez que llenaron el formulario o esta vez?

¿Es una herramienta que se podría seguir trabajando después de finalizado el proceso?

Es trascendental que la evaluación no únicamente diagnostique el tiempo, sino los contenidos. Para lograr este fin es necesario que lleve a cabo una revisión cualitativa de lo escrito al mismo tiempo que se trata de identificar la existencia o no pensamientos más realistas así como de emociones y conductas mas asertivas y adaptativas.

2. Actividad: Evaluación del proceso.**Objetivos:**

- Recibir retroalimentación de parte de las y los oficiales de seguridad con respecto a la metodología del proceso.

Instrucción:

Con el fin de llevar a cabo la evaluación del proceso, la o el facilitador deberá hacer un recuento de las sugerencias que las y los oficiales han hecho a lo largo de las sesiones. Se presentarán estas sugerencias en un documento (anexo 9) que se repartirá a las personas participantes con el fin de que señalen si hubo mejoras o si aún restan áreas por mejorar.

Se abrirá un espacio para la discusión y el intercambio de ideas con respecto a la evaluación.

3. Actividad: Ejercicio práctico: Relajación progresiva.**Objetivo:**

- Ensayar la relajación progresiva.

Instrucción:

Mantener presentes las recomendaciones que se hacen en la sesión anterior.

Por medio del entrenamiento en relajación progresiva, las personas aprenden a identificar las señales fisiológicas provenientes de sus músculos cuando están en tensión y cuando están relajados.

Por medio de una nueva sesión de entrenamiento se busca que las y los oficiales posean una nueva oportunidad de practicar y de ensayar la técnica.

4. Actividad: Entrega de los certificados.

Objetivos:

- Reconocer la labor realizada por las personas participantes.
- Potenciar el mantenimiento de las habilidades adquiridas a lo largo del proceso.

Instrucción:

Se tomará en cuenta a las personas que hayan participado en un 70% del proceso.

La persona que facilita en compañía de la representación de las jefaturas, hará la entrega del certificado de participación. Todos los certificados deben ser personalizados.

5. Actividad: Refrigerio.

Objetivos:

- Compartir un momento de recreación.
- Fomentar el compañerismo.

Instrucción:

En caso de que no se cuente con fondos de la empresa, se le solicitará a cada participante que aporte comestibles para el refrigerio.

Preparar participativamente desde la sesión anterior una lista de comestibles y las personas responsables.

Bibliografía.

- Abarca, A. (2004) Programa de reconocimiento y manejo del Estrés laboral con el personal de la Vicerrectoría de Administración del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago, 2002-2004. (Tesis de licenciatura Universidad de Costa Rica).
- Astroza, E. (2005) Caracterización descriptiva de las habilidades sociales presentes en niños que se encuentran en situación de vulnerabilidad, específicamente en situación de calle. Chile: Universidad Católica de Temuco. Consultado el 26 de enero 2011 en: <http://site.ebrary.com/lib/sibdilibrosp/Doc?id=10316547&ppg=31>
- Barguil , M. (2003) Bienestar psicológico, estrategias de afrontamiento al estrés y autoeficacia percibida en pacientes operados por cáncer gástrico que asisten al Centro de Detección Temprana de Cáncer Gástrico, Hospital Max Peralta, Cartago. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Baron. R. (1996) Psicología. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Blanco. S (2007) Propuesta de un manual cognitivo-conductual-emocional dirigido a docentes para facilitar el entrenamiento en manejo y control de estrés en primer ciclo escolar. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Blanco. M (2008) Propuesta de una manual cognitivo conductual emocional para la inoculación del estrés laboral, dirigido a gerentes de una empresa privada costarricense. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Bleger. J (1986) Psicología de la conducta. Buenos Aires: Paidós.

- Camargo (2010) Estrés, Síndrome General de Adaptación o Reacción General de Alarma. Consultado el 20 de enero 2011 en: <http://www.revistamedicocientifica.org/index.php/rmc/article/view/103/0>
- Chanto, J. (2004) Creencias racionales e irracionales sobre la vida y la muerte y conductas suicidas: el caso de los adolescentes costarricenses. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica).
- Cottraux. J, (2004) Las terapias cognitivas y conductuales. Masson. Paris.
- Ellis. A. (1999) Una terapia breve más profunda y duradera. Barcelona: Ediciones Paidós.
- Ellis. A & Abrahams. E. (2005) Terapia Racional Emotiva. México: Editorial Pax México. 2ed.
- Epstein. N & Baucom. D. (2002) Enhanced Cognitive-Behavioral Therapy for Couples. Washington: American Psychological Association.
- Fernández. B. (2009) Nivel de estrés y estilos de afrontamiento en periodistas de medios costarricenses dedicados a cubrir informaciones de sucesos violentos o dramáticos. (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica)
- Fernández-Abascal. E, Martín. M, Domínguez. J, (2005) Procesos psicológicos. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Gestoso, C & Bozal, R (2000) Psicología del trabajo para las relaciones laborales. España: McGraw- Hill, segunda edición.
- Ellis-Chistensen, T. (2010) Social Skills. Consultado el 14 de agosto 2010 en: <http://www.novita.org.au/Content.aspx?p=95>
- Freixa i Baqué, E. (2003) ¿Qué es conducta? Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud. Vol. 3, N° 3, pp. 595-613.

Consultado el 04 de agosto de 2010 en:

http://www.aepc.es/ijchp/articulos_pdf/ijchp-89.pdf.

Gabriel & Liimatainen (2001) Mental health in the workplace. The Worklife Report. Ottawa, tomo 13, N° 2.

<http://proquest.umi.com/pqdweb?RQT=318&pmid=14805&TS=1188420508&clientId=30259&VInst=PROD&VName=PQD&VType=PQD&cfc=1>

Hellriegel. D (2009) Comportamiento organizacional. Consultado el 5 de mayo 2010 en:

http://books.google.co.cr/books?id=__g324XjZNwC&pg=PA47&dq=locus+de+control+externo&lr=&cd=1#v=onepage&q=locus%20de%20control%20externo&f=false

Ivancevich, J. & Matteson, M. (1985) Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. México: Editorial Trillas.

Labrador. F, Cruzado J.A & Muñoz M. (2004) Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta. Madrid. Ediciones Pirámide.

Landy, F. & Conte, J. (2007). Work in the 21st Century: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology. Boston: McGraw-Hill.

Lazzati, Santiago (Author). El cambio del comportamiento en el trabajo.

Argentina: Ediciones Granica. Consultado el 26 de enero 2011 en:

<http://site.ebrary.com/lib/sibdilibrosp/Doc?id=10357291&ppg=200>

Lega. L, Caballo. V & Ellis. A (2002). Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual. Madrid: Siglo XXI de España Editores.

León. A, Rodríguez A, Ferrel. R, & Ceballos. G (2009). Asertividad y autoestima en estudiantes de primer semestre de la Facultad de Ciencias de la Salud de una universidad pública de la ciudad de Santa Marta (Colombia).

Consultado el 11 de enero 2011 en:

<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/615/3>

28

Levinson. M (2004) Managing organizational stress through general semantics.

et Cetera. Concord: Tomo 61, N° 2.

Mckay. M, Davis. M. & Fanning. P (1988) Técnicas cognitivas para el

tratamiento del estrés. México: Ediciones Roca.

Oblitas. L (2008) Psicoterapias contemporáneas. México: CENGAGE Learning.

Papalia. D & Wendkos. S (2001) Psicología. México: McGraw-Hill.

Pérez. C, (2009) Manual cognitivo conductual emocional para la intervención

de violencia contra la mujer en relación de pareja actual dirigido a

psicólogos y psicólogas

Quirce, Vargas & Maykel (2000) El stress y sus componentes neurológicos y

comportamentales-Parte 1 Revista Costarricense de Psicología. San José.

Año 16, numero 31.

Ramírez. R (2003) Perspectiva contemporánea de la modificación de

Conducta, modelos emergentes. Ponencia presentada en: XIII Simposio

Costarricense de Psicobiología, I Simposio Costarricense de Análisis

Conductual Aplicado. Universidad de Costa Rica. San José, COSTA

RICA.

Riso (2006) Terapia cognitiva. Fundamentos teóricos y conceptualización del

caso clínico. Bogotá: Grupo editorial Norma.

Capítulo III. Anexos

Anexo 1 ¿Qué es el estrés?

¿Cuáles son las etapas del estrés?

Cottraux. J. (2004) Las terapias cognitivas y conductuales. Masson. Paris.

Etapas del estrés

Etapas del estrés
Etapas de alarma: Un evento potencialmente estresor es identificado por la persona y se cambia la manera en que realizaba una actividad. (una llamada de un cliente de que escucha – respuesta autonómica- vista- taquicardia-..)

Etapas de evaluación e interpretación: En función de nuestras características personales, interpretamos el evento y su gravedad. Podemos exagerarlo o minimizarlo.

Búsqueda de un ajuste ante el estrés: Las personas aplican las estrategias o formas de hacerle frente a la situación estresante.

Algunas estrategias son: la búsqueda de información con respecto al evento, con el fin de encontrar una manera de enfrentarlo y controlar las emociones que genera. Otras personas escogen negar la situación de estrés y las consecuencias que les trae.

Funciones del estrés: Estar mas alerta, estar mas pendiente de lo que ocurre en el entorno.

¿Qué otras pueden incluir?

Existen tres niveles de respuesta ante el estrés: las que se manifiestan por medio de nuestros pensamientos, las que se muestran en el cuerpo y las que nuestras emociones revelan.

Respuestas físicas ante el estrés:



Respuestas emocionales ante el estrés.



Respuestas de nuestros pensamientos ante el estrés.

-  No puedo dejar de pensar en una misma cosa.
-  No puedo.
-  No debería.
-  Pensamientos negativos.

Anexo 2.

1. Cuestionario Sobre estrés Solano-Beauregard.

El objetivo de este cuestionario es determinar qué parte de su cuerpo es más susceptible o vulnerable ante la tensión emocional.

LEA CON ATENCION LO SIGUIENTE:

En el cuestionario se presenta una serie de oraciones y/o preguntas. Usted va a marcar con una "X" el espacio de SI o NO, según sea su caso, dentro de la Hoja de Respuestas. ES IMPORTANTE QUE NO DEJE NINGUNA ORACION O PREGUNTA SIN CONTESTAR, ya que esto no permitiría conocer realmente cómo se encuentra usted.

A la hora de responder, favor refiérase al momento actual.

ESTO ES UN DOCUMENTO CONFIDENCIAL

ORACIÓN O PREGUNTA		SÍ	NO
1	Ha sentido calambres en el cuerpo.		
2	Ha sentido molestias estomacales.		
3	Al despertar siente tensa la cara o la mandíbula.		
4	Ha notado sequedad en la boca.		
5	Padece usted de jaqueca.		
6	Siente débiles las rodillas al caminar.		
7	Ha tenido dificultad, sin causa aparente, para hablar o pronunciar palabras.		
8	Ha sentido que las cosas que hace son difíciles o complicadas.		
9	A pesar de que oye bien, necesita que le repitan las cosas.		
10	Sin hacer ejercicio físico, suda más de lo normal.		
11	Siente dolores musculares.		
12	Se le dificulta concentrarse en lo que hace.		
13	Se le dificulta relajarse o estar tranquilo(a).		
14	Se le interrumpen las ideas o pensamientos fácilmente.		
15	Siente que todo lo puede hacer, siempre y cuando usted tenga el control.		
16	Ha tenido la sensación, sin causa alguna, de inquietud o desasosiego.		
17	Se le olvidan las cosas, se le dificulta recordar fechas, nombres, actividades.		
18	Ha sentido molestias en el pecho.		
19	Ha notado que le faltan las ideas más que antes.		

20	Ha tenido sensaciones de miedo o susto.		
21	Ha sentido palpitaciones fuertes en el corazón.		
22	Se cansa más fácilmente que antes.		
23	Se le dificulta caminar o hacer ejercicio.		
24	Le falta el apetito o siente desgano por la comida.		
25	Se ruboriza o "chilla" con facilidad.		
26	Ha sentido ardor en el estómago.		
27	Pierde el hilo de la conversación.		
28	Le brincan los músculos del pecho.		
29	Ha sentido como un vacío en el estómago.		
30	Ha tenido temblor en los párpados.		
31	Padece de estreñimiento o de deposiciones muy espaciadas.		
32	Ha estado de mal humor o muy irritable.		
33	Tiene ideas o pensamientos que lo perturban.		
34	Siente ganas de ir al baño más de lo normal.		
35	Le falta la respiración o siente ahogo.		
36	Ha sentido, sin ninguna causa, adormecimiento en los brazos o manos.		
37	Se asusta con regularidad.		
38	Ha sentido dolor en espalda o cuello.		
39	Ha tenido sensación de escalofríos súbitos.		
40	Tiene ideas que no se apartan de su mente.		
41	Le sudan, más de lo normal, las manos o los pies.		
42	Ha sentido que se le paralizan partes del cuerpo.		

43	Se distrae fácilmente.		
44	Se le inflaman las manos o pies.		
45	Se despierta durante la noche.		
46	Ha sentido dolor de cabeza.		
47	Piensa, antes de dormirse en una misma cosa.		
48	Siente temor a algo sin saber porque.		
49	Piensa mucho las cosas antes de hacerlas.		
50	Se despierta cansado (a) o fatigado (a).		
51	Le cuesta concentrarse en lo que hace.		
52	No puede estar quieto.		
53	Siente pérdida de la memoria.		
54	Se marea con regularidad.		
55	Se siente débil y con sueño.		
56	Siente zumbidos o ruidos en los oídos.		
57	Ha perdido peso más de lo normal.		
58	Ha sentido, sin causa alguna, debilidad en algunas partes del cuerpo.		
59	Le tiemblan las manos o partes del cuerpo regularmente		
60	Necesita hacer las cosas más de una vez para estar seguro		

Marque el número de las preguntas que son contestadas afirmativamente (Sí)

PUNTUACIÓN

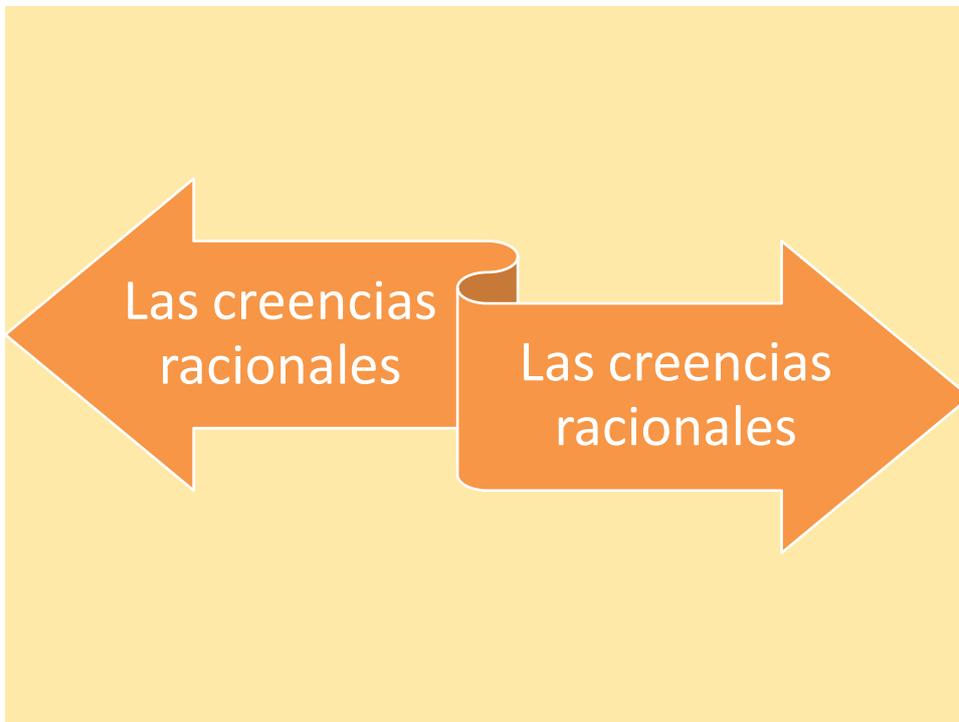
	%		PTS.	(X 5)
		MOTOR:	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
		COGNITIVO-CONDUCTUAL:	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>
		NEURO-VEGETATIVO:	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>	<input style="width: 80px; height: 20px;" type="text"/>

HOJA DE CORRECCIÓN DEL INSTRUMENTO											
Preguntas Número:				Preguntas Número:				Preguntas Número:			
1	3	5	6	8	9	12	14	2	4	10	16
7				15				18			
11	13	22	23	17	19	20	27	21	24	25	26
28				32				29			
30	38	42	44	33	37	40	43	31	34	35	36
50				47				39			
52	55	58	59	48	49	51	53	41	45	46	54
60				56				57			
MOTOR				COGNITIVO-CONDUCT				NEURO-VEGETATIVO			
Total:				Total:				Total:			
<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>				<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>				<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text"/>			

% MOTOR + % COGNITIVO-CONDUCTUAL + % NEURO-VEGETATIVO

3 =

ESTRÉS GENERAL:



Las creencias racionales.

Las creencias racionales se caracterizan según lo que se señala a continuación:

Consistentes internamente, lógicas y coherentes.

Verificables empíricamente.

Se formulan como un deseo, una esperanza o preferencia.

Producen emociones adaptativas.

Ayudan al individuo a alcanzar sus objetivos.

Son congruentes con la satisfacción de la vida.

Las creencias Racionales.

Permiten reaccionar por medio de conductas y sentimientos saludables y funcionales frente a las situaciones estresantes.

Fuente: Ellis (1999)

Ayudan a hacerle frente a las situaciones desagradables y consisten en preferencias, esperanzas y deseos de las personas.

Ejemplos:

1. “*espero* que no me ocurra tal desgracia, *pero* si sucede, podré enfrentarme a ella y todavía tendré oportunidades para ser feliz”

2. “Realmente preferiría gustarle a Susana; *pero* si no le gusto, qué más da. Igualmente podré llevar una buena vida”

Las creencias irracionales.



Principales creencias irracionales.



La desgracia emocional se origina por causas externas y yo no tengo control sobre ello.

Si algo parece peligroso o temible, tengo que estar preocupada (o) por ello y sentirme ansioso.

Es mas fácil evitar responsabilidades y dificultades de la vida.

Puedo lograr la felicidad por medio de la inercia y la falta de acción o tratando de disfrutar pasivamente y sin compromiso.

Las personas y las cosas deberían de funcionar mejor y si no encuentro soluciones perfectas a las duras realidades de la vida tengo que considerarlo como catastrófico.

Anexo 4 Las atribuciones.

Son las explicaciones que las personas crean ante determinadas circunstancias. Lo anterior se relaciona directamente con el locus de control, que se refiere a la medida en que las personas piensan que pueden controlar los hechos que las afectan. Existen dos tendencias, el locus de control externo y el locus de control interno, cada uno corresponde a diversas características muy distintivas. (Blanco 2009)

Locus de control externo

- Las personas con un alto locus de control externo relacionas los acontecimientos de sus vidas como los resultados de variables ajenas a su control.(Hellriegel, 2009)

Locus de control interno.

- Las personas con un alto locus de control interno piensan sus acciones son la causa de muchos acontecimientos y situaciones de sus vidas. (Hellriegel, 2009)

Situaciones estresantes y cogniciones.

Situaciones estresantes y cogniciones.

Situación: El oficial se llevó los papeles de la motos para su casa al terminar su turno.

Pensamiento: “Si, digamos ese día la cabeza me dolía un poquillo porque uno dice “si por desgracia le pasa algo, si lo para un trafico o le quitan la moto y después es un broncón el otro día”

Situación: Tomando en cuenta todas las tareas que debe realizar y las responsabilidades que tiene en su puesto, la o el oficial menciona que:

Pensamiento: “Osea que no hay cura para eso, como le dijera yo. No hay calmantes(...) nos tiene que dar estrés”

Situación: la o el oficial olvidó realizar una labor y al terminar su turno se fue para la casa.

Pensamiento: “diay no puede dormir bien. Se duerme un toquesito, pero se despierta como asustado y sudando”

Anexo 6

Registro de Pensamientos

Nombre: _____ Fecha
: _____

Instrucciones: Complete el siguiente cuadro escribiendo en la casilla de *Situación* una descripción de lo ocurrió, en la casilla de *pensamiento* lo que estaba pasando por su cabeza, en *sentimiento* la emoción o sentimiento que experimentaba y en la casilla de *Conducta* lo que hizo.

SITUACIÓN	PENSAMIENTO	SENTIMIENTO (lo que sentí)	CONDUCTA (lo que hice)

Las Emociones.

No tienen causas ni consecuencias únicas, es decir que ante la misma situación dos personas podrían manifestar emociones diferentes.

Primarias: inmediatas e irreflexivas.

Secundarias: sostenidas en el tiempo.

Ejemplos: Susto, Tristeza, Alegría, Soledad, Miedo, Sorpresa, Enojo, Dís gusto.

Emociones y estrés.

Algunas emociones como el enojo, el miedo y la tristeza pueden ser el resultado de situaciones estresantes.

Las emociones son las respuestas que tenemos ante el estrés, y son el motor de nuestras conductas.

Emociones, estrés y cuerpo.

Ante las situaciones estresantes, hay emociones que se presentan. Estas emociones se reflejan en nuestro cuerpo por medio de: sudoración excesiva, aumento de tasa cardiaca. Así como del sistema nervioso somático (tensión muscular), también se activan otros sistemas (hormonal, inmune, etc.)

Fuente: Cano Vindel (2010), Ansiedad, estrés, emociones negativas y salud

La comunicación asertiva.

Fuente: Pérez. C, (2009) Manual cognitivo conductual emocional para la intervención de violencia contra la mujer en relación de pareja actual dirigido a psicólogos y psicólogas .

Asertividad: “Se refiere a la competencia social que permite la expresión directa de los propios pensamientos, necesidades, opiniones y derechos de forma positiva” (Pérez, 2009, p. 216)

Se trata de comunicarse sin hacer uso de lenguaje ni posturas que sean agresivas o manipuladoras. De igual forma una persona asertiva es capaz de informar aquellas situaciones con las cuales no se encuentra de acuerdo y proponer soluciones alternativas que no atenten contra sus derecho o los de la o las personas con quienes interactúa.

Estilos de respuesta durante la comunicación.

No asertiva.

La conducta no asertiva resulta ser una falta de respeto hacia la propia persona. Al no expresarse lo que se piensa, siente y opina.

La conducta no verbal que corresponde es: mirada y voz baja, postura encorvada, evitación.

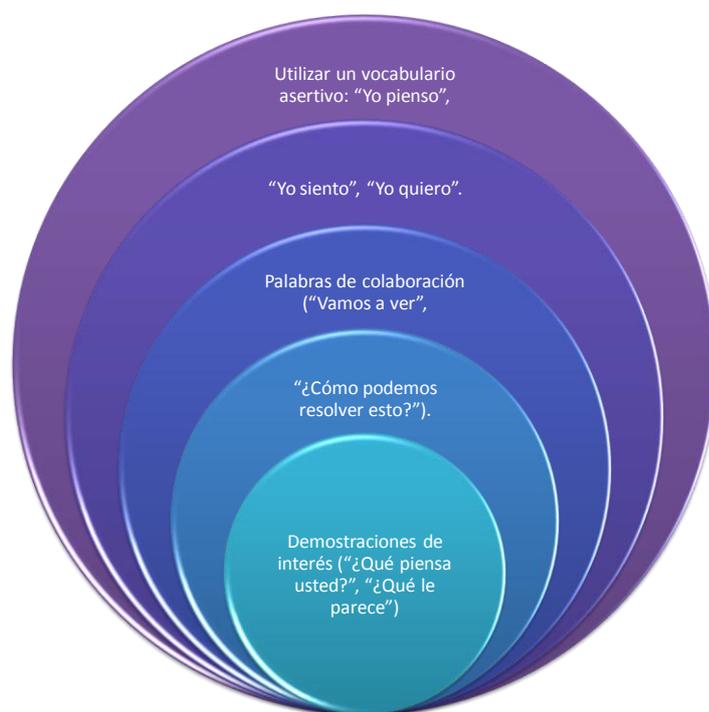
Conducta verbal: se usan palabras como “supongo”, “no cree que” “ehh..”

Asertiva.

La persona que se expresa asertivamente es capaz de expresar lo que piensa, siente y opina de manera clara. Sin violentar los derechos de las demás personas y sin faltar el respeto.

Conducta no verbal: Mirada directa, nivel de voz neutral, respuestas directas.

Conducta verbal: “pienso que”, “siento..” “¿Cómo podemos solucionar esto?”



Agresiva.

La persona que se expresa de manera agresiva, expresa sus derechos de tal manera que viola los de las demás personas. Se busca dominar e imponerse. “esto es lo que yo siento, tus sentimientos no cuentan”.

Conducta no verbal: Mirada retadora, voz alta, habla rápido, gestos de amenaza.

Conducta verbal: “Hacé..”
“usted debe estar vacilando...”,
“Debe...”

Anexo 9

Evaluación del proceso.

Recomendación	Se cumplió	No se cumplió.

(Agregar las filas que sean necesarias)

Participación en el proceso para la
reducción del estrés laboral.

Esta mención se concede a

Nombre de la persona premiada

como reconocimiento por su inestimable contribución a


Organización

Firma _____ Fecha _____

Firma _____ Fecha _____