



**“ FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES VINCULADOS  
AL TRABAJO EN LAS FUERZAS POLICIALES EN LA  
CIUDAD DE ROSARIO”**

Tutora: Lindozzi Mariela

Tesista: Crosa Carla Sabrina

Título: Licenciatura en Psicología

FACULTAD DE PSICOLOGIA Y RELACIONES HUMANAS

SEDE REGIONAL ROSARIO

Año: 2023



## **RESUMEN**

Los factores de riesgo psicosocial son aquellas condiciones laborales que tienen alto potencial de dañar la salud mental de las personas, afectándolas dentro y fuera de su campo de trabajo. En el caso de los oficiales policiales debido a la naturaleza de sus labores y al contexto violento actual particularmente en la ciudad de Rosario, constantemente se ven expuestos a este tipo de condiciones. Este estudio tuvo como objetivo describir como caracterizan los agentes policiales de seguridad las situaciones laborales y los factores de riesgo psicosociales en relación a sus labores, el clima laboral y la vida familiar en la ciudad de Rosario durante el año 2023. Se desarrolló un estudio cualitativo, cuya muestra estuvo compuesta por 15 agentes que desempeñan funciones de seguridad en la ciudad de Rosario. Se trabajó con fuentes primarias a través de entrevistas en profundidad y se aplicó la técnica de frases incompletas, tomada de la versión de Sacks adaptada a los fines de esta investigación. Los resultados obtenidos reflejaron que los funcionarios policiales de Seguridad de la Ciudad de Rosario, vivencian Factores de riesgos psicosociales en lo concerniente al contexto interno de la organización, como en los eventos o problemáticas que se presentan en el contexto externo y respecto a su vida familiar, no siendo así en su relación con el clima laboral.

## **PALABRAS CLAVES**

**FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES - FUERZAS POLICIALES –  
TRABAJO**

## **AGRADECIMIENTOS**

A mis hijos, porque sin su amor, inspiración y apoyo, este proyecto no lo habría hecho realidad.

A mi familia, que han sido el cimiento en la consecución de cada meta; su incondicionalidad y motivación me ha permitido persistir en cada decisión.

A cada una de las personas que de una u otra manera han aportado y colocaron su granito de arena en el desarrollo de este trabajo.

## INDICE

|                                                                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| RESUMEN .....                                                                                                     | 3         |
| AGRADECIMIENTOS .....                                                                                             | 4         |
| <b>CAPITULO I.....</b>                                                                                            | <b>7</b>  |
| <b>1 INTRODUCCION .....</b>                                                                                       | <b>7</b>  |
| ESTADO DEL ARTE .....                                                                                             | 10        |
| TEMA.....                                                                                                         | 12        |
| PROBLEMA .....                                                                                                    | 12        |
| OBJETIVO GENERAL .....                                                                                            | 13        |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....                                                                                        | 13        |
| <b>CAPITULO II.....</b>                                                                                           | <b>14</b> |
| <b>2 MARCO TEORICO .....</b>                                                                                      | <b>14</b> |
| 2.1 FACTORES PSICOSOCIALES: DEFINICIÓN .....                                                                      | 14        |
| 2.2 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIALES LABORALES .....                                                              | 17        |
| 2.3 FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL ASOCIADOS A LA LABOR POLICIAL.....                                             | 24        |
| 2.4 EXIGENCIA EMOCIONAL DE TRABAJO.....                                                                           | 29        |
| 2.5 EXPOSICIÓN DEL AGENTE POLICIAL. ....                                                                          | 31        |
| 2.6 DISONANCIA COGNITIVA .....                                                                                    | 35        |
| 2.6.1 <i>La magnitud de la disonancia</i> .....                                                                   | 36        |
| 2.6.2 <i>La reducción de la disonancia</i> .....                                                                  | 38        |
| 2.6.3 <i>Disonancia cognitiva en el ámbito Laboral</i> .....                                                      | 39        |
| 2.6.4 <i>Como evitar la disonancia</i> .....                                                                      | 40        |
| 2.7 ORGANIGRAMA Y FUNCIONES DE LA POLICÍA DE SEGURIDAD EN SANTA FE .....                                          | 41        |
| 2.8 CONTEXTO SOCIAL EN LA CIUDAD DE ROSARIO .....                                                                 | 46        |
| 2.9 CONCEPTUALIZACIÓN DE VIVENCIA DESDE LA TEORÍA SOCIOCULTURAL .....                                             | 47        |
| 2.9.1 <i>Conceptualización de Vivencia según la Teoría Psicoanalítica</i> .....                                   | 51        |
| 2.10 EL MODELO DE KARASEK-JOHNSON-THEORELL: DESEQUILIBRIO ENTRE DEMANDAS PSICOLÓGICAS Y AUTONOMÍA Y CONTROL ..... | 52        |
| 2.11 EL MODELO ISTAS .....                                                                                        | 57        |
| 2.11.1 <i>Modelo de Análisis de los Dimensiones Psicosociales</i> .....                                           | 58        |
| 2.11.2 <i>Las Dimensiones Psicosociales</i> .....                                                                 | 61        |
| 2.11.3 <i>Clasificación de los factores de riesgo psicosocial</i> .....                                           | 62        |
| <b>CAPITULO III.....</b>                                                                                          | <b>67</b> |
| <b>3 MARCO METODOLOGICO.....</b>                                                                                  | <b>67</b> |
| 3.1 DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO DE INVESTIGACIÓN.....                                                                | 67        |
| 3.2 POSICIONAMIENTO/ ENFOQUE.....                                                                                 | 67        |

|                                          |                                                                                 |            |
|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.3                                      | POBLACIÓN Y MUESTRA .....                                                       | 68         |
| 3.4                                      | TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS .....                                           | 68         |
| 3.4.1                                    | <i>Instrumentos</i> .....                                                       | 68         |
| 3.4.2                                    | <i>Procedimiento</i> .....                                                      | 69         |
| 3.5                                      | ESTRATEGIAS DE ANÁLISIS.....                                                    | 69         |
| 3.6                                      | CONSIDERACIONES ÉTICAS.....                                                     | 72         |
| <b>CAPITULO IV .....</b>                 |                                                                                 | <b>73</b>  |
| <b>4</b>                                 | <b>ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b> | <b>73</b>  |
| <b>CONCLUSION .....</b>                  |                                                                                 | <b>96</b>  |
| <b>PROPUESTAS Y REFLEXION FINAL.....</b> |                                                                                 | <b>101</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>   |                                                                                 | <b>103</b> |
| <b>ANEXO 1 .....</b>                     |                                                                                 | <b>112</b> |
|                                          | CONSENTIMIENTO INFORMADO .....                                                  | 112        |
| <b>ANEXO 2 .....</b>                     |                                                                                 | <b>113</b> |
|                                          | PROTOCOLO DE ENTREVISTA .....                                                   | 113        |
| <b>ANEXO 3 .....</b>                     |                                                                                 | <b>114</b> |
|                                          | TÉCNICA DE FRASES INCOMPLETAS DE SACKS.....                                     | 114        |

## ***CAPITULO I***

### **1 INTRODUCCION**

El trabajo Policial siempre ha sido considerado como una profesión de alto riesgo, con factores asociados al riesgo psicosocial, afectaciones físicas, en general los funcionarios están expuestos a situaciones violentas, exigentes, que demandan de condiciones especiales tanto en aspectos físicos como emocionales para adaptarse al ejercicio de la actividad policial (Suarez Vásquez, Álvarez González & Machado Cuero, 2020).

Los oficiales de seguridad se enfrentan diariamente a situaciones de alto impacto en las diversas actividades que realizan para hacer cumplir la ley, estas condiciones laborales tienen elevado potencial de afectarlos dentro y fuera de su campo de trabajo.

Los riesgos psicosociales laborales son situaciones laborales que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente. La gravedad y globalidad de las consecuencias de los riesgos psicosociales, entraña repercusiones que van desde los aspectos físicos y psicológicos hasta los mentales. No es extraño que los riesgos psicosociales tengan consecuencias mentales graves, que alteren el equilibrio mental de la persona con afecciones claramente psicopatológicas o psiquiátricas (Moreno Jiménez, 2011).

Los factores psicosociales constituyen un eje fundamental de los efectos que el trabajo tiene en la vida de las personas. De acuerdo a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), los riesgos psicosociales se pueden clasificar en seis, Organización y condiciones del empleo, Trabajo

activo y desarrollo de habilidades, Demandas psicológicas, Violencia y acoso, Relaciones al interior del trabajo y Doble presencia.

La presente investigación tiene como objetivo describir como caracterizan los agentes policiales de seguridad las situaciones laborales y los factores de riesgo psicosociales en relación a sus labores, el clima laboral y la vida familiar en la ciudad de Rosario, durante el año 2023.

Con respecto al contexto social actual en Rosario, Di Lodovico C. en Infobae, (2023) describe que el año 2023 es considerado como el más violento en Rosario de la última década. La incapacidad para contener las olas de muertes violentas en la ciudad como resultado de la pugna entre organizaciones narcotraficantes por el control del mercado local en expansión, pone al descubierto un panorama criminal profundamente fragmentado y la necesidad apremiante de reformas de fondo para controlar la corrupción policial, un factor clave para la violencia.

Aguirre O. (2022) señala que con el tiempo, en Rosario también se ha desarrollado un mercado de consumo interno. Por otro lado, los agentes de policía siguen trabajando en condiciones que los hace blancos fáciles para organizaciones que les ofrecen acceso rápido a dinero en efectivo.

Aunque existe una necesidad innegable de reestructurar los cuerpos de policía en Argentina, combatir la arraigada corrupción en la institución requerirá un compromiso de largo plazo de las administraciones actuales y venideras, una tarea que ha resultado ser cuesta arriba en Argentina.

Asimismo, algunos informes, señalan que el estrés laboral ha sido identificado como uno de los riesgos laborales más importantes que afecta a la salud mental de los agentes de policía de seguridad. Jiménez Espín y colaboradores (2021) sostienen que el estrés es un mal que aqueja a gran parte

de los servidores policiales, manifestándose en una evidente falta de energía, motivación, rendimiento laboral, irritación, entre otros.

Por otra parte, Ruiz-Ruano García y colaboradores (2023) plantean que se observa en los uniformados mayor nivel de burnout asociados con una baja autonomía, altas demandas psicológicas, conflictos en el desempeño de rol y un bajo apoyo social percibido. Existen factores psicosociales como el escenario violento actual que incrementan el estrés laboral en la policía y que, a largo plazo, desencadenan síntomas compatibles con el burnout.

La problemática que aborda este estudio, atraviesa a toda la sociedad en su conjunto. Dada la complejidad de la misma, es menester, abordarla desde múltiples disciplinas científicas como así también desde los diferentes sectores e instituciones políticas y civiles. Se requiere sin duda de un abordaje sistemático que analice y ponga en acción medidas enfocadas a cada uno de los actores. En especial, se considera importante, el desarrollo de esta investigación sobre los aspectos ligados al riesgo psicosocial, como así también al perfil del personal de seguridad y su relación con los contextos violento, en tanto agentes de seguridad.

## ESTADO DEL ARTE

En el siguiente apartado, se realiza una breve reseña de las investigaciones sobre la temática abordada en este campo.

Los “factores de riesgo” psicosociales se han definido por la O.I.T. (1986) como, “las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones y necesidades de los trabajadores, por otro. Estas interacciones, podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencias”.

Así mismo, Gollac M. (2013) los define como: “Los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores”.

Raigoso-Mayorga J. (2015), mediante una exploración teórica, “Factores de riesgo psicosocial en oficiales de la policía de Colombia”, ha indicado que la exposición a situaciones peligrosas, hacen del ser Policía una profesión altamente exigente, estresante y los factores de riesgo psicosociales en los integrantes de la institución pueden aparecer en cualquier momento de la carrera. Además de ello, las complicadas condiciones en el desempeño del trabajo, los ambientes no apropiados y las altas exigencias de resultados, también son factores de riesgos psicosociales en el desarrollo de las funciones en oficiales activos. Adicionalmente las características de personalidad

influyen en desempeño laboral y todos los oficiales pueden estar en riesgo de agotamiento físico y psicológico asociado con el trabajo por incidentes críticos, manejo de estrés y enfrentamiento con delincuentes violentos y civiles irritados.

Por su parte, Angulo Martínez, L. S. (2021), en su estudio, “Factores psicosociales intralaborales y condiciones de salud mental de los policías de la estación de policía ciudad Bolívar de Bogotá desde la perspectiva de informantes claves y un análisis documental”, utilizando como técnica la aplicación de entrevistas semiestructuradas a 10 informantes claves, permitió establecer que los principales factores psicosociales derivados de la actividad policial que generan algunas afectaciones en la salud mental identificadas, están asociadas a las condiciones propias del trabajo, las cuales se relacionan principalmente con las demandas de la jornada de trabajo, exigencias de la responsabilidad del cargo, demandas emocionales y la influencia del trabajo sobre el entorno extralaboral.

Siesquen A. (2020) en su proyecto de investigación “Factores de riesgo psicosocial en policías de una jurisdicción policial de Chiclayo, Perú” sobre una muestra de 60 policías con funciones en investigación criminal, mediante la administración de una “Batería de instrumentos para la evaluación de riesgos psicosociales en la forma A”. Indica que los resultados encontrados reflejan un riesgo psicosocial bajo con un 42.9%, sin embargo, presentaron riesgo alto y muy alto en el dominio de Demandas de trabajo y en las dimensiones de Control y autonomía, Demandas emocionales, Exigencias de responsabilidad de cargo y Demandas de jornada de trabajo.

## **TEMA**

Factores de riesgo psicosociales vinculados al trabajo en las fuerzas policiales en la ciudad de Rosario

## **PROBLEMA**

Como describen los agentes policiales de seguridad las situaciones laborales en la ciudad de Rosario?

Que caracterización realizan sobre el riesgos psicosociales en relación a sus labores, al clima laboral, la vida familiar durante el año 2023?

## **OBJETIVO GENERAL**

Describir como caracterizan los agentes policiales de seguridad las situaciones laborales y los factores de riesgo psicosociales en relación a sus labores, el clima laboral y la vida familiar en la ciudad de Rosario durante el año 2023.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Describir las situaciones del contexto laboral interno y externo del trabajo policial caracterizadas como factores de riesgo psicosocial.
- Indagar qué relación establecen entre los factores psicosociales de riesgo con el clima laboral y la vida familiar.

## ***CAPITULO II***

### **2 MARCO TEORICO**

Para comprender mejor los desafíos que plantea la descripción de los factores de riesgo psicosociales vinculados al trabajo en las fuerzas policiales necesitamos conocer algunos de los fundamentos teóricos presentados por otros autores.

#### **2.1 Factores Psicosociales: Definición**

El concepto de *factores psicosociales* en el trabajo es relativamente reciente y se origina en el último cuarto de siglo pasado. Es a partir de entonces cuando, de forma muy escasa, se comienza a hablar de ellos.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. La preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral tomaron protagonismo en la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión. Jiménez & León , (2010).

Una de las primeras referencias oficiales al tema aparece en 1984 en el trabajo "Los factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control" en un documento publicado por la Organización Internacional del Trabajo. Desde el primer momento de su formulación se insiste en la importancia de sus

efectos reales, en la dificultad de su formulación objetiva y en su complejidad. "Los factores psicosociales en el trabajo son complejos y difíciles de entender, dado que representan el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador y abarcan muchos aspectos". Moreno Jiménez, (2011).

En 1984, la Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el informe sobre medicina del trabajo definieron a los factores psicosociales como:

*“Las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud y en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo” (Organización Internacional de Trabajo, 1984, p. 3).*

Un segundo documento histórico relacionado con el tema es la obra “Los factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud, editado por la OMS y coordinado por Kalimo, El-Batawi y Cooper (1988). En el mismo, se expone que este tipo de factores provienen de la percepción y la experiencia de los trabajadores y que está influenciado por los innumerables factores que afectan al trabajador. La complejidad del tema y la importancia del trabajador real serían los datos iniciales con los que debe afrontarse su estudio e investigación. Un elemento de gran importancia es la diferenciación que introduce El-Batawi (1988) al exponer el doble efecto que pueden tener los factores psicosociales: positivos o negativos (OIT, 1986; Kalimo et al. 1988). Los factores psicosociales aluden a la estructura organizacional, a las condiciones psicosociales del trabajo como la cultura corporativa, el clima

laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto de trabajo, factores que como tales pueden ser positivos o negativos.

Los RPST hacen referencia a la condiciones que se encuentra en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico, social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluyen el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante. Estos factores interactúan y se desarrollan según las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes, usuarios) todo lo cual actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como el desempeño y la competitividad. Neffa, (2015).

SRT, (2013) en su investigación “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina. Marco Teórico” describe la diferencia entre factor psicosocial y riesgo psicosocial.

| <b>FACTORES PSICOSOCIALES</b>                                                                                    | <b>RIESGOS PSICOSOCIALES</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Engloban condiciones negativas y positivas del lugar de trabajo que pueden incidir en las personas trabajadoras. | Se enfocan en situaciones, circunstancias o estados de la organización que conllevan una elevada probabilidad de afectar perjudicialmente la salud de las personas trabajadoras. La prevención de los riesgos psicosociales debe estar basada en la evaluación de las características de la organización de trabajo y las condiciones de trabajo. |

## **2.2 Factores de riesgo psicosociales Laborales**

El trabajo es una actividad humana voluntaria orientada hacia una finalidad, he intervienen las 3 dimensiones que caracterizan a las personas: físicas, psíquica y mental. Estás están directamente relacionadas y deben funcionar de manera coherente y articulada para preservar la salud. Si durante la actividad una de ella es vulnerada, con el tiempo el daño repercute también sobre las otras, aunque no todas visibles: siempre se generan sufrimientos psíquicos y mentales que percibe el trabajador, además de la fatiga y el dolor físico que puede ser el resultado de lesiones, enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

Los trabajadores están situados en el tiempo, el espacio y en una sociedad determinada por la actividad laboral quedando involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político de carácter estructural que evoluciona. Este contexto los condiciona pero no soportan eso pasivamente, el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo, es a través del cuerpo que se perciben las sensaciones, pero a su vez, también implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales para lograr el objetivo. Esta complejidad del trabajo muchas veces está negada, invisibilizada o subestimada y con frecuencia se desconoce que el trabajador es un sujeto y que en la actividad pone en juego su subjetividad. Neffa, (2015).

Los riesgos psicosociales laborales se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador. Kalimo y colaboradores, (1988).

Retomando a Neffa (2015) expone en primer lugar que el término “psicosocial” se emplea hoy, de forma general, para referirse a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales: los factores de riesgo psicosociales en relación con la condición de empleo, la organización de la empresa y su entorno social, las relaciones sociales y laborales con los compañeros de trabajo, los subordinados y la jerarquía, así como con otras instancias: 1) con la empresa u organización, 2) los clientes o usuarios del servicio, y 3) personas ajenas a la empresa u organización pero que actúan sobre ellas (familiares, amigos, o personas desconocidas como pueden ser los delincuentes, por ejemplo).

Así mismo, sostiene que el carácter subjetivo de los RPST no impide que se los mida y se los evalúe para analizar su evolución en el tiempo e intervienen varios factores en su génesis y su naturaleza. Se ha probado el papel determinante que tienen sobre los RPST las exigencias del contenido y la organización del trabajo, los modos de gestión de la fuerza de trabajo y de las relaciones laborales, y también el impacto de los valores y expectativas de los asalariados (desarrollo de sus competencias, posibilidades de promoción y ascensos, mantener equilibrio entre vida de trabajo y vida familiar y social, evitar los conflictos éticos). También influyen las recompensas obtenidas a cambio de la actividad, y los cambios en la organización del proceso de trabajo debido al impacto de las crisis, la incertidumbre, la inseguridad, la introducción de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) y de las nuevas formas de organización del trabajo.

Los factores de RPST son percibidos y vivenciados por los trabajadores, y tienen potencialidad para generar sufrimiento y daños para la salud: el estrés, el miedo, el acoso u hostigamiento moral, el control de las emociones propias y las de los colegas, conflictos éticos y de valores, el acoso

sexual, las violencias verbales y físicas en el trabajo y las provenientes del exterior (clientes, usuarios, malhechores).

Según Gollac M. (2013) desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo y podría resumirse diciendo que :

*“son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores”.*

El esquema propuesto por Gollac (2013) es ilustrativo de la dinámica sufrimiento-salud-enfermedad originada en el proceso de trabajo, debido a su contenido y organización. Si desde el inicio de su actividad los trabajadores logran sublimar el sufrimiento, eso tiene efectos beneficios para la salud. En caso contrario para poder hacer frente al sufrimiento los trabajadores construyen estrategias defensivas (individuales y colectivas). Ahora bien si esas estrategias fracasan, cosa que ocurre con frecuencia, ese sufrimiento predispone para contraer una enfermedad. Pero las defensas pueden tener éxito, y en ese caso tienen efectos positivos para la salud.

La consideración de los sufrimientos individuales de los trabajadores no puede dejar de lado la existencia de situaciones colectivas en igual situación, con lo cual las acciones de prevención centradas sobre los asalariados individuales son insuficientes. Hay que tomar en consideración el colectivo de trabajo que se ha instaurado en la organización o empresa donde ellos se desempeñan. Dentro de ellas, el trabajo es una fuente permanente de

tensiones, que son parte natural de la vida de las mismas pues hay conflictos de intereses. Pero las tensiones se agravan si no hay una regulación de la organización del trabajo por parte de los actores de las relaciones sociales. Si mediante la discusión y negociación entre empleadores y asalariados se logra un compromiso con mutuas concesiones negociadas, es decir “donde todos ganen algo”, esas tensiones, aunque no desaparezcan se pueden canalizar y tienen menos efectos nocivos. La acumulación de esas y otras fuentes de tensiones son las que generan la mayoría de los RPST.

Es posible advertir a partir de la problemática de los RPST que la atención que habitualmente se traducía como conflicto entre el individuo y la organización tiene un tercer actor que es el grupo social y colectivo en el que se inserta el trabajador, que no es homogéneo y admite el análisis por categorías socio- profesionales o subculturas: profesionales, operativos, administrativos y otros.

Las causas del sufrimiento y sus impactos sobre la salud del trabajador son numerosas y se relacionan directamente con la organización y el contenido del trabajo y con la modalidad que adopta la relación salarial, por ejemplo:

- la intensificación de la carga física, psíquica y mental del trabajo como resultado del uso de las nuevas tecnologías y nuevas formas de organizar el trabajo que lo hacen más intenso y exigente;
- las nuevas formas de gestión de la fuerza de trabajo, donde se busca hacer economía de tiempos, intensificar el trabajo y establecer la competencia entre los trabajadores de un mismo colectivo de trabajo, implantar un sistema individualizado y periódico de evaluación y control del personal;
- los horarios prolongados así como la instauración de jornadas atípicas, a-sociales (porque perturban el ritmo de la vida familiar) o

imprevisibles porque demandan la aceptación de la disponibilidad del trabajador en función de las necesidades cambiantes de las empresas (solicitándola independientemente del periodo de vacaciones, o en horas extraordinarias);

– las amenazas de desempleo, el temor a los despidos, a la precarización del empleo así como la subcontratación, la tercerización y otras formas de exteriorización de la fuerza de trabajo.

Si bien existen diferencias en el modo de agrupar los riesgos psicosociales laborales según cada perspectiva teórica, los contenidos contemplados son similares. La categorización elegida en esta oportunidad, según la Superintendencia de riesgos del trabajo en Argentina, resalta cuestiones vinculadas con la tarea que se lleva a cabo, su organización en tiempo y espacio; y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo. Como se observa a continuación, cada eje está estrechamente relacionado y articulado con los demás .SRT, (2013)

| CONTENIDO<br>DE TRABAJO | CARGA DE<br>TRABAJO | TIEMPO DE<br>TRABAJO | AUTONOMIA | RELACIONES<br>INTERPERSONALES |
|-------------------------|---------------------|----------------------|-----------|-------------------------------|
|-------------------------|---------------------|----------------------|-----------|-------------------------------|

• **El contenido del trabajo** hace referencia a aquello de lo que se trata el trabajo, es decir, la naturaleza de la tarea. En su descripción contempla también si es variado o monótono, fragmentado, con ciclos cortos o largos y si tiene sentido para quien lo realiza. Al mismo tiempo describe si permite que la persona pueda desarrollarse a través de él y aplicar sus conocimientos y capacidades.

• **La carga de trabajo** es el conjunto de demandas que recibe la persona en su trabajo. Por un lado, tiene estrecha relación con el tiempo disponible para ejecutar la tarea. Este se articula, a su vez, con la dificultad que la tarea conlleva junto a las exigencias de atención y concentración de la misma. Además, tiene que ver con la cantidad de trabajo que ha de realizarse (por ejemplo, número de piezas o número de visitas a clientes o número de llamadas telefónicas atendidas, etc.). Por último, incluye las exigencias emocionales que la tarea trae aparejadas, es decir, con la posibilidad con la que cuenta la persona para gestionar la transferencia de sentimientos y emociones que se producen en las relaciones interpersonales de su puesto de trabajo. Estas exigencias suelen estar presentes, sobre todo, en tareas que implican cuidado de otras personas, la enseñanza o la atención de la salud; también pueden estar en tareas de atención al cliente o donde se reciben quejas o reclamos de usuarios. En muchos casos, conlleva la necesidad de esconder las emociones, que despiertan en la persona las situaciones de trabajo para mantener una apariencia neutral.

• **Tiempo de trabajo.** El factor tiempo en el trabajo se articula con otros aspectos de la tarea (como ya se vio en carga de trabajo y la presión de tiempo para ejecutarla). En este punto se destaca lo que tiene que ver con la configuración del tiempo de trabajo a lo largo de la jornada laboral. Se abordan aquí si los turnos si son diurnos o nocturnos (y el modo en que estos se diagraman: rotativos, fijos, etc.) y, los descansos (dentro de la jornada, entre jornadas de trabajo, los descansos anuales), entre otras variables.

• **Autonomía:** en el trabajo se refiere a la posibilidad de la persona para gestionar distintos aspectos de su trabajo, dentro de la organización. La

autonomía y el control tienen una relación directa con la libertad para el ejercicio del trabajo. Se han descrito dos tipos de autonomías:

- La autonomía temporal: se refiere a la posibilidad que la persona trabajadora dispone para tomar decisiones, tanto sobre la organización de la carga de trabajo, como sobre la distribución, en tiempo, por ejemplo, de tiempos libres y descanso. Nuevamente el tiempo del trabajo aparece como un factor relevante y transversal al resto de los factores.

- La autonomía decisional: se refiere a la posibilidad que tiene la persona trabajadora para decidir sobre las tareas a realizar, su distribución, elección de procedimientos, herramientas y materiales.

- **Desempeño de rol:** es lo que se espera que el/la trabajador/a realice en el puesto de trabajo y tareas asignadas. En el rol se describen tres elementos a tener en cuenta.

- Claridad de rol: Se refiere a la precisión y alcance de las responsabilidades definidas y funciones en relación a la tarea. Abarca cuestiones como qué es lo que se debe hacer, de qué forma, en qué tiempos, etc.

- Conflicto de rol: Consiste en las demandas o exigencias asignadas en el trabajo, que pueden ser incongruentes, incompatibles o contradictorias entre sí e incluso que pueden suponer un problema ético o de conciencia para la persona por cuestionar directamente sus valores personales.

- Sobrecarga de rol: Se refiere a la acumulación de tareas y responsabilidades de las funciones asignadas.

- **Relaciones interpersonales:** Son las relaciones recíprocas que se establecen entre dos o más personas, y se desarrollan para satisfacer necesidades, intercambiar sentimientos, conocimientos, experiencias, etc. Se incluyen aquí los vínculos que se establecen con jefes, subordinados,

compañeros, clientes y, proveedores, etc. entre otros. Dentro de las mismas, se reconocen distintos elementos:

- Apoyo social
- Liderazgo
- Previsibilidad
- Sentimiento de grupo

El apoyo social, incluye la necesidad de respuesta de sus pares como de los superiores,. Así como la percepción de ser reconocido y valorado por ambos grupos. El liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a las personas trabajadoras. El/la líder tiene la facultad de motivar a un grupo de personas para conseguir un objetivo. La previsibilidad, implica disponer de la información adecuada, suficiente y a tiempo para poder realizar de forma correcta el trabajo y para adaptarse a los cambios (futuras reestructuraciones, tecnologías nuevas, nuevas tareas y, nuevos métodos, entre otros).

El sentimiento de grupo, se vincula con la percepción de la persona trabajadora sobre su inclusión dentro de un colectivo del que forma parte y lo contiene. Es un indicador de cohesión, equipo y cooperación. Dentro de este concepto, se puede citar el “reconocimiento”, relacionado con la valoración, respeto y trato justo en el trabajo (balance entre los esfuerzos y compensaciones del trabajador) por parte de la dirección (jefes inmediatos, gerentes, directores). Superintendencia de riesgos del trabajo en Argentina, (2013)

### **2.3 Factores de riesgo psicosocial asociados a la labor policial**

La labor policial consiste en garantizar orden y seguridad en la sociedad, y así mismo, la obediencia y realización de los derechos humanos.

García, (2015) describe que la realización de estas funciones demanda de un alto esfuerzo físico y mental por parte de los oficiales, quienes buscan asegurar el respeto de las leyes establecidas por el estado. Dado a esto, muchos autores han coincidido en determinar esta labor, como una de las más riesgosas para la salud de las personas, los oficiales se enfrentan a situaciones de sobrecarga de trabajo, turnos laborales largos, a los cuales se le suma la incertidumbre de qué pueda ocurrir durante el transcurso de este, situaciones de violencia donde tienen que recurrir al uso de armas o fuerza física, y falta de apoyo social; siendo todos estos, posibles factores de estrés.

Retomando al autor, menciona que los factores de estrés a los que están expuestos los oficiales, se dividen en dos: unos que están relacionados con la tarea y otros con la organización. Con respecto al primero, menciona que involucra los peligros inherentes de su labor y el impacto emocional que tiene el lidiar con problemas de otras personas; mientras que el segundo factor, estaría relacionado con el contenido del trabajo, como escasez de personal, sobrecarga de trabajo, precariedad, trabajo a turnos, escaso apoyo de superiores, etc.

Moreno Jiménez & Báez León, (2010) describen al estrés como el riesgo psicosocial primero y más global de todos, porque actúa como respuesta general ante los factores psicosociales de riesgo.

El estrés laboral es “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos. La Comisión Europea (2002).

Flórez Tobar (2014) diferencia dos tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el trabajador se ve expuesto a eventos críticos.

En el primer caso se produce un efecto de desajuste, en el segundo un efecto de descompensación, especialmente si la exposición es a estresores intensos o agudos. En este sentido, el estrés como riesgo psicosocial no consiste en las respuestas propias de las situaciones de tensión, que es una respuesta de alerta del organismo, ni tampoco en el conjunto de ellas sino que es un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo y la persona. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador y en la misma organización laboral como totalidad.

Retomando a Moreno Jiménez y Báez León, (2010) describen que el estrés es la categoría general de respuesta del organismo a las amenazas que recibe y a las percepciones de riesgo que sufre y que puede tener diferentes modalidades y no sólo una respuesta genérica a los factores que suponen una dificultad, un reto o una amenaza.

Es importante atender a las formas que pueden adoptar la respuesta de estrés porque resultan relevantes para su aplicación posterior al ámbito laboral.

Dos son las formas principales, el estrés crónico y el estrés temporal. Tanto uno como otro tienen marcadas consecuencias en la salud, resultado del agotamiento del organismo en la respuesta para solucionar los problemas o las amenazas. También se ha reconocido modalidades complementarias que aluden a la intensidad de la respuesta, como es la respuesta de estrés agudo, debida a la intensidad del problema y al esfuerzo que debe hacer el organismo para responder a ella, y la respuesta de estrés postraumático en el que se

mantiene o incluso se amplía el nivel de la respuesta en el tiempo. Todas estas formas tienen su correspondencia en el marco laboral.

Según Castro y colaboradores (2012) los policías se enfrentan a factores de estrés como el aburrimiento, la desobediencia a las órdenes por parte de la comunidad, el recargado trabajo administrativo, el constante contacto con personas violentas o desafiantes, exposición a situaciones riesgosas y a la naturaleza jerárquica y burocrática de la policía, que como consecuencia generan bajo rendimiento laboral y síntomas físicos negativos.

Los horarios extensos que involucran largos periodos de vigilancia, atención y falta de sueño, la frecuente relación con la violencia, el desorden y la calidad de las interacciones a la que los policías se enfrentan, son condiciones laborales que generan estrés. Rodríguez y colaboradores (2017)

Por otro lado, la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2010) mencionó que los factores de riesgo psicosocial presentes en los entornos o ambientes policiales se dividen en tres, los relacionados al ambiente físico, a la tarea y a la organización del trabajo: Los relacionados a las condiciones ambientales, el autor menciona que también son aplicables al trabajo policial, pues como en todo trabajo los factores relacionados a la iluminación, ruido, temperatura y espacio de trabajo, influyen en el desempeño laboral y la labor oficial no es ajena a esta, ya que constantemente se ven expuestos a ambientes precarios o poco seguros. Los relacionados a la tarea, el autor manifiesta que en este se encuentra la carga mental, que, en el caso de los policías, es necesario un gran esfuerzo cognitivo para tomar diversas decisiones en poco tiempo, debido a su carácter urgente y crítico, como pueden ser atracos, peleas con armas de fuego, etc., que incrementan la responsabilidad de los oficiales.

Así mismo, está el control y ritmo del trabajo, donde mencionaba que al ser las estructuras de la organización del trabajo policial muy centralizada y

jerárquica, impide o limita la participación autónoma de los agentes en relación a sus actividades laborales y al ritmo que deben hacerlas, generando tensión, baja autoestima y absentismos. Los relacionados a la organización del trabajo, en esta se menciona el conflicto y ambigüedad de rol, la cual, en la labor policial, es uno de los factores que se presenta más a menudo, pues constantemente se enfrentan a directrices contradictorias donde ni las normas ni los mandos le proporcionan claridad; ya que menudo se ven enfrentados a la posición de decidir entre lo que le demanda la administración para la que trabaja y el ciudadano al que sirve, generando así estrés.

También, se encuentra la jornada de trabajo y características del puesto, donde se mencionaba que la labor oficial se caracteriza por la sobrecarga de trabajo, trabajo a turno o nocturno, trabajo en feriados y estar expuestos constantemente al uso de armas o situaciones de violencia, lo que causa tensión y estrés. Así mismo, se encuentra el establecimiento de relaciones interpersonales, donde se menciona que el ambiente extremadamente disciplinario de los policías, impide la adecuada comunicación y afrontamiento de conflictos, generando relaciones poco cooperativas y conflictividad. Por último, se mencionó el desarrollo de carrera, que hace referencia a la precariedad de algunas condiciones laborales de los agentes y la falta de expectativas de desarrollo, que generan inseguridad y estrés en los trabajadores (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2010)

En relación a lo mencionado, se puede observar que la labor policial abarca diversos factores de riesgo psicosocial, algunos inherentes a su trabajo y otros a consecuencia de una inadecuada organización laboral. Sin embargo, ambos generan efectos negativos sobre la salud mental y por consiguiente deficiencias laborales que impiden que los efectivos policiales cumplan con sus funciones.

## 2.4 Exigencia emocional de trabajo.

No todas las tareas profesionales presentan las mismas exigencias emocionales, no todas suponen la intervención en los mismos escenarios, ni la presencia en diferentes eventos caracterizados por su potencial para evocar determinadas emociones en el trabajador. Determinadas tareas requieren, para su correcto desarrollo, una mayor fortaleza emocional, un nivel de destreza en el manejo de emociones superior al de otras actividades.

Desde este enfoque, desde el reconocimiento de que hay tareas y profesiones que presentan una mayor exigencia emocional que otras, se define a “la *exigencia emocional de trabajo* como fortaleza emocional, o destreza para manejar distintas emociones, que requiere una tarea profesional” y, en consonancia, se determina “*carga Emocional de trabajo* el coste emocional en el que se incurre al tratar de afrontar las demandas emocionales de la tarea, contextos y eventos propios (en los que la tarea se desarrolla)” (Puelles, 2009).

Retomando el concepto mencionado anteriormente, se puede inferir que sea un esfuerzo que supone un equilibrio con los requerimientos de la tarea, que no excede la capacidad del trabajador. Distinguiéndose de aquellos otros que sugieren un desbordamiento de la persona: estrés, fatiga, burnout o en cuyos casos sería más adecuado el término de “sobrecarga”.

Algunos trabajadores, pueden no ser capaces de realizar una tarea profesional, la capacidad de manejo emocional se encuentra por debajo de la demanda de la tarea. Pero esta situación no significa que la persona padezca un Trastorno o cuadro psicopatológico.

En caso de aflorar un trastorno o síntomas clínicos de carácter psíquico, en un trabajador expuesto a una tarea o evento con exigencia emocional, no se puede establecer “a priori” la consideración de “causa-efecto”. Esta consideración precisa un estudio profundo y especializado de lo acontecido.

La “exigencia emocional de trabajo”, debe distinguirse de otros aspectos Emocionales relacionados con el trabajo, como serían:

- Determinados aspectos organizativos (planificación, ritmo de trabajo, exigencias de resultados).
- El clima laboral (relaciones o apoyo social de jefes y compañeros).
- Relacionados con las recompensas (control de estatus, estima, salario, perspectivas de promoción).
- Dificultades para la conciliación familiar (doble presencia).
- Patologías psíquicas de carácter común (incapacidades de carácter psíquico).
- Patologías laborales de carácter emocional como el burnout o el mobbing.
- Técnicas psicológicas para el control de emociones en el trabajo (trabajo emocional).

Se trata de un factor de riesgo psicosocial específico, intrínseco al contenido de la tarea y al de determinados eventos, íntimamente relacionados con la actividad que se realiza.

La utilización de esta perspectiva, con el uso de los términos propuestos “exigencia y carga emocional de trabajo”, facilita un nuevo enfoque en el estudio de determinados puestos de trabajos, de sus tareas, escenarios y eventos propios, evitando acudir al modelo traumático,

actualmente criticado por su excesiva generalización y por el efecto de “traumatización social” que conlleva. Permitiendo avanzar en el conocimiento de las profesiones que, con frecuencia, intervienen en entornos de gran emotividad y a quienes se les exige, para el correcto desempeño de su labor, un manejo adecuado de las emociones evocadas por la función que realizan.

## **2.5 Exposición del agente policial.**

A la hora de determinar la carga emocional de trabajo ante las distintas tareas, contextos o eventos policiales, resulta fundamental diferenciar entre:

- a) Las experiencias laborales cuya carga emocional se determina por la exposición del policía como receptor. Siendo, en este caso, el agente el que experimenta el peligro o recibe la violencia de otros.
- b) Las experiencias laborales cuya carga emocional surge de ser testigo del sufrimiento ajeno, siendo otros quienes reciben la amenaza o daño.

Entre las primeras exposiciones se puede encontrar, por ejemplo, situaciones relacionadas con la violencia ocupacional característica de la profesión (agresiones verbales y acometimientos), con las lesiones o heridas graves en acto de servicio, los atentados con explosivos o armas de fuego de grupos terroristas, así como con la participación del agente en dispositivos peligrosos o en intervenciones de riesgo (enfrentamiento armado).

Las exposiciones al dolor ajeno se presentan, entre otras, en la atención a mujeres y niños víctimas de delitos sexuales u otras agresiones, en la investigación de redes de pornografía infantil, delitos violentos, en el recate

de personas secuestrada, etc. Situaciones donde el agente no es parte damnificada, es testigo del daño ocasionado a otras personas.

Pudiendo estar expuesto de manera Presencial o no presencial:

- Se expone al dolor ajeno, como testigo presencial: cuando la carga emocional parte de una situación vivida por el agente en el lugar y momento en el que se producen los hechos o cuando presencia, de manera directa, los daños ocasionados (levantamientos de cadáveres, suicidios, duras reyertas, intervención en escenas de malos tratos).

- Se expone al dolor ajeno, como testigo no-presencial: cuando la carga emocional surge al ser conocedor del dolor ajeno transmitido a través de un relato verbal, escrito o en un soporte visual -fotografías, vídeo- (toma de declaración, estudio de diligencias, investigación de pornografía infantil a través de imágenes en Internet).

Bejarano (2012), presentan algunas situaciones relacionadas con factores de estresores a nivel organizacional:

1. Los inherentes al puesto de trabajo,
2. Los derivados de la función de organización,
3. Los asociados al desarrollo de la carrera profesional,
4. Los derivados de la estructura y atmósfera del trabajo,
5. Los asociados a las relaciones laborales y
6. Los factores exteriores al trabajo.

En cuanto al primero se encuentran elementos tales como: a) las características físicas y b) los turnos laborales. Según este autor, el trabajo por

turnos es una razón para la descarga de catecolaminas, cuestión que con el tiempo se asocia a cuadros de insomnio, ansiedad, hipertensión y gastropatías. c) El trabajo excesivo o insuficiente. El trabajo excesivo del policía puede estimular en él un incremento en la carga psíquica y el surgimiento de fatiga tanto psíquica como física. Además, cuando no se distribuye equitativamente, el trabajo puede generar una alteración en el ritmo laboral y producir episodios de estrés laboral. d) El peligro físico en el trabajo, factor que se relaciona con la sobrecarga por estrés inherente al desempeño de la labor policial en sí.

En cuanto a los factores derivados de la función de la organización, se asocian elementos relacionados con: a) la ambigüedad de la función que la persona desarrolla en el trabajo, que puede ser nociva, ya que no es claro lo que se le exige y se crea una situación de zozobra; b) el conflicto de funciones; se refiere a la formulación de funciones contradictorias en la transmisión de órdenes o delegación de tareas que conlleva a un incremento de malestar a nivel físico y tensional; c) responsabilidad sobre la seguridad de otros empleados u otras personas (ejemplo, policías y controladores aéreos).

En relación con los factores asociados al desarrollo de la carrera profesional se encuentran: a) las consecuencias por ascensos excesivos o insuficientes; b) la falta de congruencia en la categoría o estatus; c) La falta de seguridad en el trabajo (estabilidad laboral); d) expectativas insatisfechas (frustración profesional). Respecto a este punto, el autor plantea que:

...] la decepción por un trabajo realizado y no recompensado por parte de la sociedad, de los mandos superiores, los problemas con los ascensos, pueden desembocar en la apatía y en la idea de que su trabajo no aporta nada y que no sirve para nada, pueden llegar a la sensación vacía y hueca de que son

seres inútiles e incompetentes. Se puede llegar a una fatiga física y emocional que acerca al sujeto a una percepción de sí mismo y una actitud negativa frente al trabajo y a los usuarios del servicio (p. 3).

Entre los factores derivados de la estructura y atmósfera del trabajo se consideran la escasa o nula participación en las decisiones sobre cómo desarrollar la tarea en cuestión y las restricciones en el comportamiento. En los factores asociados a las relaciones personales se encuentran: a) relaciones personales entre compañeros, subordinados y superiores. b) Efecto amortiguador del estrés en el caso de positivismo en estas relaciones. c) Efecto estresante por la existencia de relaciones insatisfactorias entre los miembros de una organización. d) El estilo de liderazgo, en el sentido de aglutinar opiniones, y hacer más copartícipes al personal.

Finalmente, los factores exteriores al trabajo están asociados con la movilidad geográfica o síndrome de la movilidad, considerado un factor estrógeno porque: a) Repercute en la familia, b) Aumenta el aislamiento social, c) Disminuye las posibilidades de protección del sujeto, frente al estrés laboral propiamente dicho. Y con la estructura de necesidades y presiones sociales inherentes a sociedades desarrolladas: a) Conflicto de funciones. b). Aislamiento de la comunidad. c) Alienación.

Estos agentes estresantes son generados por una situación novedosa para el sujeto que puede ser o no benéfica; así, por ejemplo, desmovilizarse de un grupo armado y reintegrarse socialmente puede resultar tan estresante como un ascenso, cambio de lugar de trabajo, pérdida del empleo, inseguridad personal y social, cambios rápidos de estructura y composición familiar, falta de establecimiento de prioridades en la vida, muerte de un ser querido,

sobrecarga laboral, relaciones personales o de pareja disfuncionales, entre otros; de tal suerte que predisponen al sujeto a la adquisición de enfermedades y al deterioro de su calidad de vida. Bejarano (2012).

## **2.6 Disonancia cognitiva**

Festinger (1957) define la disonancia cognitiva como: “La incomodidad, tensión o ansiedad que experimentan los individuos cuando sus creencias o actitudes entran en conflicto con lo que hacen”.

De acuerdo con la teoría de Festinger, cuando el ser humano percibe una incoherencia entre sus creencias y su comportamiento, es decir aparece una discrepancia, se esfuerza en evitar este conflicto para que no le arrastre a la falta de armonía interior, lo que resulta en un estado de tensión conocido como disonancia cognitiva. Este displacer puede llevar a un intento de cambio de la conducta o a defender sus creencias o actitudes (incluso llegando al autoengaño) para reducir el malestar que producen.

Hemos de señalar que en el planteamiento de Festinger no es la incoherencia entre cogniciones la que va a motivar el cambio, sino el malestar psicológico, que se experimenta como tensión. Por lo tanto, no se busca la consistencia cognitiva para ser racionales o lógicos, sino para recuperar el bienestar psicológico.

Como la experiencia de la disonancia es desagradable, estamos motivados para reducirla o eliminarla lo antes posible, y lograr restablecer así la consonancia (es decir, el acuerdo).

Esos elementos cognitivos pueden relacionarse de tres maneras: disonante, consonante o irrelevante.

1. **Relación disonante.** El individuo sabe que fumar es nocivo, pero continúa fumando (dos conocimientos en relación disonante).

2. **Relación consonante.** El individuo sabe que fumar es nocivo y deja de fumar (dos conocimientos en relación consonante).
3. **Relación irrelevante.** El individuo sabe que el humo es nocivo y le gusta pasear. (elementos en relación irrelevante).

### 2.6.1 La magnitud de la disonancia

No todas las relaciones de disonancia son de igual magnitud. Es necesario distinguir los grados de disonancia y decir, explícitamente, qué es lo que determina que una relación dada sea más o menos intensa. Los determinando de la magnitud de la disonancia estriba entre:

1. La magnitud de la disonancia o de la consonancia que existe entre dos elementos cognoscitivos estará en función directa de la importancia de estos dos elementos.
2. La magnitud total de la disonancia que se da entre dos grupos de elementos cognoscitivos está en función de la proporción ponderada de todas las relaciones relevantes entre los dos grupos que son disonantes, considerando cada relación disonante o consonante de acuerdo con la importancia de los elementos comprendidos en esa relación.

A partir de estas hipótesis sobre la magnitud de la disonancia, parecen evidentes algunas consecuencias operacionales.

- a) La magnitud de la disonancia postdecisoria está en relación creciente con la importancia general de la decisión y del atractivo relativo de las alternativas no elegidas.

b) La magnitud de la disonancia postdecisoria *decrece* a medida que *aumenta* el número de elementos cognoscitivos, que corresponden idénticamente a características de las alternativas elegidas y de las no elegidas.

c) La cantidad de disonancia resultante de un intento de obtener una condescendencia forzosa es mayor, si el premio prometido o el castigo con que se amenaza son «sólo lo suficiente» como para lograr el comportamiento deseado o si son «justamente lo necesario» como para no conseguirlo.

d) Si se consigue el consentimiento forzoso, la magnitud de la disonancia *disminuye* a medida que *aumenta* la magnitud del premio o del castigo.

e) Si no se logra el consentimiento forzoso, la magnitud de la disonancia *aumentará* a medida que *disminuye* la magnitud del premio o del castigo.

f) La cantidad de disonancia creada por la expresión de desacuerdo con otros, *decrece* a medida que *aumenta* el número de elementos cognoscitivos consonantes con la opinión. Estos últimos elementos pueden corresponder, bien a noticias informativas, objetivas, no sociales, o bien al conocimiento de que alguna otra persona tiene la misma opinión.

g) La magnitud de la disonancia creada por el desacuerdo con otros, *crece* con el aumento del valor de la opinión en la persona, con la importancia de la opinión de los que hacen público su desacuerdo y con el atractivo de los que expresan su disconformidad.

h) Cuanta más diferencia hay entre la opinión de la persona y la del que expresa su desacuerdo, y por lo tanto mayor es el número de elementos que son disonantes entre los grupos cognoscitivos correspondientes a las dos opiniones, mayor será también la magnitud de la disonancia.

### **2.6.2 La reducción de la disonancia**

La presencia de la disonancia da ocasión a que surjan presiones para reducirla o eliminarla. La fuerza de la presión que se ejerce para reducir la disonancia está en función de su magnitud. En otras palabras, la disonancia actúa del mismo modo que un impulso, necesidad o estado de tensión. La presencia de la disonancia lleva a una acción para reducirla de idéntica forma que, por ejemplo, el hambre lleva a una acción para evitarla. De manera análoga a un impulso, cuanto mayor es la disonancia mayor será la intensidad de la acción para reducirla y más se hará por evitar situaciones que acrecienten la disonancia.

Para poder especificar cómo se manifiesta la presión para reducir la disonancia es necesario examinar las formas posibles de reducir o eliminar la disonancia existente. Por regla general, si hay disonancia entre dos elementos cognoscitivos se puede eliminar al variar uno de estos dos elementos. Lo importante de estos cambios es cómo tienen lugar. Hay varias formas posibles de que estos cambios se efectúen y dependen de los elementos cognoscitivos que intervienen y de la totalidad del contexto cognoscitivo.

Para terminar esta breve exposición de la teoría, tenemos que añadir algo más respecto a la efectividad de los esfuerzos dirigidos a la reducción de la disonancia:

a) La eficacia de los esfuerzos para reducir la disonancia dependerá de la resistencia al cambio de los elementos cognoscitivos comprendidos en la disonancia y en la posibilidad de conseguir información nueva de más personas que proporcionen elementos cognoscitivos consonantes.

b) Las fuentes más importantes de la resistencia al cambio de un elemento cognoscitivo son las respuestas de tales elementos cognoscitivos a la

realidad y la medida de hasta donde un elemento puede existir en relaciones consonantes con otros.

c) La máxima disonancia que puede existir entre dos elementos, es igual a la resistencia al cambio del menos resistente de los dos. Si la disonancia excede esta magnitud, el elemento cognoscitivo menos resistente cambiará, reduciéndose así la disonancia.

### **2.6.3 Disonancia cognitiva en el ámbito Laboral**

Ramos (2017) describe que la importancia de la Administración de Recursos Humanos fue aumentando progresivamente con el interés demostrado por los Psicólogos y Sociólogos, entre las décadas de los 60 y 70, quienes sostienen la teoría de que las actitudes hacia las personas son más importantes para la eficiencia y la productividad que los propios factores materiales. En este sentido debe destacarse que la actitud del trabajador es un elemento fundamental en el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones que deben estar alineados con sus objetivos personales, pudiéndose definir las actitudes como: “afirmaciones evaluativas favorables o desfavorables en relación con objetos, personas o hechos que denotan la forma en que una persona se siente acerca de algo”. Cuando una persona expresa satisfacción hacia su trabajo, está reflejando su actitud acerca de su trabajo, este ejemplo constituye una “afirmación valorativa favorable” hacia un objeto “el trabajo”, en donde se muestra uno de los principales componentes de las actitudes, el afectivo.

Las actitudes del talento humano constituyen en muchos casos el núcleo de la aversión de los trabajadores hacia su actividad laboral, la cual puede estar representada por la discrepancia entre los componentes de las

actitudes: el cognitivo y afectivo, entre el afectivo y el comportamental o entre los tres; esta situación constituye lo que Festinger en 1958, denominó Disonancia Cognitiva.

Retomando al autor, sostiene que cuando la disonancia está presente en los miembros de una Organización, genera en éste frustraciones, desánimo y desidia en la ejecución de su actividad laboral, en perjuicio del logro de sus objetivos y los de la institución.

En la medida que se fomente un clima organizacional armonioso y consonante con las necesidades del personal, el desempeño laboral será apropiado y mejorará significativa y proporcionalmente sus habilidades técnicas, conceptuales y administrativas, así como, las estrategias de actualización, participación en equipos de trabajo y socialización de valores organizacionales.

#### **2.6.4 Como evitar la disonancia**

En conclusión, cuando se presenta una relación disonante, la persona se siente mal y procura escapar del conflicto íntimo adoptando una de las tres posturas siguientes:

1. Puede reducirla cambiando sus conocimientos personales para sintonizarlos o adecuarlos a la realidad externa. La persona cambia su comportamiento para reducir la disonancia con la realidad externa.
2. Puede reducirla intentando cambiar la realidad externa, adaptándola a sus conocimientos. La persona mantiene sus convicciones e intenta cambiar el mundo que la rodea para adecuarlo a ellas.

3. Si no puede cambiar sus conocimientos personales ni la realidad externa, la persona convive con el conflicto íntimo de la relación disonante o incoherente.

El conocimiento permite que el individuo utilice un cuadro de referencias para situarse en el mundo que lo rodea y entenderlo de manera adecuada. La disonancia cognitiva es producto de situaciones que implican algún proceso de decisión del individuo y el conflicto resultante de conocimientos que no concuerdan entre sí.

## **2.7 Organigrama y Funciones de la Policía de seguridad en Santa Fe**

Ley del Sistema Policial de la Provincia de Santa Fe, (2020) describe que la Policía Federal Argentina es una institución civil armada que cumple funciones de seguridad y judicial en el territorio de las provincias y la capital de la Nación, dentro de la jurisdicción del Gobierno Nacional Argentino. Depende del Poder Ejecutivo por intermedio del Ministerio de Seguridad y cuenta con delegaciones en todas las provincias y en la Ciudad de Buenos Aires.

En nuestra provincia, quien vela por la seguridad pública es la Policía de la Provincia de Santa Fe es una institución con 156 años de historia, y es uno de los vértices de la política de seguridad democrática que lleva adelante el Gobierno de Santa Fe, a través del Ministerio de Seguridad.

Está compuesta por 19 Unidades Regionales, a razón de una por cada Departamento que integra la Provincia, con asiento en la ciudad cabecera departamental. La Unidad regional II, corresponde al departamento de Rosario.

Las bases normativa actualmente vigente son la Ley N.º 7.395 “Orgánica de la Policía de la Provincia de Santa Fe” sancionada el 28 de Mayo del año 1975 y la Ley N°12.521 de “Personal Policial de la Provincia de Santa Fe” tiene casi 15 años de antigüedad. Según el Artículo 1:

“La Policía de la Provincia de Santa Fe es la institución que tiene a su cargo el mantenimiento del orden público y la paz social; actúa como auxiliar permanente de la Administración de Justicia y ejerce por sí las funciones que las leyes, decretos y reglamentos establecen para resguardar la vida, los bienes y otros derechos de la población. Desempeñará sus funciones en todo el territorio de la Provincia, excepto aquellos lugares sujetos, exclusivamente a la jurisdicción militar o federal o de otra policía de seguridad”

Según el artículo 12 de la Ley N.º 12.521, de acuerdo a las funciones específicas que deba desempeñar el personal policial, se agrupa en los siguientes escalafones” y subescalafones:

- a) “Escalafón General”, con los subescalafones Seguridad; Judicial; e Investigación Criminal;
- b) “Escalafón Profesional”, con los subescalafones Jurídico, Sanidad; y Administración;
- c) “Escalafón Técnico”, con los subescalafones Criminalista; Comunicaciones e informática; Bombero; Músico; Administrativo; y Sanidad;
- d) “Escalafón de Servicios”, con los subescalafones: Servicios especializados; y de mantenimiento.

El personal policial del escalafón general es el único investido de autoridad policial. Esta atribución implica los siguientes deberes:

- a) Defender contra las vías de hecho o riesgo inminente la vida, la libertad, la propiedad, y la integridad de los derechos de los habitantes.

b) Adoptar en cualquier lugar y momento, cuando las circunstancias lo impongan, el procedimiento policial conveniente para prevenir el delito y/o contravención, o interrumpir su ejecución.

A los fines específicos, la Ley Orgánica de la Policía de la Provincia de Santa Fe N.º 7395/75 dispone en el Capítulo II que las funciones de policía de seguridad son:

Artículo 8~ - La función de policía de seguridad consiste esencialmente en el mantenimiento del orden público, la preservación de la seguridad pública y la prevención del delito.

Artículo 9~ — A los fines del artículo anterior, corresponde a la policía provincial:

a) Prevenir y reprimir toda perturbación del orden público, garantizando especialmente la tranquilidad de la población y la seguridad de las personas y la propiedad contra todo ataque o amenaza.

b) Proveer a la seguridad de las personas y cosas del Estado entendiéndose por tales los funcionarios, empleados y bienes.

c) Asegurar la plena vigencia de los poderes de la Nación y la Provincia, el orden constitucional y el libre ejercicio de las instituciones políticas, previniendo y reprimiendo todo atentado o movimiento subversivo.

ch) Proveer la custodia policial del gobernador de la Provincia, adoptando por sí, todas las medidas de seguridad que sean necesarias.

d) Defender las personas y la propiedad amenazadas de peligro inminente, en casos de incendio, inundación, explosión u otros estragos.

e) Desarrollar toda actividad de observación y vigilancia destinada a prevenir el delito y aplicar para tal fin los medios.

f) Intervenir en la realización de las reuniones públicas para mantener el orden y prevenir y reprimir el delito, incidentes, disturbios y manifestaciones prohibidas.

g) Asegurar el orden de las elecciones nacionales, provinciales y municipales y la custodia de los comicios, conforme a las respectivas disposiciones.

h) Regular y controlar el tránsito público y aplicar las disposiciones que lo rigen. Adoptar disposiciones transitorias cuando circunstancias de orden y seguridad pública lo impongan.

i) Intervenir, mediante el control respectivo, en la venta, tenencia, portación, transporte y demás actos que se relacionen con armas y explosivos, fiscalizando el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones respectivas.

Otorgar permisos para la adquisición y portación de armas de uso civil, en los casos que la ley reglamentos determinen.

j) Ejercer la policía de seguridad de los menores, especialmente en cuanto se refiere a su

protección, impedir su vagancia, apartándolos de los lugares y compañías nocivas y reprimir todo acto atentatorio a su salud física o moral en la forma que las leyes o edictos determinan.

Concurrir a la acción social y educativa que en materia de minoridad ejerzan entidades públicas y privadas.

k) Velar por las buenas costumbres en cuanto puedan ser afectadas por actos de escándalo público. Actuar en la medida de su competencia para impedir actividades que impliquen incitación o ejercicio de la prostitución en los lugares públicos.

l) Vigilar las reuniones deportivas y de esparcimiento, disponiendo las medidas que sean

necesarias para proteger la normalidad del acto y las buenas costumbres.

ll) Recoger los supuestos dementes que se encuentren en los lugares públicos y entregarlos a sus parientes, curadores o guardadores. Cuando carezcan de ellos se enviarán a los establecimientos creados para su atención dando intervención a la justicia. Detener a los supuestos dementes cuando razones de peligrosidad así lo aconsejen y ponerlos a disposición de los funcionarios judiciales correspondientes y confiarlos preventivamente a los establecimientos mencionados.

m) Recoger las cosas perdidas o abandonadas y proceder con ellas de acuerdo con lo dispuesto por el Código Civil y leyes complementarias en la materia. Proceder similarmente con los depósitos abandonados por los detenidos.

n) Asegurar las casas de negocios abandonadas por desaparición, fuga, supuesta demencia o fallecimiento del comerciante y dar intervención inmediata a la justicia.

ñ) Proteger a los desvalidos o incapaces, promoviendo la intervención de los organismos a quienes corresponda su asistencia social.

o) Dictar las medidas preventivas y determinar la organización del servicio de lucha contra el fuego y otros estragos por si o coordinadamente con las autoridades nacionales o provinciales competentes en la materia.

p) Proveer servicios de policía adicional dentro de su jurisdicción, en los casos y forma que determina la reglamentación.

## **2.8 Contexto social en la Ciudad de Rosario**

Di Lodovico C. (2023) en su nota de Infobae ha indicado que “2023 ya es el año más violento en Rosario de la última década”, el último reporte oficial sobre los homicidios cometidos en el Gran Rosario en este año muestra con crudeza que el aumento de la violencia en esa ciudad de la Argentina no cede.

Marinelli A. (2021) menciona que desde la década del ‘90, por la destrucción del modelo productivo, la expansión del negocio agroexportador y la concentración de riqueza en torno al puerto, enormes sectores de la ciudad y de la Provincia quedaron fuera de toda formalidad. Ese deterioro es contemporáneo con los crecimientos de las tasas de criminalidad, la estridencia de los narcos, los conflictos interpersonales saldados con armas de fuego, la violencia interpersonal provocada por la marginalidad y el descreimiento institucional. Otro de los grandes temas en el debate de la violencia en Rosario es la degradación policial. Las bandas criminales que gozan de la colaboración o que directamente están integradas por medios de las fuerzas policiales son repetidos. “Es una Policía que perdió control del territorio y que en gran parte de ese espacio convive o fomenta el delito.

Aguirre (2022) describe en su nota Especial: "Los narcopolicías"; agentes y altos mandos al servicio de los jefes narco de Rosario” En el último Censo Policial del año 2020 nueve de cada diez policías santafesinos señalaron que la corrupción institucional constituye un problema grave y la identificaron como la principal causa de desconfianza de la ciudadanía hacia la fuerza. Sostiene que la ciudad de Rosario es el caso más visible por la conexión entre el deterioro institucional de la policía y la gravedad de la violencia criminal. Otro aspecto que evidenció el censo fue que seis de cada

diez policías identificaron la baja remuneración como el principal problema que afecta a la policía santafesina. La situación de policías bajo la línea de pobreza puede ser una condición propicia para la corrupción, sumada al desprestigio de la fuerza y a la falta de reconocimiento de la ciudadanía, pero no necesaria.

El trabajo Policial cuando está enfocado a la comunidad requiere un alto nivel de esfuerzo cognitivo por su alta exposición a factores críticos que ocasionan una carga mental alta, sus largas jornadas laborales, la baja remuneración, el aislamiento familiar y su desprestigio en la sociedad, inciden en su comportamiento laboral, pudiendo desencadenar frustración, y desinterés laboral.

## **2.9 Conceptualización de Vivencia desde la teoría Sociocultural**

Se desarrollará el concepto de Vivencia teniendo en cuenta diversas teorías psicológicas que lo han abordado en el tiempo como una posible unidad de análisis para el estudio de la conciencia. Esta unidad de análisis fue sugerido por Lev Vigotsky, psicólogo fundador de la Teoría Sociocultural, en el marco de su investigación sobre las emociones y la situación social del desarrollo.

Según Subero & Guitart (2019) en su trabajo: Hacia una Psicología de la Experiencia. Aportaciones de la Psicología Transaccional y la Teoría de la Subjetividad, el concepto de vivencia permitiría plantear el estudio de las emociones en los procesos de desarrollo desde un punto de vista no escisionista.

La vivencia o también llamada experiencia humana, incluye irreductiblemente la relación individuo-contexto, produciendo realidades

culturales, psicológicas y sociales (Subero & Guitart, 2019). Se propone la idea de entender las experiencias de vida como síntesis inacabadas, impredecibles y creativas, dejando de lado las visiones dicotómicas entre mente y cuerpo, individuo-sociedad (Subero & Guitart, 2019).

Para Vigotsky (1932/1996), la vivencia (*perezhivanie*) es una unidad de momentos personales y sociales-ambientales. La misma es irreductible a sus partes, convirtiéndose en una unidad de análisis del desarrollo humano en su situación social. Se entiende por situación social del desarrollo “el sistema de relaciones del niño en una edad determinada y su realidad social. Si el niño ha cambiado de manera radical, es inevitable que esas relaciones se reestructuren” (Vigotsky, 1932/1996, p. 256). De esta manera, la situación social no se operativiza por características objetivas sin tener en cuenta la organización psicológica, sino más bien se vincula a la vivencia de la persona que se encuentra en desarrollo (Rodríguez Arocho, 2013).

Bronfenbrenner (1979) comparte la idea en relación a la importancia de cómo el sujeto percibe y representa el entorno, más que el entorno por sí mismo. Desde esta concepción, el desarrollo humano consistiría en la adquisición de una concepción sobre uno mismo y el medio que nos rodea, de una manera diferenciada y compleja (Bronfenbrenner, 1979).

*Perezhivanie* es una palabra rusa, generalmente traducida como "una experiencia vivida" y utilizada en relación con "situación social de desarrollo", que tiene múltiples matices de significado. Indica la situación de una persona con especial énfasis en el significado subjetivo, especialmente el impacto emocional y visceral de la situación en la persona, cuyo recuerdo convoca toda la situación. Por lo tanto, es inclusivo de las condiciones circundantes, en cuanto a cómo estas condiciones afectan a la persona, cómo

son percibidas y sentidas por ellos, cómo las afrontan. Algo así como “¿Una experiencia!” (Blunden, 2016).

La vivencia de una determinada situación establece la influencia que la misma tiene en la persona. Esta vivencia está constituida, por un lado, por una situación específica y objetiva del entorno, lo que está siendo vivenciando por un sujeto, ya que toda vivencia es siempre algo que se encuentra por fuera de la persona. Por otro lado, en esa vivencia se representa lo que el mismo sujeto introduce en esa experiencia, es decir, “yo mismo” experimento esto que ocurre, lo cual se define por el nivel de desarrollo psíquico alcanzado (Vigotsky, 1932/1996).

El autor en su libro *Teoría de las Emociones* (2004) comenta que la vivencia no surge ni del individuo, tampoco es exclusivamente un factor interior, ni únicamente afectivo o cognitivo. A su vez, no está determinada innatamente. Tal como la define Vigotsky, la vivencia se construye a partir de un sinfín de relaciones que el sujeto mantiene con el mundo social, físico y simbólico en el que vive. Es decir, el origen se debe a un factor individual y social. Cada vivencia refleja la relación afectiva y cognitiva con la realidad y orienta la acción en el mundo.

Para los autores Subero & Guitart (2019), Vigotsky intentó desarrollar una visión unificada, integral y dinámica de las experiencias de vida en conjunto con los entornos sociales y culturales. El objetivo era superar cualquier indicio de determinismo y entender el carácter generador de la consciencia en el desarrollo psicológico de los seres humanos (Subero & Guitart, 2019). En definitiva, se trata de unidades que integran lo que se llamó procesos psicológicos básicos, los mismos son: memoria, percepción, inteligencia, emoción. Los mismos no se conciben como fenómenos aislados, al contrario, son unidades dinámicas que actúan como una totalidad.

Es en los años 1932 y 1934 que esta nueva concepción psicológica de *perezhivanie* se convierte en un elemento clave, ya que resultó un desafío a la psicología tradicional que se encontraba bajo la dicotomía entre individuo y mundo-sociedad, lo cognitivo-intelectual versus lo afectivo-emotivo, así como también el reduccionismo del fenómeno mental a un procesamiento interno (Subero & Guitart, 2019).

Vigotsky (1996) considera que la unidad de análisis de la consciencia es la vivencia o experiencia humana. Podemos señalar así mismo la unidad para el estudio de la personalidad y el medio. En psicología y psicopatología esa unidad se llama vivencia. La vivencia del niño es aquella simple unidad sobre la cual es difícil decir si representa la influencia del medio sobre el niño o una peculiaridad del propio niño. La vivencia constituye la unidad de la personalidad y del entorno tal como figura en el desarrollo (...) la verdadera unidad dinámica de la conciencia, unidad plena que constituye la base de la conciencia es la vivencia (Vigotsky, 1996, p. 383).

Bajo el paradigma socio cultural, lo psicológico se ubica entre el sujeto y la tecnología que utiliza y los artefactos que estas se apropian. Es por esto que se entiende a la vivencia humana situada y distribuida en un contexto de actividad local, donde no es posible separar la acción del uso del lenguaje (Guitart, 2011).

La vivencia humana como resultado de la política social: la vivencia se traduce en un producto político ya que enuncia determinados valores, reglas, ideologías. Discursos que imponen e interpelan a través de la lucha política y relaciones de poder el contenido de la experiencia psicológica de cada sujeto (Esteban & Ratner, 2011).

### **2.9.1 Conceptualización de Vivencia según la Teoría Psicoanalítica**

Laplanche & Pontalis (1974) consideran que el concepto “vivencia” no ha sido completamente trabajado dentro de la teoría psicoanalítica.

Freud en sus primeros trabajos considera que lo fundamental de las neurosis es el destino de las vivencias primarias en la interrelación entre vivencias, recuerdos y represiones (Benyakar & Lezica, 2005).

Por lo tanto, según Benyakar & Lezica (2005), Freud concibe a la vivencia como el resultado en el psiquismo de una articulación entre la representación y el afecto. En este uso de la vivencia, se distinguen dos cualidades: por un lado, se trata de una alternativa al recuerdo, es decir, vivencia hace referencia a un tiempo determinado. Por otro lado, la vivencia supone una construcción subjetiva que se compone por dos elementos psíquicos: la representación y el afecto (Benyakar & Lezica, 2005).

Sin embargo, Freud en “La comunicación preliminar de 1893” perteneciente al tomo I llamado Estudio sobre la histeria, al referirse a las mismas, nombra a la vivencia como un factor etiológico de los desórdenes psíquicos. Es decir, un factor común de las vivencias psíquicas es que se hallan como un contenido de los ataques histéricos (Freud, 1893-1895).

Poco tiempo después, Freud, en sus escritos “La interpretación de los sueños”, utiliza el concepto de vivencia al describir “vivencia de dolor” y “vivencia de satisfacción”. Ciertas vivencias particulares van a adquirir singular relevancia psíquica, al punto que el aparato psíquico se encargara de organizar la experiencia según las cualidades placer y dolor. De esta manera, Freud utiliza ese concepto para expresar un componente subjetivo que forma parte de una relación entre un factor interno, que es creado por una necesidad, y otro externo, que viene a satisfacer la misma (Freud, 1900).

Se trata de la relación entre un impulso interno con sus diversas configuraciones desiderativas específicas y las diferentes opciones que el mundo externo ofrece a ese impulso como satisfacción, relación que se configura en un determinado momento de la vida de un sujeto. Esta conceptualización de la vivencia expresa no solo un registro dado ya por concluido sino la potencialidad de una articulación entre afecto y representación (Benyakar & Lezica, 2005, p.40).

De esta manera los autores, anteriormente mencionados, en su libro arriban a una definición de vivencia siguiendo y realizando un análisis exhaustivo de los escritos de Freud. La definen como una: articulación entre afecto y representación, esta definición surge del estudio de la vivencia traumática, entendida esta como un “lapso de las relaciones entre lo psíquico, lo social y lo temporoespacial, que hace emerger un afecto desarticulado de su representación” (Benyakar & Lezica, 2005, p. 41)

Siguiendo al psicoanálisis, no se podrá invocar al pensar ni al recordar sin surgir la posibilidad de restitución de la capacidad de vivenciar, para esto hay que conjugar el afecto con la representación. La capacidad de vivenciar se desarrolla y se potencia en ese especial encuentro que Freud denominó la relación terapéutica (Benyakar & Lezica, 2005).

## **2.10 El modelo de Karasek-Johnson-Theorell: Desequilibrio entre demandas psicológicas y autonomía y control**

A falta de un único modelo (infalible), desde los años '90 en el medio académico, el estudio y la explicación del funcionamiento de las relaciones

sociales en el trabajo resultantes de los factores de RPST, se realiza recurriendo a diferentes modelos, son varios los que han logrado una cierta legitimidad y han sido validados empíricamente aportando pruebas epidemiológicas sobre la importancia de este tema y las variables que intervienen (Moncada y otros, 2007).

1) el modelo de Karasek/Johnson/Theorell que confronta las demandas psicosociales de la empresa u organización con la autonomía y margen de control o “de maniobra” del que dispone el trabajador para realizar la actividad dentro de la empresa u organización,

2) el modelo de J. Siegrist que mide el (des)equilibrio con la reciprocidad de la recompensa otorgada en contrapartida de la intensidad del trabajo realizado,

3) la Justicia Organizacional, que puede ser distributiva, procedural, inter-relacional, y

4) el modelo ISTAS, adaptación española del CoPsoQ. que toma en cuenta elementos de los modelos mencionados.

Karasek formuló inicialmente el modelo demanda – autonomía y control que explica el estrés laboral en función del balance entre dos partes:

1) las demandas organizacionales del trabajo y las demandas emocionales o psicológicas del trabajo y

2) el nivel de control que tiene el trabajador sobre estas, así como el grado de autonomía (latitud decisional) del que dispone para adecuar su actividad al trabajo prescripto.

Estas variables están condicionadas por la educación, la formación profesional, las calificaciones y competencias adquiridas por el trabajador. Para dicho autor, la latitud decisional es la capacidad de autonomía generada

por la formación y el desarrollo de las competencias adquiridas que permite al trabajador controlar su proceso de trabajo (Karasek, 1979).

Se busca mediante cuestionarios administrados a los trabajadores conocer la percepción del peligro de su ambiente de trabajo en cuanto al tiempo y a los medios de que dispone para hacerle frente.

La situación de una fuerte demanda de trabajo junto con una posibilidad reducida de control está relacionada con la evolución de perturbaciones psiquiátricas. En el caso de una demanda relacionada con comportamientos sociales complejos y planificados que generan emociones en la ejecución de las tareas, se estima que aumenta un 40% los riesgos de perturbaciones del humor entre las mujeres, porque ellas son empleadas más frecuentemente en sectores que experimentan una demanda emocional importante.

La disminución de la capacidad de control y de autonomía para tomar decisiones y para usar sus calificaciones y competencias está más asociada a perturbaciones de humor entre los varones. La pérdida de control sobre sí y sobre su entorno está asociada a perturbaciones depresivas. El control sobre el trabajo incluye, en el modelo de Karasek, las oportunidades de desarrollar las habilidades propias y lograr un margen de autonomía en cuanto a su ejecución, siempre que la organización del proceso de trabajo lo otorgue o permita. Las oportunidades de desarrollar habilidades propias dependen de su nivel de educación, y de formación profesional, de la experiencia adquirida en el trabajo, de los conocimientos tácitos que cada persona tiene y, como se ha constatado recientemente, de las competencias. Esto permite crear una capacidad para no permanecer haciendo trabajos repetitivos y acceder a la rotación entre puestos para reducir la monotonía, ampliar el conjunto de tareas, diversificarlas, enriquecerlas con tareas de diferente jerarquía –como

ser auto-controlar la calidad del resultado de su actividad– y de esa manera adquirir polivalencia.

El control hace referencia al cómo se trabaja y tiene dos componentes:

- a) la autonomía, posibilidad que tiene la persona de influir en decisiones relacionadas con su trabajo y controlar sus propias actividades, y
- b) el desarrollo de habilidades, es decir el grado en que el trabajo permite a la persona desarrollar sus propias capacidades: aprender, ser creativo, hacer tareas variadas y ser polivalente.

Las demandas se refieren a las exigencias psíquicas y mentales sobre: cuánto se trabaja, cantidad o volumen de trabajo realizado, la presión de tiempo, el nivel de atención exigido, la necesidad de hacer frente a incidentes e interrupciones imprevistas. La demanda de trabajo asociada a la ejecución de tareas complejas, puede dar lugar a perturbaciones de humor y a riesgos de ansiedad. Pero son demandas que no se circunscriben solo al trabajo inmaterial.

La autonomía consiste esencialmente en la capacidad de decisión para ejecutar las tareas utilizando las calificaciones y competencias propias, decidir cómo hacer las tareas, establecer una secuencia entre ellas, regular las pausas y el ritmo de trabajo y, en última instancia, trabajar según su propio estilo, que es creador de identidad. Pero, como ya mencionamos anteriormente, esto implica hacer frente a la contradicción generada entre el trabajo prescripto por la dirección de la empresa u organización y la actividad que realiza efectivamente el trabajador para alcanzar los objetivos fijados por la jerarquía, aun dejando de lado o violando en su totalidad o parcialmente el trabajo prescripto.

La autonomía del trabajador y sus posibilidades de controlar su trabajo es un recurso para moderar las demandas del trabajo. Es decir, el estrés

negativo no depende tanto del hecho de tener muchas demandas, como de no tener autonomía y capacidad de control para resolverlas.

Las oportunidades de desarrollar habilidades propias para aumentar el grado de autonomía dependen de varios factores: el nivel de educación y de formación profesional inicial, la experiencia general adquirida en el trabajo, los conocimientos tácitos y el saber productivo que cada persona adquiere al realizar su actividad y aprender de sus colegas y superiores, y el desarrollo de sus competencias. Esto permite crear eventualmente una capacidad para evitar hacer con frecuencia trabajos repetitivos desprovistos de interés y acceder a la rotación entre puestos diferentes para reducir la monotonía, ampliar el conjunto de tareas diversas que pueden ejecutar, enriquecerlas integrando tareas de diferente jerarquía (como por ejemplo auto-controlar la calidad del resultado de su actividad, hacer pequeñas reparaciones y asegurar el mantenimiento de los medios de trabajo que utiliza) y adquirir polivalencia para disponer de movilidad entre diferentes puestos. Tener autoridad para decidir cómo realizar el trabajo, es decir dar prueba de creatividad, exige un nivel elevado de calificación y experiencia que le permitan al trabajador aprender cosas nuevas y desarrollar habilidades personales.

La influencia del trabajador en su puesto de trabajo consiste en tener margen de decisión y de autonomía respecto del contenido y las condiciones de trabajo (secuencia de operaciones, métodos a utilizar, tareas estilo personalizado, ritmo de trabajo). Las investigaciones epidemiológicas han demostrado que una baja influencia en el trabajo aumenta el riesgo de diversas enfermedades (cardiovasculares, psicosomáticas, trastornos músculo esqueléticos, de salud mental). En el modelo de Karasek se habla de latitud para tomar decisiones o de control, o “decisión authority”, siguiendo la escala del CoPsoQ.

El trabajo puede ser creador de oportunidades para desarrollar las calificaciones, las habilidades y destrezas, un lugar de aprendizaje donde se aplican los conocimientos y la experiencia recogida. De esa manera el trabajo no sería necesariamente rutinario, repetitivo, monótono, desprovisto de interés, sino una fuente de desarrollo personal.

La posibilidad de que el trabajador disponga de autonomía y controle su propio trabajo para satisfacer las demandas de la empresa u organización es un hecho positivo para preservar su salud. Por el contrario, si predominan la subordinación, la heteronomía y la extrema división social y técnica del trabajo que reducen al trabajador a ser un mero ejecutor de decisiones tomadas por otros sin poder adaptarlo o modificarlo tal como fue prescripto, constituye un factor de riesgo. Dependiendo de la duración, intensidad y frecuencia de la exposición a esa situación, habrá un mayor o menor impacto negativo para la salud.

En la formulación inicial de Karasek, las exigencias que el proceso de trabajo genera sobre las dimensiones psíquicas y/o mentales del trabajador parten de una concepción esencialmente cuantitativa: cuanto es el volumen de trabajo con relación al tiempo disponible para hacerlo (recordando que la intensificación del trabajo está originada por la presión de tiempo). Pero estas exigencias son también de orden cualitativo, pues tienen un impacto emocional.

## **2.11 El modelo ISTAS**

El modelo CoPsoQ-Istas21 (versión 1.5) toma en cuenta el modelo antes mencionado de Karasek (1979). En el marco conceptual del método

ISTAS (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud de España, 2010) se definen los factores psicosociales como:

*“Aquellos factores de riesgo para la salud que se originan en la organización del trabajo y que generan respuestas de tipo fisiológico (reacciones neuroendocrinas), emocional (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía, etc.), cognitivo (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones, etc.) y conductual (abusos, de alcohol, tabaco, drogas, violencia, asunción de riesgos innecesarios, etc.) que son conocidas popularmente como “estrés” y que pueden ser precursoras de enfermedad en ciertas circunstancias de intensidad, frecuencia y duración”.*

### **2.11.1 Modelo de Análisis de los Dimensiones Psicosociales**

Sus mecanismos de acción tienen que ver con el desarrollo de la autoestima y la autoeficacia, ya que, según sea su organización, la actividad laboral promueve o dificulta que las personas ejerzan sus habilidades, experimenten su capacidad de control e interaccionen con las demás para realizar bien sus tareas, facilitando o dificultando la satisfacción de sus necesidades de bienestar” Moncada y colaboradores, (2014).

Retomando a los autores, dos años más tarde agregan que “los riesgos del medio ambiente de trabajo impactan sobre los sistemas biológicos y fisiológicos de los trabajadores, y en función de sus capacidades de resistencia o de adaptación pueden desencadenar mecanismos de defensa, pero si estos fracasan se producen daños a la salud del trabajador actuando a través de mecanismos psicológicos, que generan tensiones y estrés”.

Según este modelo, la exposición laboral a factores psicosociales se ha identificado como una de las causas más relevantes de ausentismo laboral por motivos de salud y señalan que la combinación de altas exigencias con un bajo nivel de control sobre el trabajo (denominada habitualmente alta tensión, *job strain* en el modelo Karasek) o con pocas compensaciones o recompensas, doblan el riesgo de muerte por ACV o Infarto de Miocardio y T. Cox .

El ISTAS es un modelo de análisis de los RPST. Y su aplicación admite diversos tamaños: uno reducido que puede ser auto- administrado, otro mediano para uso en empresas y organizaciones, y uno más largo y profundo para realizar investigaciones científicas.

Este modelo se sitúa en la trayectoria de la teoría general de estrés inspirada por Selye y reúne las veinte distintas dimensiones de riesgo psicosocial en cinco grupos de variables:

- Exigencias psicológicas en el trabajo: exigencias cuantitativas, exigencia de esconder emociones, exigencias emocionales y exigencias cognitivas,
- Doble presencia: el trabajo asalariado y el trabajado- doméstico familiar que puede aumentar las demandas y el total de horas de trabajo generalmente de las mujeres,
- Control sobre el trabajo: la influencia, las posibilidades de desarrollo, el control sobre los tiempos a disposición de la empresa u organización, el sentido del trabajo y el compromiso con el trabajo,
- Apoyo social y calidad de liderazgo: posibilidades de relación social, apoyo social de los compañeros y de los superiores, la calidad de liderazgo, y el sentido de grupo,

- Compensaciones del trabajo, la estima recibida, la seguridad o inseguridad del futuro.

El modelo no se limita al análisis sino que por el contrario, se propone intervenir y adoptar medidas necesarias para la eliminación, reducción o control de los factores de riesgo, relacionados con la organización del trabajo y la gestión de la fuerza de trabajo. Incluye el rediseño de los procesos de trabajo y la participación directa de los trabajadores en la marcha de la empresa, es decir la democracia económica, recomienda a la empresa políticas que permitan: adaptar el trabajo a la persona, en lo que respecta a la concepción de puestos, elección de equipos, métodos de trabajo y producción, reducir las exigencias psicológicas del trabajo, incrementar las oportunidades de desarrollo de habilidades y conocimientos, evitando el trabajo monótono y repetitivo, incrementar el nivel de control sobre los tiempos de trabajo (pausas, descansos, permisos, vacaciones...), potenciar la participación de los trabajadores en las decisiones relacionadas con las tareas, potenciar la decisión de los/as trabajadores/as sobre sus condiciones de trabajo, facilitar el apoyo mutuo entre el personal de la empresa,

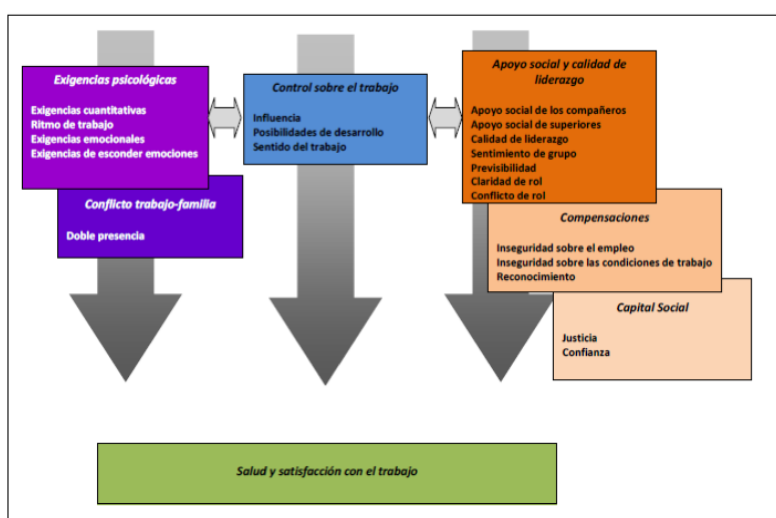
- fomentar la claridad y la transparencia organizativa, definiendo puestos de trabajo, tareas asignadas y margen de autonomía,
- proporcionar formación y promover habilidades directivas no autoritarias,
- eliminar la competitividad entre compañeros y/o secciones o departamentos,
- eliminar el trabajo aislado,
- garantizar el respeto y el trato justo,
- garantizar la seguridad y la estabilidad en el empleo y buenas condiciones de trabajo (jornada, sueldo, etc.),

- eliminar la discriminación por sexo, edad, etnia o de cualquier otra índole,
- facilitar la compatibilización entre la vida laboral y familiar,
- garantizar una jornada y horarios laborales pactados, eliminando o minimizando la distribución irregular y las prolongaciones de jornadas.

El contenido y orientación del modelo ISTAS 21 están marcados ideológicamente por la socialdemocracia, el contexto social y político que inspiró el modelo de Copenhague y por la organización sindical que lo adaptó, aplicó y difundió en escala internacional.

### 2.11.2 Las Dimensiones Psicosociales

A continuación se desarrollan las distintas dimensiones de riesgo psicosocial incluidas en el método CoPsoQ-istas21. Aunque todas y cada una de ellas constituye una entidad conceptualmente diferenciada y operativamente medible, en su conjunto forman parte del mismo constructo psicosocial y son interdependientes en distinta medida y en función de las muy diversas realidades de la organización y las condiciones de trabajo.



### 2.11.3 Clasificación de los factores de riesgo psicosocial

Para la clasificación de los factores de riesgo psicosocial se tomará la clasificación elaborada por Moncada, Llorens, Andrés, Moreno y Molinero (2014), quienes para elaborar el instrumento CoPsoQ-ISTAS 21, que evalúa la presencia de factores de riesgo psicosocial dentro de las organizaciones, clasificaron estos factores en 6 dimensiones, basándose en dos modelos, los cuales son demanda-control-apoyo social de Karasek y el modelo de desbalance esfuerzo recompensa de Siegrist.

La primera dimensión, que Moncada (2014) estableció fue la de:

**Exigencias psicológicas del trabajo**, donde se incluye desde un punto cuantitativo, el volumen del trabajo y desde un punto de vista de la tarea, está la función de si se trabaja o no con y para personas. Para esto establecieron 4 sub-dimensiones, las cuales son:

- exigencias psicológicas cuantitativas, en estas se hace referencia a la cantidad de trabajo con respecto al ritmo y al tiempo; por lo que un riesgo en este sería la escasez de personal, la inadecuada medición de los tiempos, salarios mal establecidos y la inadecuación de la tecnología, materiales o procesos de trabajo.

- Otra sub-dimensión es el ritmo de trabajo, que hace referencia a las exigencias psicológicas, que abarca; la intensidad del trabajo, que puede darse por cambios en la plantilla, daño de los equipos de trabajo, presión o exigencias de los clientes, etc. Cabe recalcar que este comparte una similitud con las exigencias cuantitativas.

- También están, las exigencias de esconder emociones, que consiste en el esfuerzo que tienen que hacer los trabajadores para mantener una apariencia neutral de su comportamiento en su trabajo, independientemente del de los clientes, proveedores y superiores.

- Por último, la dimensión de exigencias psicológicas emocionales, consiste en la exigencia de no involucrarse emocionalmente en una situación que deriva específicamente del trabajo, aplicándose especialmente para aquellos que prestan servicios públicos.

Como segunda dimensión se encuentra:

**Conflicto-trabajo-familia**, la cual hace referencia al esfuerzo por responder a las demandas del trabajo asalariado y al trabajo doméstico de igual manera, generando un aumento de horas de trabajo. Esta dimensión también consta de una subdimensión, la cual es la doble presencia, en esta hay presencia de riesgo cuando al intentar cumplir las demandas del trabajo remunerado y el trabajo familiar, la primera interfiere sobre la familia dado a su exceso (Moncada et al, 2014).

La tercera dimensión es :

**El control sobre el trabajo**, en la cual un alto nivel de control garantiza un trabajo activo y aprendizaje. En base a lo que mencionó Karasek en su modelo se dividió esta dimensión en tres sub-dimensiones:

- La primera es la de influencia, que consiste en el nivel de control de autonomía que se tiene para realizar los diferentes tipos de tareas en el trabajo.

- Otra sub-dimensión son las oportunidades de desarrollo, la cual consiste, en la posibilidad del trabajador de desarrollar habilidades dentro de

su área de trabajo, poner en práctica su conocimiento y ganar experiencia; está también está relacionada con la complejidad y variedad del trabajo (estándar-repetitivo).

- Por último, está el sentido del trabajo, que está relacionado con el contenido del trabajo y las aportaciones que trae a la vida del trabajador, como puede ser conocimiento, estatus social, utilidad, etc. (Moncada et al, 2014).

Como cuarta dimensión, que establecieron estos autores, fue:

**Apoyo social y calidad de liderazgo**, donde se abarca el manejo de las diversas relaciones que se pueden establecer en trabajo, respetando las exigencias de jerarquías, los compañeros de trabajo y el rol que cada uno tiene. Dentro de esta se encuentran otras siete sub-dimensiones:

- La primera es el apoyo social de los compañeros, que consistiría en brindar apoyo cuando se necesite, sin embargo, esto se podría ver afectado cuando en la organización no hay una buena promoción del compañerismo o cuando hay un nivel alto de competitividad, debido a la mala distribución de salarios o injusticias dentro del centro laboral.

- La segunda es el apoyo social de superiores, que consistiría en la falta de apoyo de los superiores por una mala gestión del rol de un superior hacia sus trabajadores, cuando se le necesita.

- Como tercera, está la calidad de liderazgo, la cual se refiere a las características y principios del proceso de gestión del personal por parte de los superiores.

- La cuarta sub-dimensión sería el sentimiento de grupo, la cual hace referencia al sentimiento de pertenencia al grupo humano de trabajo y la percepción de apoyo por parte de este.

- La quinta sub-dimensión es la previsibilidad, que es la disposición que hay de información relevante, suficiente y a tiempo para poder ejecutar el trabajo y habituarse al mismo.

- La penúltima sub-dimensión es la claridad de rol, en el cual se hace referencia a la clarificación y objetividad por parte de los trabajadores de cuál es su tarea o responsabilidades dentro de su organización.

- Por último, como sexta sub-dimensión, está el conflicto de rol, en donde se hace referencia a las exigencias contradictorias sobre una tarea dentro del trabajo y que pueden originar problemas de carácter profesional o ético.

Como quinta dimensión establecida por Moncada et al. (2014):

**Compensaciones del trabajo**, donde se hace referencia a las recompensas que un trabajador puede obtener por su esfuerzo invertido, donde un desbalance en estos, generaría un riesgo. Como sub-dimensiones se establecieron otras tres, las cuales son:

- el reconocimiento, en esta se menciona la apreciación, reconocimiento e igualdad de trato por parte de los superiores hacia el trabajo de sus subordinados.

- Otra sub-dimensión es la inseguridad sobre el empleo, que hace referencia a la inseguridad y estabilidad del trabajo, y así mismo, las posibilidades de empleabilidad.

- Por último, está la inseguridad sobre las condiciones de trabajo, que hace referencia a la incertidumbre e inseguridad de los trabajadores sobre los posibles cambios no deseados dentro de la organización o el empeoramiento de estos.

Como última y sexta dimensión Moncada et al. (2014) establecieron:

**Capital social**, la cual hace referencia al grupo de factores compartidos que permitirán a los trabajadores realizar una tarea de manera asertiva. Sin embargo, un manejo injusto dentro de estas relaciones, afectará la confianza de los involucrados y por tanto perjudicará al desarrollo de la tarea. Esta última sub-dimensión se divide en dos sub-dimensiones, las cuales son:

- justicia, que hace referencia a la equidad con la que son tratados los trabajadores en relación a la toma de decisiones y el nivel de participación de cada uno.

- Por último, está la confianza vertical, consiste en la seguridad que se tienen tanto superiores como trabajadores con respecto al trato y que el poseer un cargo alto no generará un abuso de poder.

## ***CAPITULO III***

### **3 MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1 Descripción del contexto de Investigación**

La presente investigación se realiza en la ciudad de Rosario, situada en el sureste de la provincia de Santa Fe, Argentina. La ciudad cuenta con 1.342.619 de habitantes y está dividida en seis distritos.

#### **3.2 Posicionamiento/ Enfoque**

La investigación presenta un enfoque cualitativo y es de tipo descriptiva. El Diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera. Según Hernández-Sampieri (2014) los estudios descriptivos permiten detallar situaciones y eventos, es decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno y busca especificar propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren.

La investigación es no experimental, ya que estudia a los sujetos sin realizar deliberadamente algún tipo de manipulación de las variables y sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para un análisis posterior. De corte transversal, porque se recolectan datos en un periodo de tiempo determinado (Hernández-Sampieri, 2014).

### **3.3 Población y muestra**

La Población está compuesta por oficiales policiales, de ambos sexos, todos residentes en la ciudad de Rosario, Santa Fe.

La muestra está constituida por 15 oficiales policiales que desempeñan funciones de seguridad, seleccionados mediante muestreo no probabilístico, el cual los elementos no dependen de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Hernández-Sampieri, 2014).

### **3.4 Técnicas y Recolección de datos**

#### **3.4.1 Instrumentos**

Dada la naturaleza de este estudio, se decidió utilizar herramientas de la metodología cualitativa, técnicas que permitieron indagar en profundidad las vivencias, expectativas, caracterizaciones que realizaron los sujetos de la muestra sobre la problemática planteada.

Como instrumento de recolección de datos para el cumplimiento de los objetivos planteados se administró inicialmente una entrevista en profundidad, constituida por 8 preguntas.

Luego, valiéndonos de las herramientas específicas de la Psicología, se elaboró la Técnica de Frases incompletas, tomada de la versión de Sacks, adaptada a los fines de esta investigación. El entrevistado debe completar las frases de forma que tengan sentido, dicho sentido suele relacionarse con sentimientos y emociones generalmente desconocidas para el sujeto. El mismo se constituye como una prueba proyectiva con el fin de evaluar aspectos

básicos de la personalidad del sujeto, tales como: deseos, actitudes, hostilidades, tendencias básicas, afectos, manifestados en sus respuestas. Se trata de un instrumento flexible que suele aplicarse en diversas áreas de la psicología y para el estudio de diferentes problemáticas. Se utilizó esta técnica en sus aspectos cualitativos e interpretativos con el objetivo de indagar lo inconsciente, preconsciente y consciente del sujeto

### **3.4.2 Procedimiento**

Se contactó a los diferentes oficiales por celular coordinando día y hora. Las técnicas fueron administradas de manera presencial.

Con el fin de poder registrar toda la información que brindaron las oficiales se utilizó una grabadora lo cual fue de manera consensuada dando su consentimiento.

### **3.5 Estrategias de análisis**

Para el tratamiento de las dimensiones, se optó el procedimiento de análisis de discurso. El mismo posee como objeto de análisis datos empíricos, debido a que el principio fundamental en el que se basa es el uso lingüístico dentro de un contexto. Los datos que se obtienen se analizan en el entorno natural de aparición. El detalle del análisis estrictamente lingüístico se pone así al servicio de la comprensión de fenómenos en los que los usos lingüísticos se imbrican y entrelazan con otras actividades de las que también hay que dar cuenta (Urra, Muñoz & Peña, 2013).

El mismo permitió la construcción de una serie de categorías emergentes que el investigador elaboró a los fines interpretativos. A partir del análisis de las mismas, se procedió a su interpretación, en la que, a partir de la narrativa de los sujetos se elaboraron nuevas teorizaciones, apuntaladas en el marco teórico de referencia.

El análisis de las entrevistas fue cualitativo y de manera artesanal, se procedió a leer detenidamente las respuestas de cada entrevistado y analizar el contenido discursivo, mediante la cita textual de lo que enunciaron los actores y que resultaron más representativas. La administración de las entrevistas permitieron indagar en profundidad la perspectiva de los sujetos sobre los siguientes ejes de análisis:

- De acuerdo al eje 1. “Organización, condiciones y contenido del trabajo”

**Categorías de análisis:** Se busca información sobre contexto laboral interno.

A- Estructura de la Organización y condiciones laborales

B- Contenido del trabajo (naturaleza de la tarea)

C- La noción y la caracterización sobre riesgos laborales en relación a su labor.

- De acuerdo al eje 2. “Determinantes Socio-económicos”.

**Categorías de análisis:** Se busca información sobre las condiciones sociales y económicas en su trabajo.

D- Remuneración

E- Caracterización de impacto del contexto social actual

- De acuerdo al eje 3. “Factores relacionales”.

**Categorías de análisis:** Se busca información sobre su entorno laboral y social.

F- Clima laboral

G- Vida familiar/red de apoyo

H- Visualización de impacto del trabajo sobre la relaciones sociales/familiares.

En función de los datos obtenidos, se construyó las categorías de análisis de **la Técnica de frases incompletas de Sacks**. La cual, tiene como objetivo: conocer vivencias, tendencias básicas, actitudes, deseos, afectos en relación a los factores de riesgos laborales en la labor policial.

- **Categoría de análisis 1:** “ Vivencias que tiene el sujeto de sí mismo con respecto a su labor como oficial de seguridad y el significado que le asigna”

- **Categoría de análisis 2:** “Caracterización de los oficiales de la situación en el área laboral ( Organización y condiciones laborales)”

- **Categoría de análisis 3:** “Temores relacionados a su labor profesional.”

- **Categoría de análisis 4:** “Sentimientos del sujeto en relación a como su entorno vivencian su labor profesional.”

- **Categoría de análisis 5:** “Clima laboral en su ámbito de trabajo”.

A partir de las sugerencias y correcciones de los evaluadores de la investigación emerge una nueva categoría de análisis respecto a la “Disonancia cognitiva” en relación a :

- **Categoría de análisis 1:** “Vivencias del Clima laboral”.
- **Categoría de análisis 2:** “Caracterización del contexto laboral interno y externo”

### **3.6 Consideraciones Éticas**

Los participantes fueron informados de los objetivos generales de la investigación y se los invitó a participar de forma voluntaria y anónima, garantizándoles la confidencialidad de los datos. Ninguno de los oficiales policiales recibió compensación económica y todos realizaron la entrevista de manera individual.

## 4 ANÁLISIS DE LOS DATOS OBTENIDOS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados que a continuación se presentan, se han agrupado de acuerdo a las categorías de análisis, de los datos obtenidos tras la aplicación de la entrevista a oficiales policiales pertenecientes al escalafón de Seguridad de la Ciudad de Rosario. Se cita: S (sujeto) N.º (se coloca un número de referencia).

| EJES                                                                  | CATEGORIAS                                                                 | NARRATIVAS REPRESENTATIVAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | CONVERGENCIAS                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DIVERGENCIAS                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EJE I:<br>"Organización<br>condiciones y<br>contenido del<br>trabajo" | A- Estructura de la Organización y Condiciones laborales                   | <p>Nº1: "La organización ahora es buena aunque en los últimos se han dado cambios jerárquicos continuamente, las condiciones no son buenas en mi área, faltan insumos, equipamiento, recursos. No trabajamos bien".</p> <p>Nº2: "En mi área estamos bien organizados y estamos bien con respecto a las condiciones laborales".</p> <p>Nº3: "La organización está bien, aunque hay mucha corrupción interna. Las condiciones son regulares, hay precariedad laboral, inseguridad, incertidumbre y falta de garantía en las condiciones de trabajo, están afectadas las prestaciones y beneficios sociales".</p> <p>Nº4: "En el área donde trabajo, la organización es importante para las condiciones deberían ser mejores porque hay cosas que se pueden cambiar".</p> <p>Nº5: "En el área donde me desempeño, la organización es crucial y las condiciones siempre podrían ser mejores pero no están mal".</p> <p>Nº6: "En la función de seguridad, es muy importante la organización, es necesario que se establezca el entramado de niveles jerárquicos y es, en definitiva, donde se sostiene todo lo demás. Las condiciones no son muy buenas, mal salario, corrupción".</p> <p>Nº7: "Nuestra labor es muy estructurada, aunque depende cada comisario como maneje después internamente la dependencia. Las condiciones son pésimas, nos falta de todo, los fondos nunca llegan donde deben llegar, falta valga, chalecos, mantenimiento de las armas y de los móviles, personal porque muchos están con licencia psiquiátrica desde la pandemia, trabajamos muy exigidos".</p> <p>Nº8: "La estructura organizacional, es lo que hay y mucho no se puede hacer. Se actúan las ordenes, se gustan o no. Las condiciones en general no son malas donde yo me desempeño aunque si muy exigentes e intensas".</p> <p>Nº9: "La organización y la condición de trabajo es óptima".</p> <p>Nº10: "Las condiciones podrían mejorar" en cuanto la organización es un tema crucial, si no hay organización invade el caos".</p> <p>Nº11: "La Organización se rige bajo una ley obsoleta quedando muchos vacíos legales en cuanto a la aplicación de las mismas que se contraponen con la actualidad) y las condiciones no son las mejores, puede ser debido a la falta de insumos (combustibles, móviles, repuestos)".</p> <p>Nº12: Como institución considero que la organización está bien y las condiciones laborales podrían mejorar".</p> <p>Nº13: "La Organización está bien definida, es jerárquica y se rige de acuerdo a lo que regula el Estado, hay que obedecer las órdenes y mucho no se puede modificar. Las condiciones varían aunque muy poco entre malo y menos malo, de acuerdo a la política de turno".</p> <p>Nº14: Las condiciones podrían mejorar con mejor equipamiento y la organización es complicada ya que no depende de mí."</p> <p>Nº15: Las condiciones son menores que median, no se puede realizar el trabajo sin los materiales correspondientes".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | En su mayoría respondieron que la estructura organizacional es importante en el área donde desempeñan su labor, es estructurada, jerárquica y si bien tiene un buen funcionamiento, debería mejorar. Sobre las condiciones laborales se repitió en doce sujetos qué las condiciones no son buenas. | Dos sujetos manifestaron que la Organización laboral presenta corrupción interna y se rige bajo una ley obsoleta. |
|                                                                       | B- Contenido del trabajo:                                                  | <p>Nº1: " Soy del escalafón de Seguridad. Realizo Patrullaje Proactivo, en lo que se conoce como "zonas picantes" en la zona Sur de Rosario. Consiste en patrullar en el móvil durante el día en lugares característicos donde se cometen más de delitos".</p> <p>Nº2: "Trabajo en el área minoridad y concito garantizar y salvaguardar los derechos de los menores".</p> <p>Nº3: "Pertenezco al escalafón de Seguridad y me retire hace 2 meses con el grado de Sub-oficial. Ejercía el mando y ejecución de las tareas a nivel operativo".</p> <p>Nº4: "Mi desempeño actualmente es como oficial de seguridad, cada 15 días la rotación de zona cambia y depende el lugar que me designan me enfrento a determinados riesgos".</p> <p>Nº5: "Mi trabajo ahora es en la administración financiera de la departamental. Después de pandemia por licencia psiquiátrica (stress) me desempeño como funcionario administrativo a pesar de permanecer al escalafón seguridad".</p> <p>Nº6: "Pertenezco al escalafón de Seguridad, mi desempeño consiste ahora en patrullaje a pie por el microcentro de la ciudad de Rosario. Prevenir arrebatos, salidas bancarias, extraderas, disturbios, asistencia en accidentes, protección ciudadana".</p> <p>Nº7: "La función de policía de seguridad en lo macro consiste en mantener el orden y la seguridad pública y la prevención del delito. Hago Patrullaje en móvil en el servicio nocturno de 22 a las 06:00 horas, por eso digo que se hace necesario la utilización de elementos de seguridad y protección que mejoren las condiciones del servicio".</p> <p>Nº8: "Formo parte del escalafón de seguridad, accionamos para mantener el orden y la seguridad ciudadana. Mi función es patrullaje diurno en motocicletas de 09 a 18hs, en zonas comerciales, con un compañero. Es un patrullaje enfocado a lo preventivo, identificamos e intentamos neutralizar delitos y conflictos ciudadanos".</p> <p>Nº9: "Después de Pandemia deje de patrullar por problemas de depresión y ahora me encargo del parque de automotor de la Jefatura, mi labor es mantener en condiciones los patrulleros".</p> <p>Nº10: "Estoy a cargo del área Operativa de la Jefatura Dptal. y consiste en el control de las funciones que debe realizar los uniformados".</p> <p>Nº11: "Mi desempeño actualmente es como oficial de investigaciones, aunque a veces en el lugar donde presto servicio al ser pocos funcionarios, termino haciendo trabajo de prevención también, como oficial, consiste en ser el nexo entre las autoridades judiciales, los oficiales jefes superiores con los subalternos (personal a cargo) y la sociedad (para darle una respuesta satisfactoria ante un delito o la prevención a futuro)".</p> <p>Nº12: "Trabajo en la motorizada y consiste en la prevención de los delitos y contravenciones".</p> <p>Nº13: "Soy Oficial escalafón de Seguridad. Mi función consiste en mantener el orden y la seguridad de la comunidad, aunque eso abarca muchas actividades que nos toca hacer".</p> <p>Nº14: "Trabajo en la calle de patrullaje y resuelvo conflictos diurnos en la sociedad".</p> <p>Nº15: "Mi trabajo es funcionario público, consiste en brindar seguridad a los habitantes de la ciudad de Rosario".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Los 15 sujetos manifestaron de manera precisa el rol que ocupan y la actividad que realizan dentro de la Organización.                                                                                                                                                                             | ---                                                                                                               |
|                                                                       | C- Noción y caracterización sobre riesgos laborales en relación a su labor | <p>Nº1: "Por riesgos laborales entiendo situaciones de stress. Si, lamentablemente presento riesgos en todos los sentidos".</p> <p>Nº2: "Son riesgos al trabajar y en ciertas ocasiones si se torna peligroso para mí físicamente".</p> <p>Nº3: "Riesgos son todas las cosas nocivas presentes en un trabajo. Si, presenta factores de riesgo tanto sociales, físicos, mentales, laborales y sobre todo psicológicos".</p> <p>Nº4: "Sería el riesgo al realizar mi trabajo, en mi labor me afecta mucho mentalmente y físicamente porque uno como oficial de seguridad trabaja mucho con el cuerpo y los riesgos siempre están presentes".</p> <p>Nº5: "Entiendo como riesgo laboral al que nos enfrentamos por el solo hecho de ser funcionarios policiales. Y si... este trabajo a la larga afecta tu vida social, psicofísico y más mental".</p> <p>Nº6: "Entiendo como riesgo laboral, situaciones de peligro desde estar en servicio. Si considero que mi trabajo presenta factores de psico-físicos y los mentales son terribles".</p> <p>Nº7: "Entiendo por riesgos laborales, un estado de vulnerabilidad. Todos los trabajos tienen riesgos unos más peligrosos que otros, pero creo que esta profesión aún más, porque riesgo y trabajo van unidos, son inseparables. En lo físico tengo 2 tires en piernas y una hernia de disco por forcejones, en lo social una gran parte de la sociedad nos patra y en lo psicológico después de todas las cosas que veo, algo debo tener".</p> <p>Nº8: "Riesgos laborales, entiendo son condiciones de peligro para la salud. Si considero que presenta riesgos en todos los sentidos, sociales como ya expliqué antes, físico ponemos el cuerpo todo el tiempo, psicológicos seguramente, aunque son los menos visibles de identificar, mucho stress, por ejemplo empecé a tomar pastillas para dormir mejor y los finales fumo un poco de marihuana para relajarme".</p> <p>Nº9: "Creo que sería el riesgo que tengo en mi trabajo y creo que mi labor en este momento no presenta ningún tipo de riesgo para mí".</p> <p>Nº10: "Son riesgos al trabajar y mi trabajo posee muchos factores de riesgo, tanto físico como mental".</p> <p>Nº11: "Entiendo por riesgos laborales, aquellos problemas que pueden presentarse en el desempeño de las funciones. En cuanto a mi trabajo, está lleno de riesgos laborales, porque uno muchas veces deja de lado la vida de uno por proteger la de otros, y eso conlleva al desgaste emocional en lo familiar y laboral (vivir apurado por querer cumplirlo, físicamente (porque no le dedica a su cuerpo y mente el tiempo que necesita para ejercitarse y estar optimo), en lo social (porque no todos comparten que estás de un lado de la ley, o que por falencias de otros tengan el prejuicio por todos en general)".</p> <p>Nº12: "Son los peligros al realizar mi trabajo y si posee riesgo tanto físico como mental".</p> <p>Nº13: "Riesgos laborales, son los peligros en el área donde se trabaja. Si, presenta todos los riesgos mi trabajo, pero el más jodido para mí son los psicológicos porque esos son silenciosos, no avisan, no los ves venir y muchos oficiales terminan con algunos a largo plazo".</p> <p>Nº14: "Creo que es el peligro al realizar mi labor y si esto tiene mucho riesgo tanto mental como emocional".</p> <p>Nº15: "Entiendo por riesgo laboral, a los inconvenientes que nos puede ocasionar nuestro trabajo en los diferentes ámbitos de la vida. Si presenta esos riesgos por las funciones que se realiza día a día".</p> | Dieciséis de los sujetos coincidieron en qué su labor presenta riesgos en la mayoría de los aspectos de sus vidas pero es el área física y el mental los de mayor incidencia.                                                                                                                      | Solo 1 sujeto manifestó no vivir ningún tipo de riesgo laboral actual.                                            |

|                                                             |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>EJE 2:</p> <p><b>"Determinantes Socio-económico"</b></p> | <p><b>D-</b></p> <p><b>Remuneración</b></p> | <p>N1: "La remuneración es muy baja, no solo por las condiciones económicas del país, sino porque es una profesión mal paga"</p> <p>N2: "No es malo el sueldo pero ante tanta devaluación obviamente podría mejorar"</p> <p>N3: "La remuneración fue baja siempre y hoy en día con la situación política del país está muy defasado"</p> <p>N4: "No siento que sea suficiente. En cuanto a la situación actual, creo que los salarios deberían aumentar de acuerdo a las subas que hay mensualmente"</p> <p>N5: "Obviamente siempre se pide más en cuanto a remuneración hablamos, pero esto va ligado al cargo de cada funcionario y su labor"</p> <p>N6: "La remuneración es baja por los servicios que prestamos a la comunidad y el nivel a que nos exponemos todos los días"</p> <p>N7: "Depende el cargo y la antigüedad de cada uno, pero en general es bajísima"</p> <p>N8: "El salario es bajo por las demandas que cumplimos pero es Argentina y todas las profesiones en general están mal remuneradas"</p> <p>N9: "Creo que es baja y podría mejorar"</p> <p>N10: "Es bajo, debido al riesgo que día a día tenemos en la calle"</p> <p>N11: "Muy mala, un funcionario policial que arriesga su vida diariamente debería tener un sueldo ejemplar"</p> <p>N12: "La remuneración es baja, totalmente desconsiderada"</p> <p>N13: "La remuneración es históricamente mala, creo que por eso en los últimos años aumento la corrupción policial, es una realidad."</p> <p>N14: "Que es muy baja"</p> <p>N15: "La remuneración es muy baja de acuerdo al labor que se realiza"</p><br><p>N1: "La situación en Rosario está muy complicada, muy violenta, la droga a hecho desastres. Si influye en todos los aspectos, uno tiene miedo primeramente como ser humano. Se ven muchas cosas feas en la calle, estas tensos, alerta, cansado, es difícil poder relajarse aun cuando uno deja de trabajar y vuelve a casa"</p> <p>N2: "No me influye en ningún aspecto"</p> <p>N3: "El contexto social en Rosario, está muy complicado y lamentablemente está ganando todos los espacios. El narcotráfico está arruinando la sociedad, no solo los jóvenes y niños drogados en ese sistema sino, funcionarios, políticos... Si impacta, uno cambia la manera de vivir por el contexto. Yo me retire de mi labor porque empecé con ataques de pánico por una situación muy violenta que viví en el ámbito laboral"</p> <p>N4: "Un policía convive con injusticia y la delincuencia. Siempre tratamos de hacer cumplir la ley, las personas muchas veces nos designan por defender situaciones en las que no se benefician y hay algunas que si me han afectado mentalmente"</p> <p>N5: "Totalmente, todo aspecto social impacta en mí, más específicamente en la parte emocional y familiar"</p> <p>N6: "El contexto social siempre tiene influencia en nosotros. La ciudad está muy peligrosa, violenta y nosotros como oficiales no estamos ajenos a ello. Me afecta a nivel físico, estar tensionado y atento, mentalmente agota y todo eso uno lo traslada al final del día en el familia"</p> <p>N7: "La ciudad está jodida, y más en la noche, la peor mugre está ahí. La inseguridad, se respira y se vive todo el tiempo. Muertes todos los días, mucha droga, salvajismo. Es imposible que no impacte en todos los sentidos, pero en lo emocional y el mental es lo peor"</p> <p>N8: "La situación social en Rosario es muy agresiva ultimamente, yo soy de un pueblo (San José de la Esquina) y se vive totalmente diferente. Si influye en muchos aspectos, no se puede relajar nunca, se vive más angustiado y preocupados, eso hace que la cabeza no pare"</p> <p>N9: "Da mucho miedo lo que sucede y esto me afecta mucho emocionalmente"</p> <p>N10: "Todo lo que sucede en Rosario o en cualquier parte del país influye en lo laboral ya que debemos tomar decisiones para prevenir"</p> <p>N11: "Un policía convive con la inmundicia humana, la delincuencia y la desgracia (Robo, hurtos, muertes, accidentes, etc.) como afectar, puede, pero hay que capacitarse constantemente para incrementar herramientas que aporten a nuestra labor y la vida misma."</p> <p>N12: "Soy de esta localidad y a mí me influye en todos los aspectos"</p> <p>N13: "Rosario está muy violenta, insegura y las cosas que se ven ultimamente estando en la calle, son terribles. No hay códigos, ni los básicos, una pérdida total de respeto por la vida, ni siquiera por la propia. Si, influye en todo, en la manera que uno se mueve, piensa, actúa, siente"</p> <p>N14: "Si influye ya que hay mucha inseguridad y la sociedad está un poco frágil emocionalmente y esto influye en mí notoriamente"</p> <p>N15: "Claro que sí, a mí familia y amigos"</p> | <p>El total de los sujetos manifestó recibir una baja remuneración en relación con la demanda de su labor.</p><br><p>Catorce sujetos reconocen que el contexto social actual impacta en sus vidas, poniendo el acento en aspectos familiares, emocionales mentales donde vivencian la mayor influencia.</p> | <p>----</p><br><p>Un sujeto manifestó no vivenciar impacto del contexto social actual en ningún aspecto de su vida.</p> |
|                                                             |                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                         |

|                                      |                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                     |                                                                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| EJE 3:<br>"Factores<br>relacionales" | F- <i>Clima<br/>laboral</i>                                                                                      | <p>N1: "Los roses existen entre todos, pero por una cuestión de respeto con los superiores uno se calla. Y con los compañeros pasamos muchas horas hay que soportarse para hacer una buena labor"</p> <p>N2: "Excelente relación con todos"</p> <p>N3: "La relación con mis compañeros y subalternos siempre fue bastante buena y con mis superiores este último tiempo estivo tirante, porque hay cosas que para mí no estaban bien moralmente"</p> <p>N4: "Mi relación con superiores y subalternos es normal, a veces hubo algún que otro altercado pero siempre trate de obedecer"</p> <p>N5: "Mi relación con superiores y subalternos es buena, ya que es la base para un buen desempeño laboral"</p> <p>N6: "La relación con mis superiores es de respeto y con mis compañeros si bien siempre hay diferencias es necesario dejarlas pasar para poder trabajar lo mejor posible"</p> <p>N7: "Con los superiores tiene que ser buena, aunque no se guste. Con los compañeros hay molestias y diferencias como todo trabajo"</p> <p>N8: "De mi parte el trato es cordial con todos aunque a veces se pica un poco con los compañeros, soy nueva hace 2 años que me trasladaron a la comisaría Sta."</p> <p>N9: "Con mis compañeros me llevo bien, y con mis superiores por su jerarquía los respeto"</p> <p>N10: "Con mis superiores es buena, en cuanto a subalternos no poseo ningún tipo de relación más que la laboral y es óptima"</p> <p>N11: "En general, la relación que tengo tanto con mis superiores como así también con mis pares y subalternos es muy buena"</p> <p>N12: "es buena tanto con mis compañeros como con mis superiores"</p> <p>N13: "Las relaciones son buenas y hay un buen clima Laboral en general, estamos todos en la misma, sobreviviendo."</p> <p>N14: "con mis superiores hay veces que es complicada y con mis pares bien"</p> <p>N15: "La relación con mis pares es muy buena, con los superiores es una relación verticalista"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Se repite en los 15 sujetos qué si bien hay diferencias y roses, la relación con los compañeros y subalternos es buena. Y destacan el respeto y la obediencia hacia los Superiores. | ---                                                                             |
|                                      | G- <i>Vida<br/>familiar/ red<br/>de apoyo</i>                                                                    | <p>N1: "Soy casado y tengo con una hija pequeña. Me apoyo mucho en mis amigos"</p> <p>N2: "Soy hija única y estoy viviendo con mi madre ella es mi apoyo"</p> <p>N3: "Estoy casado, con 2 hijos grandes, nietos, tengo una hermosa familia. Mi red de apoyo es mi familia, amistades y mi psiquiatra en este momento"</p> <p>N4: "Mi familia está compuesta por mi padres y mi hermana menor, el apoyo que tengo desde siempre es el de mi viejo"</p> <p>N5: "Mi familia está compuesta por mi pareja y dos hijas, a la vez tengo hermanos y madre la cual aún esta con vida y el apoyo más grande que poseo es con mis amigos"</p> <p>N6: "Soy divorciada con 2 hijos. Me apoyo mucho en mis padres y hermanos"</p> <p>N7: "Soy casado y tengo 3 hijos jóvenes y un nieto. Mi apoyo es mi mujer y algunos amigos oficiales también"</p> <p>N8: "Soy soltera sin hijos y vivo sola. Mi red de apoyo además de mi familia aunque están lejos, mis amigos y mi psicólogo"</p> <p>N9: "Yo soy hijo único, estoy soltero y no poseo hijos. Me apoyo en mis padres pero viven lejos"</p> <p>N10: "Por mujer e hijos y ellos son mi apoyo"</p> <p>N11: "Mi familia es mi esposa y mi hija, son incondicionales"</p> <p>N12: "Poseo madre y padre, hermanos, mi señora y un hijo. Ellos son mi apoyo"</p> <p>N13: "Soy soltero, tengo a mis padres aun y hermanos. Mi apoyo son mis amigos"</p> <p>N14: "yo y mi señora la cual es mi apoyo"</p> <p>N15: "Mi hija y yo, papá, mamá y hermanos están en otra provincia"</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | La mayoría de los sujetos ubica su red de apoyo en la familia y amigos.                                                                                                             | ---                                                                             |
|                                      | H- <i>Visualización<br/>del impacto<br/>del trabajo<br/>sobre la<br/>relaciones<br/>sociales/<br/>familiares</i> | <p>N1: "Si impacta en mi vida, uno lleva la profesión adentro, no solo cuando tengo puesto el uniforme. Es un trabajo intenso y exigente aunque uno este de civil. En mi vida impacta a veces no poder cumplir con mis obligaciones en tiempo y forma por las jornadas extensas o las horas extras"</p> <p>N2: "Creo que si impacta en mi familia y más que todo emocionalmente"</p> <p>N3: "Si, tiene un alto impacto porque es un trabajo, no convencional. Uno cuega el uniforme y sigue siendo policía con toda la responsabilidad que eso conlleva. Como el médico por ejemplo, pero en esta profesión está en juego el riesgo y la noción de la propia muerte. Esto se traslada a la manera que uno tiene de relacionarse con los demás ya sea familiares, amigos, conocidos, vecinos y demás"</p> <p>N4: "Mi trabajo influye totalmente en mi vida porque es parte total de ella. Es a lo que me dedico y por ahora mi único objetivo o meta"</p> <p>N5: "Mi trabajo influye mucho en mi vida, ya que es una vocación sacrificada donde si lo das todo, puedes perder todo también. Debe haber un equilibrio"</p> <p>N6: "Si tiene un impacto en todas mis relaciones, me preocupo y siento miedo por ellos. Además trabajo muchas horas y no tengo tiempo para dedicarle a mis hijos y amigos como me gustaría"</p> <p>N7: "Si, influye en mis relaciones y más en mi familia. Duermo de día, aunque pocas horas y no descanso bien. Cambia mi carácter a veces y además uno está muy preocupado, rabioso por distintas situaciones"</p> <p>N8: "Si influye. Por el hecho de que mi profesión es policía, siento que ya genera un impacto en mis relaciones sociales, no es lo "clásico". Estoy en la calle todo el día, rodeada de hombres, peleas, corridas, inseguridad y tengo poco tiempo porque hago adicionales cuando puedo, porque la plata no alcanza. Mi familia tiene miedo por mí x todo lo que pasa en Rosario y a mis amigos las veo los Domingos o algún Sábado si salimos"</p> <p>N9: "Mi trabajo no influye en mi vida social, si un poco en la familiar ya que por ahí los problemas, los desahogos, los desahogos con mis padres"</p> <p>N10: "No me influye, ya que al desahogarme de mis funciones los problemas quedan en mi trabajo"</p> <p>N11: "Si, en todo sentido, vivimos en un barrio policial en Ibarlucea, donde la mayoría tenemos la misma realidad, cuando hay avances en la carrera policial, procedimientos exitosos, etc. La familia es la primera en compartir los logros y ponerse feliz, de igual manera cuando suceden cosas feas o desafortunadas, pero cuento con el apoyo constante de mi esposa, que esta para escucharme y darme su opinión y perspectiva de las cosas para seguir adelante y afrontar las distintas adversidades que se puedan presentar"</p> <p>N12: "Trato que no influya en mi familia pero como ellos son mi apoyo siempre impacta en ellos y de manera drástica"</p> <p>N13: "Si tiene un impacto, en mis relaciones, a veces el prejuicio o porque estamos mal vistos, nos miran con desconfianza. En mi familia, también, pero porque tienen miedo que algo me pase y es un temor constante de mi vieja sobre todo. Antes el arma, y ser uniformado nos protegía en cierta medida, ahora cualquiera tiene armas, mejores que nosotros y por el uniforme hoy se genera más bronca, está todo dado vueltas"</p> <p>N14: "si obviamente ya que mi señora es mi cable a tierra"</p> <p>N15: "Si tiene bastante impacto, pero uno trata de canalizarlo, para no llevar los inconvenientes del trabajo a la casa"</p> | Catorce de los sujetos, perciben influencia de su trabajo y coinciden primeramente qué es en sus relaciones familiares.                                                             | Solo 1 sujeto manifiesta no percibir influencia de su trabajo en sus relaciones |

## Categoría A: “Estructura de la organización y condiciones laborales”

En esta primera dimensión se puede observar, la visión qué tienen los oficiales con respecto al funcionamiento de la Estructura organizacional y como vivencian las Condiciones Laborales.

La Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2010), menciona que los factores de riesgo psicosocial presentes en los entornos policiales se dividen en tres, los relacionados al ambiente físico, a la tarea y a la organización del trabajo. Con respecto a la estructura de la organización del trabajo policial al

ser muy centralizada y jerárquica, en mucho de los casos impide o limita la participación autónoma de los agentes en relación a sus actividades laborales y al ritmo que deben hacerlas, generando tensión, baja autoestima y absentismo. Esto puede observarse en los relatos de los Sujetos nº8 y nº13:

*S8: “La estructura organizacional, es lo que hay y mucho no se puede hacer. Se acatan las ordenes, te gusten o no ...”*

*S13: “La Organización está bien definida, es Jerárquica y se rige de acuerdo a lo que regula el Estado, hay que obedecer las órdenes y mucho no se puede modificar...”*

Por otra parte, en relación con las condiciones laborales, se menciona qué la precariedad de algunas condiciones laborales de los agentes y la falta de expectativas de desarrollo, generan inseguridad y estrés en los trabajadores (Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, 2010). Puede advertirse en lo relatado por los Sujetos nº3 y nº7:

*S7: “Las condiciones son pésimas, nos falta de todo, los fondos nunca llegan donde deben llegar, falta nafta, chalecos, mantenimiento de las armas y de los móviles , personal porque muchos están con licencia psiquiátrica desde la pandemia, trabajamos muy exigidos”*

*S3: “La condiciones laborales son regulares, hay precariedad laboral, inseguridad, incertidumbre y falta de garantía en las condiciones de trabajo, están afectadas las prestaciones y beneficios sociales”*

Puede inferirse en sus dichos el carácter cultural-identitario que poseen, debido a que la profesión policial se fundamenta en un sistema de creencias y valores fuertemente compartidos por la mayoría de sus miembros qué a su vez sirven como elementos aglutinadores de la organización. Puede observarse el significado de importancia qué es para esta muestra la estructura organizacional y las condiciones de trabajo y la

necesidad que comparten porque ambas funcionen correctamente, no solo porque que es donde se sostiene toda la labor que desempeñan, sino que manifiestan quedar ante ellas en un estado de indefensión pudiendo quedar expuestos a un factor de riesgo psicosocial consecuencia de una inadecuada articulación.

### **Categoría B: “Contenido del trabajo” (naturaleza de la tarea)**

La Superintendencia de riesgos del trabajo en Argentina, establece como una categoría de riesgos psicosociales laborales el Contenido de trabajo y su estrecha relación con la claridad de rol.

El contenido del trabajo, hace referencia a aquello de lo que se trata el trabajo, es decir, la naturaleza de la tarea y al mismo tiempo, describe como la persona puede desarrollarse a través de su labor y aplicar sus conocimientos y capacidades.

Aparecen respuestas como S7: *“Formo parte del escalafón de seguridad, accionamos para mantener el orden y la seguridad ciudadana. Mi función es patrullaje diurno en motocicletas de 09 a 18hs, en zonas comerciales, con un compañero. Es un patrullaje enfocado a lo preventivo, identificamos e intentamos neutralizar delitos y conflictos ciudadanos”*.

Rescatando lo que expresó el S6: “La función de policía de seguridad en lo macro consiste en mantener el orden y la seguridad pública y la prevención del delito...”. Puede apreciarse en sus dichos la Claridad de rol, la precisión y alcance de las responsabilidades definidas y funciones en relación a la tarea.

La totalidad de la muestra manifestaron sin ambigüedades y de manera precisa el rol que ocupan y las actividades que realizan dentro de la

Organización. De todos modos el contenido de trabajo está fuertemente relacionado con las condiciones laborales, esta relación puede observarse en los dichos del Sujeto nº6:

S6: “La función de policía de seguridad en lo macro consiste en mantener el orden y la seguridad pública y la prevención del delito. Hago Patrullaje en móvil en el servicio nocturno de 22 a las 06:00 horas, por eso digo que se hace necesario la utilización de elementos de seguridad y protección que mejoren las condiciones del servicio”.

Se puede concluir que en relación con la tarea que desempeña esta población constantemente se ven expuestos a ambientes precarios o inseguros, horarios extensos que involucran largos periodos de vigilancia, atención y falta de sueño, la frecuente relación con la violencia, el desorden y la calidad de las interacciones a la que los policías se enfrentan, la sobrecarga de trabajo, trabajo nocturno, son labores que necesitan de un gran esfuerzo cognitivo para tomar diversas decisiones en poco tiempo, debido a su carácter urgente y crítico, generando tensión, estrés y síntomas físicos negativos frente al desbordamiento entre la exigencia de la tarea y la persona, quedando expuestos a un riesgo psicosocial.

### **Categoría C: “Noción y Caracterización sobre riesgos laborales en relación a su labor”**

Neffa (2015) Destaca el carácter subjetivo de los Factores de riesgo y sostiene que estos “son percibidos y vivenciados por los trabajadores, y tienen potencialidad para generar sufrimiento y daños para la salud”.

Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los oficiales han vivenciado o padecido situaciones exigentes y de estresores en el desarrollo de sus labores:

*S13: “Riesgos laborales, son los peligros en el área donde se trabaja. Si, presenta todos los riesgos mi trabajo, pero el más jodido para mi son los psicológicos porque esos son silenciosos, no avisan, no los ves venir y muchos oficiales terminan con algunos a largo plazo”*

*S11: “Entiendo por riesgos laborales, aquellos problemas que pueden presentarse en el desempeño de las funciones. En cuanto a mi trabajo, está lleno de riesgos laborales, porque uno muchas veces deja de lado la vida de uno por proteger la de otros, y eso conlleva al desgaste emocional en lo familiar y laboral (vivir apurado por querer cumplir), físicamente (porque no le dedicas a tu cuerpo y mente el tiempo que necesita para ejercitarse y estar optimo), en lo social (porque no todos comparten que estés de un lado de la ley, o que por falencias de otros tengan el prejuicio por todos en general)”*

Es un factor determinante la relación que se establece y se desarrolla entre los oficiales, la organización y las condiciones laborales, todo lo cual pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador y no solo interferir en su desempeño laboral, sino también en su calidad de vida. S7: “Todos los trabajos tienen riesgos unos más jodidos que otros, pero creo que esta profesión aún más, porque riesgo y trabajo van unidos, son inseparables. En lo físico tengo 2 tiros en piernas y una hernia de disco por forcejeos, en lo social una gran parte de la sociedad nos putea y en lo psicológico después de todas las cosas que veo, algo debo tener”.

Se evidencia en la mayoría de las respuestas de los oficiales entrevistados una elevada afectación a nivel emocional, físico y mental. Se puede inferir la presencia de estrés en una parte de esta población, el cual

consiste en un estado de agotamiento del organismo que dificulta de forma importante las respuestas funcionales y adaptativas del organismo. Como tal, produce un deterioro global e importante en el rendimiento del trabajador, en la misma organización laboral, como así también en el sujeto en su totalidad. Pudiéndose inferir que el sufrimiento que vivencian y los daños para la salud a los que están sometidos tienen una alta potencialidad de ser generados por riesgo psicosociales en relación a su labor.

#### **Categoría D :” Remuneración”**

Gollac (2013) establece que las causas del sufrimiento y sus impactos sobre la salud del trabajador son numerosas y se relacionan directamente con la organización y el contenido del trabajo y con la modalidad que adopta la relación salarial. Esto se relaciona con lo expresado por el sujeto nº6: *“La remuneración es baja por los servicios que prestamos a la comunidad y el nivel a que nos exponemos todos los días”*.

Moncada (2014) establece que la dimensión remuneración, hace referencia a las recompensas y/o compensaciones que un trabajador puede obtener por su esfuerzo invertido, donde un desbalance en estos, generaría un riesgo. Así, lo expresa el sujeto nº11: *“Muy mala, un funcionario policial que arriesga si vida diariamente debería tener un sueldo ejemplar”*

Así mismo, gran parte de la muestra considera que la situación económica del país no es buena, por el contrario, desfavorable para el desarrollo profesional en todos los ámbitos.

Se puede inferir en las respuestas de los oficiales que evidencian un sentimiento de orgullo al pertenecer al escalafón de seguridad pero, consideran que la remuneración es baja por la actividad que realizan, los

servicios que prestan a la comunidad y los riesgos que la profesión lo cual conlleva a percibir sentimientos de desvalorización por de trabajo.

### **Categoría E: “Caracterización de impacto del contexto social actual”**

Es importante destacar qué los trabajadores están situados en el tiempo, el espacio y en una sociedad determinada por la actividad laboral quedando involuntariamente insertos en un contexto económico, social, cultural y político. Este contexto los condiciona pero no soportan eso pasivamente, el impacto es percibido en primer lugar por el cuerpo donde perciben las sensaciones, pero a su vez, también implica una movilización de los recursos psíquicos y mentales. (Neffa, 2015). S6: *“El contexto social siempre tiene influencia en nosotros. La ciudad está muy peligrosa, violenta y nosotros como oficiales no estamos ajenos a ello. Me afecta a nivel físico, estar tensionado y atento , mentalmente agota y todo eso uno lo traslada al final del día en el familia”*

El estrés laboral es “un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. La Comisión Europea (2002). S1: *“La situación en Rosario está muy complicada, muy violenta, la droga a hecho desastres. Si influye en todos los aspectos, uno tiene miedo primeramente como ser humano. Se ven muchas cosas feas en la calle, estas tenso, alerta, cansado, es difícil poder relajarse aun cuando uno deja de trabajar y vuelve a casa”*.

Flórez Tobar (2014) describe 2 tipos de estrés laboral: 1) cuando las demandas laborales superan los recursos del trabajador, 2) cuando el

trabajador se ve expuesto a eventos críticos. Produce un efecto de desajuste y de descompensación. Puede observarse en la respuesta del S3: *“El contexto social en Rosario, está muy complicado... Si impacta, uno cambia la manera de vivir por el contexto. Yo me retire de mi labor porque empecé con ataques de pánico por una situación muy violenta que viví en el ámbito laboral”*.

Los oficiales destacan situaciones cotidianas de violencia, inseguridad, droga, narcotráfico, delincuencia y se pone el acento a nivel familiar, emocional y mental donde perciben el mayor impacto. Frente al contexto social puede inferirse en dicha población una gran Exigencia Emocional de trabajo el cuál se trata de un factor de riesgo psicosocial específico intrínseco al contenido de la tarea y al de determinados eventos, íntimamente relacionados con la actividad que se realiza. A los oficiales se les exige, para el correcto desempeño de su labor, un manejo adecuado de las emociones, al tratar de afrontar estas demandas emocionales de las tareas, el contexto y los eventos donde desarrollan sus labores, su capacidad de manejo emocional se encuentra por debajo de la demanda de la tarea.

#### **Categoría F: “Clima laboral”**

El clima laboral se vincula con la vivencia de la persona trabajadora sobre su inclusión dentro de un colectivo del que forma parte y lo contiene. Es un indicador de cohesión, equipo y cooperación. S1: *“Los roses existen entre todos, pero por una cuestión de respeto con los superiores uno se calla. Y con los compañero pasamos muchas horas hay que soportarse para hacer una buena labor”*.

De la misma manera, la vivencia de reconocimiento relacionado con la valoración, reconocimiento, respeto y trato justo en el trabajo por parte de los superiores. SRT(2013)

S9: *“Con mis compañeros me llevo bien, y con mis superiores por su jerarquía los respeto”*

El total de los oficiales manifiestan tener buena relación con los compañeros y subalternos más allá de ciertos roles y con los superiores se destaca el respeto por sobre la jerarquía.

Por otro lado, una gran cantidad de sujetos espera y valora de la práctica profesional el trabajo en equipo y la importancia de poseer un buen clima laboral a la hora de desarrollarlo. S6: *“La relación con mis superiores es de respeto y con mis compañeros si bien siempre hay diferencias es necesario dejarlas pasar para poder trabajar lo mejor posible”*

Se puede inferir un sentimiento de unidad corporativa, lo cual indica que existe solidaridad, apoyo entre compañeros, clima social adecuado y qué si bien hay roles existe un buen manejo de conflictos entre compañeros. Hay una deficiente relación entre oficiales y Superiores, lo que indica carencia de información y un deterioro de comunicación en el grupo policial estudiado. Aunque se identifica un ambiente de trabajo sin riesgo.

### **Categoría G: “Vida familiar/red de apoyo”**

Con respecto a ésta categoría, Moncada (2014) desarrolla qué en el ámbito familiar se encuentra conflicto-trabajo-familia, la cual hace referencia

al esfuerzo por responder a las demandas del trabajo asalariado y al trabajo doméstico de igual manera, generando un aumento de horas de trabajo.

Hay presencia de riesgo cuando al intentar cumplir las demandas del trabajo remunerado y el trabajo familiar, la primera interfiere sobre la familia dado a su exceso. Este conflicto puede observarse en los S1: “Es un trabajo intenso y exigente aunque uno este de civil. En mi flia impacta a veces no poder cumplir con mis obligaciones en tiempo y forma por las jornadas extensas o las horas extras” y S6: “Además trabajo muchas horas y no tengo tiempo para dedicarle a mis hijos y amigos como me gustaría”

La totalidad de los oficiales hicieron referencia a como está constituida su familia, pudiéndose inferir la importancia de la contención familiar y es, en donde encuentran su mayor red de apoyo además de su grupo de amigos. S7: “Soy casado y tengo 3 hijos jóvenes y un nieto. Mi apoyo es mi mujer y algunos amigos oficiales también”

Puede inferirse qué el contexto familiar para esta muestra es caracterizado como un apoyo, el cual acompaña y ayuda, por lo tanto ocupa un rol muy importante en ellos que actúa como sostén en sus decisiones.

#### **Categoría H: “Visualización de impacto del trabajo sobre la relaciones sociales/ familiares”**

Los riesgos psicosociales laborales se refieren a las condiciones organizacionales cuando tienen una probabilidad de tener efectos lesivos sobre la salud de los trabajadores, cuando son elementos con probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar del trabajador. Kalimo y colaboradores, (1988).

El impacto de dicha articulación sobre el bienestar de los oficiales y las relaciones sociales /familiares se puede ver claramente en las respuestas de los oficiales:

*S13: “Si tiene un impacto, en mis relaciones, a veces el prejuicio o porque estamos mal vistos, nos miran con desconfianza. En mi familia, también, pero porque tienen miedo que algo me pase y es un temor constate de mi vieja sobre todo....”*

*S3: “Si, tiene un alto impacto porque es un trabajo, no convencional. Uno cuelga el uniforme y sigue siendo policía con toda la responsabilidad que eso conlleva. Como el médico ,por ejemplo, pero en esta profesión está en juego el riesgo y la noción de la propia muerte. Esto se traslada a la manera que uno tiene de relacionarse con los demás ya sea familiares, amigos, conocidos, vecinos y demás”*

Neffa (2015) expone que los factores psicosociales refiere a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales en relación con la condición de empleo y qué a su vez actúan sobre otras instancias como lo son familiares, amigos, o personas desconocidas, por ejemplo. *S7: “Si, influye en mis relaciones y más en mi familia. Duermo de día, aunque pocas horas y no descanso bien. Cambia mi carácter a veces y además uno está muy preocupado, rabioso por distintas situaciones”*

Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los entrevistados describe qué su trabajo si tiene un gran impacto en sus relaciones familiares y sociales, es decir no solo afectan a ellos, sino que también se proyectan en la familia y se manifiestan en sus círculos sociales. Las respuestas se centraron en miedo y temores relacionados con lo inherente a su profesión y exposición a situaciones de riesgo, el impacto está relacionado con

lo emocional y situaciones que evidencia afectaciones a nivel emocional, físico y mental. Pude inferirse qué las situaciones de riesgo en su labor que conllevan una elevada exigencia emocional para el policía dejan en estado de vulnerabilidad tanto a los oficiales como a su entorno (amigos y familiares).

## TECNICA DE FRASES INCOMPLETAS DE SACKS

Los resultados que se exponen a continuación se han agrupado de acuerdo a las categorías de análisis, de los datos obtenidos tras la aplicación de la Técnica Frases incompletas de Sacks a oficiales policiales del escalafón de Seguridad de la Ciudad de Rosario. Se cita: S (sujeto) N.º (se coloca un número de referencia).

| <i>CATEGORIAS</i>                                                                                                                     | <i>NARRATIVAS</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <i>CONVERGENCIAS</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <i>DIVERGENCIAS</i>                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1- Vivencias que tiene el sujeto de sí mismo con respecto a su labor como oficial de seguridad y el significado que le asigna.</b> | S1: "Mi vocación, es mi vida"<br>S2: "Lo que me motiva todos los días a levantarme"<br>S3: "Orgullo de llevar el uniforme"<br>S4: "Pertenecer a las fuerzas es un orgullo familiar"<br>S5: "Es un orgullo ser policía, una pena que la sociedad no lo vea igual"<br>S6: "Protección y justicia"<br>S7: "Significa que amo lo que soy todos los días"<br>S8: "Básicamente lo que soy"<br>S9: "Una elección de vida"<br>S10: "Una parte de quien soy"<br>S11: "Vocación y compromiso"<br>S12: "Lo que me define"<br>S13: "Mi fuente de trabajo"<br>S14: "Una satisfacción"<br>S15: "Un gran logro" | La mayoría ubica la profesión como parte de su identidad.                                                                                                                                                                                                                                                | En la minoría se observó el significado como satisfacción, una fuente de trabajo, orgullo de pertenencia y motivación de vida.                                                                               |
| <b>2- Caracterización de los oficiales de la situación en el área laboral.<br/><br/>( Organización y condiciones laborales)</b>       | S1: "Está muy complicada"<br>S2: "Cada vez está peor"<br>S3: "No es buena, esperemos que mejore con el cambio de Gobierno"<br>S4: "Debería mejorar la situación"<br>S5: "Escasa, mal paga"<br>S6: "Estamos a la deriva, como podemos"<br>S7: "Es Corrupta"<br>S8: "Está Deteriorada"<br>S9: "Estamos esperando siempre algún sobresalto y cambia todo"<br>S10: "Sacrificada para el oficial menos para el que tranza"<br>S11: "Ausencia del estado"<br>S12: "Es buena , podría ser peor"<br>S13: "Precaria"<br>S14: "Funciona mal"<br>S15: "Pésima lamentablemente"                              | Se repite en la mayoría de los sujetos su disconformidad con la situación laboral, la describen como no buena complicada, se encuentra deteriorada, escasa, precaria, pésima.<br><br>Dos sujetos mencionan corrupción. Y dos de ellos hacen referencia a la ausencia del estado y al cambio de Gobierno. | Solo un sujeto considera que la situación laboral es buena, podría ser peor.                                                                                                                                 |
| <b>3- Temores relacionados a su labor profesional.</b>                                                                                | S1: "Qué me maten"<br>S2: "No poder defender a los míos"<br>S3: "Es fallecer en servicio"<br>S4: "No cumplir con mis objetivos"<br>S5: "Herida de muerte o una lesión grave"<br>S6: "Qué me maten"<br>S7: "Morirme en servicio"<br>S8: "Alguna lesión que me deje inútil"<br>S9: "Qué me maten y qué me dé cuenta en el momento que lo estoy haciendo"<br>S10: "Morir"<br>S11: "Morir en servicio"<br>S12: "Alguna lesión que me provoque la Muerte"<br>S13: "Lo peor sería fallar en mis funciones como policía"<br>S14: "No poder proteger a los que amo"<br>S15: "Caer en servicio"           | Se repite en 10 personas el miedo ante la muerte.<br><br>Dos sujetos manifiestan que lo peor sería no poder defender y proteger a los que aman.<br><br>Dos sujetos mencionaron alguna lesión grave o que los deje inutilizables.                                                                         | Solo una persona nombró el miedo a la muerte y tener conciencia de ella.<br><br>Uno solo sujeto nombró no poder cumplir con sus objetivos<br><br>Otro sujeto manifestó fallar en sus funciones como policía. |
|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4- Sentimientos del sujeto en relación a como su entorno percibe su labor profesional.</b> | S1: "Se preocupa demasiado, pero me apoyan"<br>S2: "La pasan mal por elegir esta profesión, pero me apoyan"<br>S3: "Le gustaría que me dedique a otra cosa"<br>S4: "Tienen mucho miedo y más con lo peligrosa que está Rosario hoy en día"<br>S5: "Lo toman como un trabajo riesgoso pero trabajo al fin"<br>S6: "Respetan aunque siempre hay miedos"<br>S7: "En los últimos años sufren mucho porque son otros tiempos"<br>S8: "son mi pilar , pero viven intranquilos y preocupados"<br>S9: "Viven con el corazón en la boca últimamente"<br>S10: "Están orgullosos de mí pero lo sufren todos los días"<br>S11: "Creo que me entienden pero preferirían que fuera verdulero"<br>S12: "Está preparado para lo peor"<br>S13: "Vive en estado de alerta, aunque me acompaña"<br>S14: "Me apoya en todo lo que elijo"<br>S15: "Me acompañan en mi profesión y me motivan a seguir " | Ocho sujetos reconocen la importancia del entorno en el acompañamiento, respeto y apoyo.<br><br>La mayoría de los sujetos manifiestan que su entorno viven preocupados, en alerta, con miedos e intranquilos debido a su labor profesional.                                                       | Dos sujetos consideran que su entorno preferiría que se dediquen a otra cosa.    |
| <b>5- Clima laboral en su ámbito de trabajo.</b>                                              | S1: "Agitado"<br>S2: "Es bueno pero exigente"<br>S3: "Muy competitivo"<br>S4: "Un buen grupo que tratamos de dar lo mejor"<br>S5: "Frio y crudo"<br>S6: "Mala onda"<br>S7: "Excelente grupo"<br>S8: "Tirante por momentos pero no me puedo quejar"<br>S9: "Normal, obediencia y respeto por sobre todo"<br>S10: "Cordial, intentamos remar todos para el mismo lado"<br>S11: "Óptimo, hay compañerismo"<br>S12: "Un buen ambiente, le ponemos onda a pesar de tantos quilombos"<br>S13: "Picante, a los superiores se los respeta si o si y a los compañeros se los soporta, no hay otra"<br>S14: "Fundamental porque comparto muchas horas con ellos"<br>S15: "Muy importante, después de tantos años son amigos"                                                                                                                                                                 | Dos opiniones muy claras: La mitad de los sujetos opinan que el ambiente de trabajo es bueno, optimo, excelente grupo y está presente la cordialidad, el compañerismo y el respeto.<br><br>La otra mitad considera que el ambiente es muy competitivo, frio, crudo, picante, mala onda y tirante. | Un solo sujeto hace referencia a que la relación con sus superiores (es picante) |

• **Categoría 1: “Vivencias que tiene el sujeto de sí mismo con respecto a su labor como oficial de seguridad y el significado que le asigna”**

En esta categoría se evalúa la vivencia que tiene el sujeto de sí mismo con respecto a su labor como oficial de seguridad y el significado que le asigna.

La identidad profesional como proceso de construcción en una relación de identificaciones, puede verse como la muestra la ubica entre la identidad "social" y la "personal". La mayoría de los sujetos sitúa la profesión como parte de su identidad. Es un modo de definición social del individuo, que le permite ubicarse en el sistema social y ser identificado por otros (S4: *“Pertener a las fuerzas es un orgullo familiar*).

Así mismo, resaltan aspectos valorados por ellos, sentimientos de orgullo por pertenecer a las fuerzas, como fuente motivación en la vida,

sentimientos de satisfacción en hacer el bien a los demás y manifiestan un fuerte sentimiento de pertenencia.

- **Categoría 2: “Caracterización de los oficiales de la situación en el área laboral ( Organización y condiciones laborales)”**

Dicha categoría permite explorar la opinión de los oficiales de la situación en el área laboral ( Organización y condiciones laborales)

Se repite en la mayoría de los sujetos su disconformidad con la situación laboral, la describen como no buena, complicada, deteriorada, escasa, precaria, pésima, corrupta.

Se puede inferir sentimientos de impotencia y enojo frente a la situación laboral.

- **Categoría 3: “Temores relacionados a su labor profesional.”**

Esta categoría indaga acerca de los temores relacionados a su labor profesional. Se presentan temores lógicos y esperables asociados a las situaciones a las que se enfrentan a diario, miedos relacionados a su propia muerte, frustración frente a no poder cumplir con su desempeño en relación a la protección y seguridad y temores relacionados a quedar incapacitados para cumplir con sus deberes. Además se presentan sentimiento de desvalorización en relación a su rol, reconocimiento que está determinado por la valoración que hace la sociedad de su labor. (S5: *“Es un orgullo ser policía, una pena qué la sociedad no lo vea igual”*)

- **Categoría 4: “Sentimientos del sujeto en relación a como su entorno vivencia su labor profesional.”**

Aquí se rastrean sentimientos del sujeto en relación a como su entorno (personas significativas, tales como amigos, familiares o aquello que conforman su círculo íntimo), percibe su labor profesional.

El contexto familiar para esta muestra es caracterizado por los sujetos como un apoyo, el cual acompaña, respeta y ayuda, por lo tanto le asignan un rol muy importante en ellos que actúa como un sostén y un pilar fundamental en el día a día.

La mayoría de los sujetos manifiestan además que su entorno viven preocupados, en alerta, con miedos e intranquilos debido a su labor profesional, pudiéndose inferir que el contexto social actual tiene una marcada influencia en el propio sujetos y en su entorno pudiendo llegar a ser una fuente de estresor y preocupación extra para los oficiales, frente a la incertidumbre e inseguridad que vivencian a diario.

- **Categoría 5: “Clima laboral en su ámbito de trabajo”.**

En esta categoría se examina como vivencian el clima laboral en su ámbito de trabajo. Un grupo de los sujetos expresa que el ambiente de trabajo es bueno, óptimo, la existencia de un excelente grupo donde está presente la cordialidad, el compañerismo y el respeto. Se puede inferir en ellos una buena acomodación al grupo y una actitud proactiva frente a las situaciones diversas que pudieran presentarse. Además, los sujetos esperan y valoran del ejercicio profesional, el trabajo en equipo y la importancia de poseer un buen clima laboral a la hora de desarrollar sus labores.

Por otro lado, una gran cantidad de sujetos considera que el ambiente es muy competitivo, frío, crudo, picante, mala onda y tirante, pudiéndose inferir cierta incapacidad para resolver problemas y sentimientos de hostilidad y desmotivación en el ambiente laboral .

Un solo sujeto hace referencia a la relación con los *superiores* (S13: “*Picante, a los superiores se los respeta si o si y a los compañeros se los soporta, no hay otra*”) se puede inferir que su percepción de la autoridad es de rivalidad y su actitud de intolerancia hacia el trabajo en equipo.

### **DISONANCIA COGNITIVA**

Los inferencias que se exponen a continuación emergen como una nueva categoría de análisis a partir de las correcciones y sugerencias del evaluador de la investigación respecto a la “Disonancia cognitiva” entendiéndose como: “La incomodidad, tensión o ansiedad que experimentan los individuos cuando sus creencias o actitudes entran en conflicto con lo que hacen”. (Festinger, 1957)

Se cotejan las narrativas de los sujetos de acuerdo a las categorías de análisis propuestas: Se cita: S (sujeto) N.º (se coloca un número de referencia).

- **Categoría de análisis 1** : “Vivencias del Clima laboral”.

En lo referente al clima laboral se presentan en los oficiales actitudes y comportamientos discrepantes, lo que evidencia la existencia de Disonancia Cognitiva. Frente a la presencia de conflictos interpersonales, ya sea entre

compañeros y subalternos o entre oficiales y Superiores, se establece una relación disonante y la contradicción entre actitudes (creencias) y comportamiento. Festinger (1957) define la disonancia cognitiva como: “La incomodidad, tensión o ansiedad que experimentan los individuos cuando sus creencias o actitudes entran en conflicto con lo que hacen”.

Este conflicto puede observarse en las mismas narrativas de los siguientes sujetos:

**S1:** *“Los roses existen entre todos, pero por una cuestión de respeto con los superiores uno se calla. Y con los compañero pasamos muchas horas hay que soportarse para hacer una buena labor”.*

**S4:** *“Mi relación con superiores y subalternos es normal, a veces hubo algún que otro altercado pero siempre traté de obedecer”.*

**S13:** *“Picante, a los superiores se los respeta si o si y a los compañeros se los soporta, no hay otra”.* El mismo sujeto S13 frente a la misma consigna en dos instrumentos distintos, responde: **S13:** *“Las relaciones son buenas y hay un buen clima Laboral en general, estamos todos en la misma, sobreviviendo”.*

Se infiere frente a dicha situación de incomodidad o tensión la utilización de mecanismos internos para reducir la disonancia, es decir, los oficiales cambian o modifican sus conocimientos personales para reducirla, sintonizarlos o adecuarlos a la realidad externa y así escapar del conflicto íntimo que experimentan.

- **Categoría de análisis 2 :** “Caracterización del contexto laboral interno y externo”

En cuanto a la situación del contexto laboral interno y externo, los oficiales manifestaron que vivencian que su labor no es valorada en dos

vertientes, por la sociedad (externo) Ej: **S5**: *“Es un orgullo ser policía, una pena qué la sociedad no lo vea igual”* y por la misma Institución (interno) Ejemplo: **S5**: *“Escasa, mal paga”* y que frente a estas situaciones no tienen oportunidades para realizar su trabajo de mejor manera (**S15**: *“Las condiciones son menores que medias, no se puede realizar el trabajo sin los materiales correspondientes”*) en relación a la baja remuneración, las malas condiciones laborales y el incremento del descreimiento social (**S13**: *“... a veces el prejuicio o porque estamos mal vistos, nos miran con desconfianza”*).

Dichos elemento revisten de importancia dado que contribuye a la existencia de disonancia cognitiva, ya que a pesar de que estos sujetos presentan actitudes negativas hacia las condiciones laborales y la remuneración recibida, día tras día se dirigen a desarrollar todas las acciones inherentes a sus funciones y cumplen con sus obligaciones laborales, lo que evidencia contradicción entre sus actitudes y comportamiento. Ejemplos:

**S2**: La situación en el área laboral ... *“Cada vez está peor”*

**S2**: Organización y condiciones laborales... *“En mi área estamos bien organizados y estamos bien con respecto a las condiciones laborales”*.

**S2**: El significado qué le asigna a su profesión... *“Lo qué me motiva todos los días a levantarme”*

Otro Ejemplo:

**S5**: El significado qué le asigna a su profesión... *“Es un orgullo ser policía, una pena qué la sociedad no lo vea igual”*

**S5**: La situación en el área laboral *“Escasa, mal paga”*

**S5**: *“En el área donde me desempeño, la organización es crucial y las condiciones siempre podrían ser mejores, pero no están mal.”*

Más aún las contradicciones se incrementan, contradicción entre actitudes, presente en las narrativas de los sujetos que manifestaron estar orgulloso por pertenecer a las fuerzas policiales, reflejando, que existe disonancia cognitiva entre la actitud hacia el trabajo y la realización de dicho trabajo (actitud en contradicción al comportamiento).

Se infiere que estas situaciones influyen en su actividad laboral y dicha falta de consonancia se evidencia en sus expresiones de desánimo y frustración. Ejemplo: (S8: *“La estructura organizacional, es lo que hay y mucho no se puede hacer”* - S6: *“Estamos a la deriva, como podemos”*)

• Tomando en cuenta una segunda sugerencia del evaluador respecto a: **Determinar la inferencia de factores sociales que pudieran estar presentes en las respuestas de los Oficiales**, se pudo hallar que las caracterizaciones que los oficiales de seguridad realizan están atravesadas por determinantes de orden social, económicos y políticos. Al mismo tiempo éstos funcionan como condicionantes dado que impactan considerablemente en las labores que realizan a diario. Ejemplos:

S1: *“La remuneración es muy baja, no solo por las condiciones económicas del país, sino porque es una profesión mal paga.*

S1: *“La situación en Rosario está muy complicada, muy violenta, la droga a hecho desastres”*

S3: *“La organización está bien, aunque hay mucha corrupción interna. Las condiciones son regulares, hay precariedad laboral, inseguridad, incertidumbre y falta de garantía en las condiciones de trabajo, están afectadas las prestaciones y beneficios sociales”*

**S3:** *“El contexto social en Rosario, está muy complicado y lamentablemente está ganando todos los espacios. El narcotráfico está arruinando la sociedad, no solo los jóvenes y niños atrapados en ese sistema sino, funcionarios, políticos... Si impacta, uno cambia la manera de vivir por el contexto...”*

**S11:** *“La Organización se rige bajo una ley obsoleta (quedando muchos vacíos legales en cuanto a la aplicación de las mismas que se contraponen con la actualidad) y las condiciones no son las mejores, puede ser debido a la falta de insumos (combustibles, móviles, repuestos)”.*

**S13:** *“...Las condiciones laborales varían aunque muy poco ,entre malo y menos malo, de acuerdo a la política de turno”.*

## CONCLUSION

Este estudio tuvo como objetivo describir como caracterizan los agentes policiales de seguridad las situaciones laborales y los factores de riesgo psicosociales en relación a sus labores, el clima laboral y la vida familiar en la ciudad de Rosario durante el año 2023.

A partir de la revisión bibliográfica, recolección y análisis de los datos obtenidos en el trabajo de campo se exponen las siguientes conclusiones:

El primer objetivo específico fue “Describir las situaciones del contexto laboral interno y externo del trabajo policial caracterizadas como factores de riesgo psicosocial”. Se identificaron con respecto a la Estructura Organizacional del trabajo policial que al ser muy centralizada y jerárquica, según refirieron los entrevistados limita la participación autónoma de los agentes en relación a sus actividades laborales generando tensión. Al respecto, la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT (2010), menciona que “los factores de riesgo psicosocial presentes en los entornos policiales se dividen en tres, los relacionados al ambiente físico, a la tarea y a la organización del trabajo”.

Por otra parte acerca de las Condiciones laborales, se observaron como en la mayoría de los sujetos su disconformidad con la situación laboral, a la cuál la describieron como precaria y deteriorada, despertando sentimientos de impotencia, falta de expectativas de desarrollo y enojo frente a dicha condición laboral, generando inseguridad y causas de estrés en los oficiales.

En relación al Contenido del trabajo, es decir, la naturaleza de la tarea, se evidenció que esta población constantemente se encuentra expuesta a ambientes precarios o inseguros, horarios extensos que involucran largos periodos de vigilancia, atención y falta de sueño, la frecuente relación con la

violencia, el desorden y la calidad de las interacciones a la que se enfrentan, la sobrecarga de trabajo, trabajo nocturno, labores que necesitan de un gran esfuerzo cognitivo para tomar diversas decisiones en poco tiempo, debido a su carácter urgente y crítico, generando tensión, estrés y síntomas físicos negativos frente al desbordamiento entre la exigencia de la tarea y la persona.

Acerca de la dimensión Remuneración, gran parte de la muestra consideran que la remuneración es baja por la actividad que realizan, los servicios que prestan a la comunidad y los riesgos que la profesión enfrenta, lo cual conlleva a percibir sentimientos de desvalorización por la labor que realizan. Moncada (2014) establece que la dimensión remuneración, “hace referencia a las recompensas y/o compensaciones que un trabajador puede obtener por su esfuerzo invertido, donde un desbalance en estos, generaría un riesgo”.

Respecto a la Noción que tienen sobre los riesgos laborales en relación a su labor. Neffa (2015) destaca el carácter subjetivo de los Factores de riesgo y sostiene que estos “son percibidos y vivenciados por los trabajadores, y tienen potencialidad para generar sufrimiento y daños para la salud”. Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de los oficiales han vivenciado o padecido situaciones exigentes y de estresores en el desarrollo de sus labores, evidenciando una elevada afectación a nivel emocional, físico y mental, llegando a la conclusión que el sufrimiento que vivencian y los daños para la salud a los que están sometidos tienen una alta potencialidad de ser generados por riesgo psicosociales en relación a su labor. Permitiendo concluir que como consecuencia de una inadecuada articulación entre, la estructura de la organización, las condiciones laborales, el contenido del trabajo, la remuneración y la forma que los oficiales perciben los riesgos en

relación a su labor se encuentran en un estado de indefensión quedando expuestos a factores de riesgo psicosociales.

En relación a “las situaciones del contexto laboral externo del trabajo de seguridad”. Frente al contexto social actual en la ciudad de Rosario, ya que 2023 fue referido estadísticamente, como el año más violento en la ciudad de la última década, en la que se encuentran inmersos los oficiales de seguridad, se destacaron situaciones cotidianas de violencia, inseguridad, droga, delincuencia, narcotráfico y se pone el acento a nivel familiar, emocional y mental donde perciben el mayor impacto. Se detectó una gran Exigencia Emocional de trabajo el cuál se trata de un factor de riesgo psicosocial específico intrínseco al contenido de la tarea y al de determinados eventos, íntimamente relacionados con la actividad que se realiza. A los oficiales se les exige, para el correcto desempeño de su labor, un manejo adecuado de las emociones, como lo son, la autorregulación emocional, empatía, adaptabilidad, tolerancia a la frustración y habilidad sociales, al tratar de afrontar estas demandas emocionales de las tareas, el contexto y los eventos donde desarrollan sus labores. Así mismo, se hallaron temores relacionados a su labor profesional asociados a las situaciones de criminalidad, violencia, inseguridad a las que se enfrentan a diario, miedos relacionados a su propia muerte, frustración frente a no poder cumplir con su desempeño en relación a la protección y seguridad y temores relacionados a quedar incapacitados para cumplir con sus deberes. Además se presentan sentimiento de desvalorización en relación a su rol y reconocimiento que está determinado por la valoración que hace la sociedad de su labor, como consecuencia de la desconfianza hacia las fuerzas policiales a causa de la corrupción Institucional.

Concluyendo qué su capacidad de manejo emocional se encuentra por debajo de la demanda de la tarea y se perciben efectos de desajustes por estar expuestos a situaciones de estrés que superan las demandas laborales.

Con respecto al segundo objetivo específico “Indagar qué relación establecen entre los factores psicosociales de riesgo con el clima laboral y la vida familiar. Como se ha desarrollado en el marco teórico, el clima laboral se vincula con la percepción de la persona trabajadora sobre su inclusión dentro de un colectivo del que forma parte y lo contiene y por otro lado, el reconocimiento relacionado con la valoración, estima, respeto y trato justo en el trabajo por parte de los superiores. SRT(2013)

Se distinguió en una parte del grupo valoración del trabajo en equipo, lo que demostró un sentimiento de unidad corporativa, indicando que existe solidaridad, apoyo entre compañeros, clima social adecuado y que si bien hay desacuerdos existe un buen manejo de conflictos entre compañeros. Así mismo, se encontró en otra parte del grupo una deficiente relación entre oficiales y Superiores, lo que indica carencia de información y un deterioro de comunicación y sentimientos de rivalidad hacia la autoridad. Aunque se identifica un ambiente de trabajo sin riesgo.

Finalmente en relación al contexto familiar, para la totalidad de la muestra es caracterizado como sostén y contención, el cual acompaña y ayuda, y es, en donde encuentran su mayor red de apoyo además de su grupo de amigos, por lo tanto se evidenció un rol muy importante en ellos que actúa como pilar fundamental en el día a día. Neffa (2015) sostiene que “los factores psicosociales refiere a la interacción entre varios factores que provocan perturbaciones en los mecanismos psíquicos y mentales en relación con la condición de empleo y que a su vez actúan sobre otras instancias como lo son

familiares, amigos, o personas desconocidas, por ejemplo”. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los oficiales vivencian que su trabajo tiene un gran impacto, no solo sobre ellos, sino también se proyectan en la familia y se manifiestan en sus círculos sociales. Se hallaron miedos y temores relacionados con lo inherente a su profesión y la exposición a situaciones de riesgo, el impacto está relacionado con lo emocional y situaciones que evidencia afectaciones a nivel emocional, físico y mental, como por ejemplo, angustia, estados de alerta, cambios de humor, pensamientos negativos, ataques de pánico, entre otros.

Se concluye que las situaciones de riesgo en su labor conllevan una elevada exigencia emocional para el policía llegando a ser una fuente de estresor y preocupación y dejando en un estado de vulnerabilidad tanto a los oficiales como a su entorno (amigos y familiares).

Respecto de los objetivos que sostuvieron esta investigación se puede concluir que los mismos han sido alcanzados en su totalidad, dado que el diseño metodológico elegido permitió confirmar que los funcionarios policiales de Seguridad de la Ciudad de Rosario, vivencian Factores de riesgos psicosociales en lo concerniente al contexto interno de la organización, como en los eventos o problemáticas que se presentan en el contexto externo y respecto a su vida familiar, no siendo así en su relación con el clima laboral.

## **PROPUESTAS Y REFLEXION FINAL**

Dada la complejidad de la temática planteada, es menester, abordarla desde múltiples disciplinas científicas como así también desde los diferentes sectores e instituciones políticas y civiles.

Se requiere sin duda de un abordaje sistemático que analice y ponga en acción medidas enfocadas a cada uno de los actores. Como así también, el diseño y la implementación de políticas públicas, que sí bien escapan a nuestro rol, permitan el acompañamiento y cuidado de la salud mental y la necesidad de fomentar desde el punto de vista de la formación de su praxis la concientización en la selección de perfiles, desarrollo de competencias socio-emocionales y capacitación en técnicas de afrontamiento, herramientas para prevenir y enfrentar situaciones de estrés, de resolución de conflicto, entre otras.

Los riesgos psicosociales constituyen un eje fundamental de los efectos que el trabajo tiene en la vida de las personas, no solo inciden en el comportamiento de los Oficiales Policiales (emociones, conducta, vivencias, actitudes y desarrollo de habilidades, entre otros), sino que son factores que afectan de manera directa la relación con su entorno.

Por lo tanto, es una problemática que atraviesa a la sociedad en su conjunto ya que permite ver el entramado tan complejo que interviene entre lo social, lo económico, lo político y lo psicológico. Dichos elementos, permiten abrir aristas a nuevas propuestas, por ejemplo, estrategias de intervención desde el enfoque de la psicología comunitaria, el cuál considera el ambiente del que surgen los diversos problemas psicosociales y enfatiza la importancia del contexto social y cultural en la salud mental.

Por último, se destaca el valor y el aporte de la utilización de las técnicas proyectivas que permitieron emerger nuevas categorías de análisis que no estaban previstas en el diseño de la investigación, como lo son la representación social que tiene la comunidad sobre la policía y el desajuste de como ellos lo vivencian, la presencia de disonancia cognitiva en las narrativas de los oficiales y el atravesamiento de determinantes de orden social, económico y políticos y la manera como estos influyen en sus labores diarias.

A modo de reflexión final, consideramos que el trabajo de investigación realizado lejos de intentar cerrarse, deja abierto a múltiples interrogantes para futuras investigaciones que podrán tener distintos objetivos y permitirán seguir reflexionando y profundizando sobre puntos en los que esta investigación no alcanzó a abordar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre, O. (30 de Agosto, 2022). Especial: "Los narcopolicías"; agentes y altos mandos al servicio de los jefes narco de Rosario. Recuperado de: <https://www.lapoliticaonline.com/santa-fe/especial-los-narcopolicias-agentes-y-altos-mandos-al-servicio-de-los-jefes-narco-de-rosario/>

Angulo Martínez, L. S., Cassiani Salgado, A., & Longas Quintero, Y. E. (2021). "Factores psicosociales intralaborales y condiciones de salud mental de los policías de la estación de policía ciudad Bolívar de Bogotá desde la perspectiva de informantes claves y un análisis documental".

Benyacar, M. & Lezica, A. (2005). Lo Traumático, clínica y paradoja. Editorial Biblos.

Blunden A. (2016). Perezhivanie. Diccionario de Psicología, Mente, Cultura y Actividad.

Bronfenbrenner, U. (1979). La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Paidós.

Castro, Y. R., Orjuela, M. A., Lozano, C. A., Avendaño, B. L., y Vargas, N. M. (2012). "Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales". Diversitas: Perspectivas En Psicología, 18 (1), 53-71. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-99982012000100005](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-99982012000100005)

Comisión Europea (2000). Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo -¿la "sal de la vida" o "el beso de muerte"?-. Luxemburgo, Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas

Comité Mixto OIT/ OMS (1984) “Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención: informes”. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, Novena Reunión Ginebra, 18-24 de septiembre 1984 INSST (1995) Arquer, I; Daza, F; Nogareda, NTP 388: “Ambigüedad y conflicto de rol”. Disponible en: [https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp\\_388.pdf](https://www.insst.es/documents/94886/326853/ntp_388.pdf)

Esteban, M. & Ratner, C. (2011). Una teoría psicológica macrocultural de la identidad. *Revista de angustia social y personas sin hogar*, 20, 1-22.

Festinger, L. (1993). La teoría de la disonancia cognoscitiva (extracto por A. Ovejero). *Psicothema*, 5(Número 1), 201–206. Recuperado a partir de <https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7156>

Flórez Tobar, C. M. (2014). Estrés laboral en empresas de producción. Recuperado de: <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/1240/ESTR%C3%89S%2BNormas%20APA.pdf?sequence=1>

Freud, S. (1893-1895). Estudios sobre la histeria. Obras Completas. Tomo II. Amorrortu. Editores. Buenos Aires.

Freud, S. (1900). La interpretación de los sueños. Obras Completas. Tomos IV y V. Amorrortu Editores. Buenos Aires.

García, T. (2015). “El estrés policial. Seguridad y salud en el trabajo”. Recuperadode:[https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1085768](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1085768)

Gobierno de la Provincia de Santa Fe (2020). Policía de la Provincia. Recuperadode:[https://www.santafe.gov.ar/index.php/content/view/full/193482/\(subtema\)/93821](https://www.santafe.gov.ar/index.php/content/view/full/193482/(subtema)/93821)

Gollac, M. (2013) “Los riesgos psicosociales en el trabajo”. Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.

Guitart, M. E. (2011). Una interpretación de la Psicología Cultural: Aplicaciones prácticas y principios teóricos. Suma Psicológica, 18(2).

Hernández-Sampieri R., Fernández-Collado C. & Baptista-Lucio, P. (2014).Cap.1. “El proceso de investigación y los enfoques cuantitativos y cualitativos hacia un modelo integral”. *Metodología de la investigación*. 6<sup>a</sup> ed., (pp.4-37). México: McGraw-Hill.

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Cap. 8. “Selección de la muestra”. *En Metodología de la Investigación*. 6<sup>a</sup> ed., (pp. 170-191). México: McGraw-Hill.

Jiménez Espín, A. F., Flores Moreira, E. P., & Romero Frómata, E. (2021). “El estrés en los servidores policiales del sur de Guayaquil”. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 7(1), 115–124. Recuperado a partir de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/2249>

Kalimo, R., El Batawi, M. & Cooper, C. L. (1988). “Los Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la salud”. Organización Mundial de la Salud. Ginebra. Disponible en <https://apps.who.int/iris/handle/10665/37881>

“Ley de Personal Policial de la Provincia de Santa Fe”( N° 12.521). Promulgada el 06 de Abril de 2006. Decreto N.º 0870  
<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/238877/1259408/>

“Ley Orgánica de la Policía de la Provincia de Santa Fe” (N.º 7395/75). Promulgada el 28 de mayo de 1975 . Decreto N.º 01841.  
<https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/214420/1111271/file/Ley%20org%C3%A1nica%20de%20la%20polic%C3%ADa%20de%20Santa%20Fe%20N%C2%B0%207395.pdf>

Di Lodovico C. (04 de Mayo, 2023) “2023 ya es el año más violento en Rosario de la última década: se cometieron 108 homicidios en 124 días”. Infobae. Recuperado de: <https://www.infobae.com/sociedad/2023/05/04/2023-ya-es-el-ano-mas-violento-en-rosario-de-la-ultima-decada-se-cometieron-108-homicidios-en124dias/#:~:text=2023%20ya%20es%20el%20a%C3%B1o,homicidios%20en%20124%20d%C3%ADas%20%2D%20Infobae>

Laplanche, J., & Pontalís, J. (1974): Diccionario de psicoanálisis. Labor. Barcelona

Marinelli A. (16 de octubre, 2021) “Violencia social, desindustrialización y muchas armas en la calle: la crisis en Rosario más allá de Los Monos”. Eldiarioar. Recuperado de: [https://www.eldiarioar.com/politica/violencia-social-desindustrializacion-armas-calle-tesis-rosario-monos\\_1\\_8401754.html](https://www.eldiarioar.com/politica/violencia-social-desindustrializacion-armas-calle-tesis-rosario-monos_1_8401754.html)

Moncada, S., Llorens-Serrano, C. (2007). Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2). “Organización del trabajo. Factores Psicosociales y Salud”. *Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud (ISTAS)*.

Moncada S., Llorens C., Andrés R., Moreno N. y Molinero E. (2014) “Manual del método CoPsoQ-istas21 (versión 2) para la evaluación y la prevención de los riesgos psicosociales en empresas con 25 o más trabajadores y trabajadoras”. VERSIÓN MEDIA. Barcelona: Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. Creado a partir de la obra en: <http://www.copsoq.istas21.net/ficheros/documentosmanual Copsoq 2.pdf>

Moreno Jiménez, B. (2011). “Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales”. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(Supl. 1), 4-19. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>

Moreno Jiménez B. & Báez León C. (2010).“Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas” online]. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT),188 p. Recuperado de: <<http://goo.gl/ct5xrbZ>>

Neffa, J. (2015) “Los riesgos psicosociales en el trabajo: Contribución a su estudio”. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales. Disponible en <http://www.ceil-conicet.gov.ar/wp-content/uploads/2015/11/Neffa-Riesgos-psicosociales-trabajo.pdf>

Observatorio Permanente UGT (2010),“Guía de prevención de riesgos psicosociales en el trabajo”. Andalucía, Edita Comisión Ejecutivo Confederal de UGT

Organización Internacional del Trabajo- OIT (1986). “Factores psicosociales en el trabajo: *reconocimiento y control*”. Ginebra: OIT;1986.

Organización Mundial de Salud - OMS (1988). “Los Factores Psicosociales en el Trabajo y su Relación con la Salud”. Ginebra.

Ovejero, A. “La teoria de la disonancia cognoscitiva” Psicothema, vol. 5, núm. 1, 1993, pp. 201-206 Universidad de Oviedo Oviedo, España

Puelles Casenave C. (2009) “Exigencia y carga emocional del trabajo policial: la intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas”. Psicopatología Clínica Legal y Forense Vol. 9 Núm. 1 Pág. 171-196

Raigoso Mayorga, J. (2016). “Factores de riesgo psicosocial en oficiales de la policía”. Colombia. Revista de Educación y Desarrollo, 36. Enero-marzo de 2016.

Ramos, J.F. (2017). “Acciones para reducir la disonancia cognitiva en el personal civil de la Escuela de Formación de Guardias Nacionales” (Esguarnac). *Mundo Fesc*, 14, 31-41

Rodríguez Arocho, W. C. (2013). El lugar de la afectividad en la psicología de Vigotsky: reflexividad histórica y reivindicación. *Propósitos y Representaciones*, 1(2), 105-129.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5475207>

Rodríguez E, Roa L, Valencia D, y Garavito C. (2017) “Factores de Riesgo Psicosocial vinculados a la labor en las Fuerzas Armadas.” Universidad Piloto de Colombia. Recuperado de:  
<http://www.contextos-revista.com.co/Revista%2016/Con16-Art3.pdf>

Ruiz-Ruano García, A., Blaya Sánchez, M. Ángel, López Morales, J., Peinado Portero, A., Giner Alegría, C., López Puga, J. & Moya-Faz, F. (2023). “Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes.” *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 39(3), 478–486.  
<https://doi.org/10.6018/analesps.522361>

Sacks, J. M., & Levy, S. (1950). The Sentence Completion Test.

Salomon J.(10 de marzo,2020) “Corrupción policial vinculada a ola de violencia en Rosario, Argentina”. Recuperado de: <https://es.insightcrime.org/noticias/analisis/corrupcion-policial-rosario-argentina/>

Siesquen, A. C. (2022). “Factores de riesgo psicosocial en policías de una jurisdicción policial de Chiclayo, 2020” (Tesis de licenciatura). Recuperada de URL <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4855>

Suarez Vásquez, D. M., Álvarez González, E., & Machado Cuero, C. A. (2020). “Variables a considerar para la evaluación de factores de riesgo psicosocial en la policía nacional”. (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios).

Subero, D. & Guitart, M. (2019). Hacia una Psicología de la Experiencia. Aportaciones de la Psicología Transaccional y la Teoría de la Subjetividad. Revista Puertorriqueña de Psicología, 31(1), 20-35.

Superintendencia de Riesgos del Trabajo - SRT (2013) “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo en Argentina. Marco Teórico”. Disponible en [http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones/2013/3\\_Marco.pdf](http://publicaciones.srt.gob.ar/Publicaciones/2013/3_Marco.pdf)

Urra, E., Muñoz, A. & Peña, J. (2013). El análisis del discurso como perspectiva metodológica para investigadores de salud. Enfermería Universitaria, 10(2), 50-57.

Vigotsky, L.S. (2004). Teoría de las emociones: Estudio histórico psicológico.  
Madrid: Akal.

## **ANEXO 1**

### **Consentimiento Informado**

Se me ha informado que el presente estudio será conducido por la estudiante Carla Crosa, estudiante de Psicología de la Universidad Abierta Interamericana. He sido informada/o de que mis datos personales serán protegidos y los datos obtenidos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio. Estos datos serán utilizados únicamente con un fin académico. Se me explicó que si en algún momento me deseo retirar de la investigación lo podré realizar.

Tomando ello en consideración, otorgo mi consentimiento para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

## **ANEXO 2**

### **Protocolo de Entrevista**

- 1- Cuál es tu consideración acerca de la Organización y las condiciones de trabajo en el ejercicio de tu labor?
- 2- Cuál es tu opinión con respecto a la remuneración por el trabajo que realizas?
- 3- Cómo es la relación con tus compañeros y/o superiores en la labor que desempeñas?
- 4- Qué es y en qué consiste tu trabajo como oficial de seguridad?
- 5- De acuerdo al contexto social actual en la ciudad de Rosario. Sientes que tiene influencia en algún aspecto de tu vida? (a nivel emocional, física, mental, familiar, laboral...)
- 6- Cómo está constituida tu familia? ¿Tienes alguna red de apoyo?
- 7- Crees que tu trabajo tiene algún impacto y/o influencia en tus relaciones familiares o sociales? En caso afirmativo. ¿De qué manera impacta? Como?
- 8- Qué entiendes por riesgos laborales? ¿Crees que tu trabajo presenta algún tipo de factor de riesgo (social- psico- físico- mental- laboral)?

### **ANEXO 3**

#### **Técnica de Frases Incompletas de Sacks**

1. La Labor como oficial de seguridad para mí significa \_\_\_\_\_
2. La mayor satisfacción de mí trabajo es \_\_\_\_\_
3. La situación laboral en el caso de mí profesión \_\_\_\_\_
4. Lo peor que me podría pasar durante mi labor policial es \_\_\_\_\_
5. Mi ambiente de trabajo es \_\_\_\_\_
6. Las personas con las que trabajo son \_\_\_\_\_