

**“Nos llaman puercos e indios”
Intervención para reducir la percepción del estrés de policías**



**Ricardo Diego Suárez Rojas
Director de “Laboratorio en Movimiento”**

Investigación presentada ante el Ayuntamiento, el Departamento de Policía y la ciudadanía de San Cristóbal de Las Casas (Chiapas, México)

“Nos llaman puercos e indios”

Intervención para reducir la percepción del estrés de policías

Resumen

En el contexto Latinoamericano, una ciudadanía socavada está íntimamente ligada a los desafíos de su fuerza policiaca. Intervenciones que consideren los estresores a los cuales los/las oficiales están expuestos/as, al reflexionar simultáneamente sobre desigualdad estructural, son escasas. El presente estudio pretende atender esta carencia al integrar metodologías mixtas, un marco bio-ecológico de interpretación, principios de investigación participativa y herramientas del comportamiento. Los resultados de una intervención piloto, desarrollada en San Cristóbal de Las Casas para reducir la percepción del estrés de elementos de seguridad (policía y tránsito), son discutidos. De dicho proyecto emanan recomendaciones para responder a las necesidades de seguridad de contextos opresivos.

Introducción

Factores de estrés ambientales en contextos violentos y desiguales influyen el desempeño de oficiales de policía. Ya sea al convertirse en agentes de un estado autoritario, abusar los derechos de la ciudadanía, sufrir ellos mismos los efectos del estrés, o que el monopolio del uso legítimo de la fuerza les sea arrebatado por grupos criminales, la corrosión de la policía afecta el desarrollo de una democracia en maneras significativas (González, 2017). Además, la percepción social de un oficial de policía en ambientes desiguales usualmente responde a estereotipos negativos, complicando aún más la generación de confianza entre miembros de una comunidad (Goldsmith, 2005).

Mientras las protestas y las limitantes de un estado para atender la desigualdad y la violencia radicalizan la gobernabilidad en regiones como América Latina, el desafío de crear reformas sociales es más urgente que nunca. Sin embargo, existe una carencia de intervenciones que utilicen avances científicos y principios de

investigación participativa, cuyo objetivo sea el de educar tanto como brindar soportes a los cuerpos policíacos (Patterson, Chung & Swang, 2012). En México, por ejemplo, los escasos estudios dedicados a estos temas se limitan a diagnosticar pero no a prevenir o tratar (Sánchez, 2012; Hyemin, Abundiz, Rodríguez, Serrano & Avelar, 2013; Solís & González, 2015). Más aún, en los estados más pobres y marginados del país, como Chiapas, el desarrollo de investigación e intervenciones en dicha materia es prácticamente inexistente.

Si cambios organizacionales en la policía son poco probables dado la falta de presupuesto, procesos políticos y sociales, ¿qué tipo de intervenciones de bajo costo pueden contribuir a que los/las oficiales desarrollen mecanismos de adaptación favorables? El presente estudio representa un esfuerzo de promover el diseño de intervenciones de métodos mixtos para desarrollar resiliencia colectiva. Durante ocho semanas, “Laboratorio en Movimiento” llevó a cabo una intervención piloto con oficiales de policía y tránsito (n=24) en San Cristóbal de Las Casas, Chiapas. El objetivo fue el de reducir su percepción del estrés para mejorar sus capacidades de respuesta inmediata, a través de la consideración de dos ejes: primero, proveer a los/las oficiales de conocimiento sobre los efectos del estrés crónico en su salud mental y física, así como ayudarles a implementar maneras adaptativas de lidiar con estresores; segundo, al problematizar temas de “salud social”, se discutieron las causas históricas de la violencia, diferentes formas de discriminación y sus consecuencias para el bienestar social.

La primera sección del reporte incluye una discusión del marco teórico que motivó el diseño de la intervención. Una orientación bio-ecológica sobre la violencia y

el desarrollo humano permitió consideraciones críticas sobre la vulnerabilidad de la policía. Se hace especial énfasis sobre la historia de desigualdad y discriminación del sur de México. Las siguientes secciones son una descripción de las características de la intervención. Los resultados cuantitativos y cualitativos son discutidos, junto a recomendaciones en materia de política pública y futuras líneas de investigación.

1. Vulnerabilidad y policía: factores de riesgo y protección

¿Cuáles son los efectos de la opresión en la vulnerabilidad de los seres humanos? La variante fenomenológica de la teoría ecológica de sistemas sociales (PVEST por sus siglas en inglés) ofrece valiosas herramientas para responder esta pregunta (Beale Spencer, 2008). Una persona en desarrollo está expuesta simultáneamente a factores de riesgo y protección. Es decir, en cualquier etapa, los seres humanos poseemos un nivel neto de vulnerabilidad. Los factores de protección pueden moderar aquellos de riesgo —los cuales incluyen raza/etnicidad, género, clase, edad, valores sociales, enfermedad y habilidades cognitivas. Los mecanismos de adaptación que un individuo crea pueden ser benéficos o dañinos, los cuales a su vez generarán identidades positivas o negativas.

Sin embargo, los resultados de toda una vida no son inamovibles: cambios en el nivel neto de vulnerabilidad pueden alterarles. La teoría PVEST, como la vida, posee un carácter recursivo. Al considerar interacciones recíprocas, las observaciones hechas por investigadores y políticos pueden cambiar: de una perspectiva únicamente descriptiva y determinista, a una postura que se pregunta por el “cómo” y atiende los procesos mediadores que configuran la resiliencia y la opresión.

El estudio de la vulnerabilidad humana requiere enfatizar las intersecciones entre los múltiples factores de riesgo y protección con procesos biológicos y sistémicos. En otras palabras, dimensiones micro y marco, las cuales son fundamentales para el desarrollo biopsicológico de los seres humanos (Bronfenbrenner & Ceci, 1994). Por ejemplo, para comprender a un oficial de policía tanto como un agente de la opresión como un oprimido/a, se deben considerar sus características demográficas; los valores políticos y sociales que influyen las interacciones entre ciudadanía y sistemas de seguridad; el contexto familiar, rural y/o urbano; y los estresores que presentan desafíos a la salud física y mental. Acusar a los sistemas de seguridad como fuentes de corrupción, sin considerar variables ecológicas y procesos históricos que explican cómo estas instituciones han erosionado, sólo ha de perpetuar el problema.

Cosmovisiones deterministas, junto a numerosos puntos ciegos, no sólo presentan amenazas a interacciones diarias —en la forma de prejuicios o microagresiones—, sino también a la racionalización del sufrimiento: “ellos sufren porque son débiles, porque no trabajaron lo suficiente”. Además, estas perspectivas contribuyen al mantenimiento del status quo y al diseño de injustas políticas públicas (Rangel & Keller, 2011). Preguntar “cómo” en cuanto al desarrollo humano es una tarea compleja que desafía la opresión —y por ello, numerosos sectores de una población podrían recibir esta postura crítica con resistencia o desprecio.

La teoría PVEST da un gran valor a la percepción para entender la ecología social: ¿cómo es que los seres humanos perciben sus sentimientos, sus éxitos y su exclusión? Durante el curso de la intervención con la policía, los y las participantes

compartieron conmigo cómo son vistos por la sociedad: “Nos llaman puercos e indios”, repetían constantemente. “Puercos” es un insulto común para la fuerza policiaca, el cual se refiere a concepciones erróneas de dichos animales como sucios, agresivos y corruptos. Mientras tanto, “indios” es una palabra que la mayoría de las veces tiene una connotación peyorativa, conectada con el pasado colonial en México: un indio es alguien visto como estúpido, abusivo y malvado. Sobre este punto, es importante mencionar que en el sitio empírico de la presente investigación (San Cristóbal de Las Casas), al menos un 90% de la fuerza policiaca pertenece o se identifica con una etnia indígena.

Los estereotipos son dañinos ya que promueven divisiones sociales y falta de empatía, problemáticas que pueden llevar a que oficiales de policía lidien con estresores a través de mecanismos de baja adaptación: ya sean adicciones, dieta rica en grasas y azúcares, corrupción debido a los bajos salarios, la normalización de prácticas cuestionables, abusar los derechos de la ciudadanía o transferir violencia hacia sus familias. Como uno de los líderes de la institución me dijo durante una entrevista: “de tanto que les dicen puercos, empiezan a puerquear”.

Los estigmas de la desigualdad se heredan. Raza/etnicidad, género y clase juegan un importante rol en cómo poblaciones específicas sufren opresión intergeneracional. Esta situación predispone a millones a particulares desenlaces en materia de éxito financiero, educación y salud. Por supuesto que estos resultados de vida no son insuperables, pero las condiciones sistémicas los hacen increíblemente difíciles de trascender (Gravlee, 2009). México ejemplifica dichas tensiones, siendo una entidad multicultural donde más de 60 etnias indígenas coexisten. La retórica

oficial se refiere a dichos grupos, más de diez millones de personas, como una unidad cohesiva, ignorando así sus diferencias y aun rivalidades. El gobierno federal celebra la diversidad como un vibrante legado cultural. En la práctica, las divisiones sociales prevalecen. Las condiciones precarias en estados empobrecidos, como Chiapas, permanecen ajenas al progreso exaltado por diversas agencias gubernamentales y privadas (Gall, 2004). Por ejemplo, los y las oficiales con quienes trabajé pertenecen a una etnia indígena, carecen de educación formal, la mayoría debe viajar desde comunidades cercanas para trabajar y son los principales proveedores de sus familias. En algunos casos, tienen más de cinco hijos. Dichos factores, en conjunción con su clasificación como “puercos”, “indios” o “viejas”, en el caso de las oficiales mujeres, amenazan el ejercicio efectivo de una democracia.

El contexto chiapaneco se caracteriza por la desigualdad, discriminación y la incapacidad gubernamental de responder a la violencia y la pobreza. Las fuerzas policiales supuestamente han de proveer un derecho fundamental y un bien público a la ciudadanía, pero la baja calidad del nivel y distribución de la seguridad usualmente conduce a fracasos (González, 2017). Por “nivel” se entiende la capacidad que un cuerpo policiaco tiene para proveer seguridad. En San Cristóbal de Las Casas, hay tan sólo alrededor de 250 oficiales (la mitad activa en cada turno), por aproximadamente 200,000 habitantes. Además, hay una notable deficiencia en entrenamiento, armas y patrullas.

En cuanto a “distribución”, dicho concepto se refiere a cómo la seguridad se dispersa igualitariamente en diferentes sectores de una población. En el contexto del presente estudio, la protección y la represión son difundidos desigualmente

dependiendo en características urbanas e individuales. Las circunstancias de la institución policiaca, “lo que la ciudadanía ve del estado”, muestra los problemas estructurales de la sociedad. El monopolio del uso legítimo de la violencia es arrebatado tanto por ciudadanos que no confían en la institución, como por bandas criminales que con frecuencia están mejor organizadas que los cuerpos de seguridad. El caso de Chiapas no es la excepción en dichos patrones en el contexto de América Latina.

Las consideraciones sobre teoría bio-ecológica, vulnerabilidad, la relevancia de la percepción en el desarrollo, y el nivel y distribución de la seguridad motivaron el diseño de la intervención piloto. Las siguientes secciones consisten de la descripción de las características, mediciones y resultados de la intervención.

2. Métodos

2.1 Características de los/las participantes

La muestra incluyó a 24 elementos de seguridad (16 oficiales de policía, 8 de tránsito). El criterio de inclusión dependió en gran medida de las posibilidades de la institución. Como fue mencionado en la sección anterior, el número de oficiales activos es bajo, por lo cual fue complicado mantener a un grupo regular que pudiera completar la intervención. La media en cuanto a la edad de los/las participantes fue de 32.5 (DE = 9.403). Cada participante firmó formas de consentimiento. La Tabla 1 provee de información adicional sobre relevantes características demográficas.

Tabla 1
Características demográficas al principio de la intervención

	n = 24	Porcentaje
Edad en años	32.5 (SD = 9.403)	
Género femenino	6	25%
Género masculino	18	75%
Etnicidad (grupos Maya)	23	95.83%
En matrimonio	7	29.16%
Solteros/as	5	20.83%
Unión libre	12	50%
Educación		
Preparatoria o menos	23	95.83%
Licenciatura	1	4.16%
Familia		
Sin hijos	3	12.5%
1-3 hijos	14	58.33%
4 hijos o más	7	29.16%

2.2 Estructura y contenido de la intervención

La intervención consistió en un taller semanal de dos horas, por un total de ocho semanas, en las instalaciones de la Oficina de Prevención del Delito. El contenido de las sesiones fue sobre temas de salud individual y social. El objetivo fue de reducir la percepción del estrés al ayudar a los y las policías de cómo el estrés representa un fenómeno tanto biológico como social.

Al principio de la intervención, se les preguntó a los/las participantes qué querían aprender específicamente. 90% subrayó su deseo de aprender más sobre su salud, como lidiar con el estrés de manera adaptativa en sus rutinas y cómo mejorar las relaciones con sus seres queridos.

El contenido de la intervención siguió una orientación bioecológica: se explicaron los efectos del estrés en el cuerpo, la mente y el ambiente, además de cómo estos niveles se relacionan con procesos históricos en relación al trauma y la

resiliencia (Singh, 2012). Por ello, bajo la etiqueta abarcadora de “salud social”, se discutieron críticamente temas sobre género, raza/etnicidad, clase, el monopolio de la violencia, desigualdad estructural, funcionamiento familiar, amor y relaciones sociales, adicciones y mecanismos de adaptación sanos. Todo esto enmarcado bajo nociones básicas de psicobiología, fisiología y resultados positivos y negativos de la activación de los sistemas de respuesta al estrés (Sapolsky, 1994; Sapolsky, 2003; Parker & Maestripieri, 2010; Sapolsky, 2017). Además, el principal interés de esta investigación fue indagar sobre niveles individuales de estrés, para después reflexionar sobre la organización de la institución y necesarias reformas.

Una declaración pedagógica es necesaria para comprender las dinámicas de los talleres. Dado el valor otorgado a la percepción y agencia de los/las participantes en este estudio, se adoptó la teoría semiótica social de la multimodalidad para la enseñanza (Kress, 1997; Kress, 2009; Kress, 2013). Esta teoría reconoce el valor de diferentes *modos* —los recursos materiales, definidos socialmente, que están disponibles para la creación de significados— en el proceso de aprendizaje. Por lo tanto, utilicé palabras, música, colores, juegos, baile, gestos, comida, videos e imágenes no sólo para mantener la atención de la audiencia, sino para especialmente estimular su potencial creativo. Uno de los más notables rasgos de la teoría multimodal consiste en cómo reubica la atención en el estudiante y el proceso de aprendizaje como un todo, en lugar de enfatizar la autoridad del profesor. El aprendizaje es entonces “el resultado de la participación transformativa con un aspecto del mundo que es el foco de atención de un individuo, con base en los principios traídos a su atención por dicha

relación; conduciendo entonces a un cambio en los recursos semióticos/conceptuales de dicho individuo” (2009, p. 31).

Los/las participantes fueron asignados aleatoriamente a una condición de control o experimental. El tratamiento consistió en enviar mensajes de texto informados por ciencias del comportamiento (de tres a cuatro por semana) al grupo experimental, para motivar cambios en el pensamiento y comportamiento (Cole-Lewis & Kershaw, 2010). Estos mensajes variaron en naturaleza, desde importantes definiciones conceptuales, frases motivacionales y desafíos para cambiar ciertos hábitos —tales como beber menos. El grupo de control no recibió ningún mensaje durante la intervención, pero una vez concluidas las ocho semanas, recibió los mensajes provistos al grupo experimental.

Por último, la intervención contó con otro componente esencial: el personal administrativo de la Oficina de Prevención del Delito, el cual fungió como asistentes de investigación, recibió entrenamiento sobre metodología de la investigación, habilidades de oratoria y teorías sobre seguridad, estrés y justicia social. Añadir este componente al proyecto respondió a la relevancia de fortalecer nuestras instituciones públicas.

2.3 Mediciones

La intervención empleó métodos mixtos para la interpretación. Dada la importancia a los sentimientos y constructos de los/las participantes, se enfatizó la percepción. Para un análisis cuantitativo, el diseño consistió en una pre-post prueba. Todos los/las participantes, al principio y al final de la intervención, contestaron la Escala de

Percepción del Estrés (PSS por sus siglas en inglés) en su variación de 14 preguntas (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983). Esta prueba es confiable, fácil de responder y culturalmente sensible al contexto mexicano (Ramírez & Hernández, 2007).

Para el análisis cualitativo, realicé una serie de grupos de enfoque con todos los/las participantes, preguntándoles lo siguiente: 1) ¿Cuáles fueron las ideas más valiosas que aprendiste? 2) ¿Te diste cuenta de cambios en tu comportamiento/pensamiento durante las últimas ocho semanas? 3) ¿Hay algo que no te gustó o que mejorarías de la intervención? 4) ¿Qué te parecieron los mensajes de texto que recibiste semanalmente? (Sólo se preguntó al grupo experimental). 5) ¿Qué cambios te gustaría ver en la organización de la institución? Además, para quienes aceptaron, se realizaron entrevistas por teléfono con un miembro de sus familias, preguntándoles lo siguiente: 1) ¿Sabías sobre la existencia de este proyecto sobre manejo del estrés? 2) ¿Viste algún cambio en el comportamiento y/o pensamiento de tu ser querido? 3) ¿Qué cambios te gustaría ver en las condiciones laborales de tu familiar?

3. Resultados

3.1 Percepción del estrés en números

El análisis de las estadísticas descriptivas de la escala PSS proveyeron de evidencia sobre cómo los/las participantes tuvieron positivos y modestos cambios gracias a la intervención (Ver Figura 1). La escala PSS en su variante de 14 preguntas puede variar del 0 al 56. El grupo de control, al principio de la intervención, tuvo una media de 21.25 (DE = 9.411) y una media de 17.25 (DE = 8.291) una vez concluido el proyecto.

En el caso del grupo experimental, la media de la primera medición fue de 22.666 (DE = 8.116), mientras que en el segundo análisis fue de 17.666 (DE = 9.078).

Dado que la muestra tuvo menos de 30 participantes y la desviación estándar de la población en cuanto a percepción del estrés es desconocida, una prueba bilateral con la distribución T fue utilizada para calcular intervalos de confianza al 95%, $\alpha = 0.025$ (Figura 2). Para comprender los efectos del tratamiento una prueba unilateral ANOVA fue desempeñada, considerando las diferencias de los puntajes entre el grupo de control y el experimental (Tabla 2).

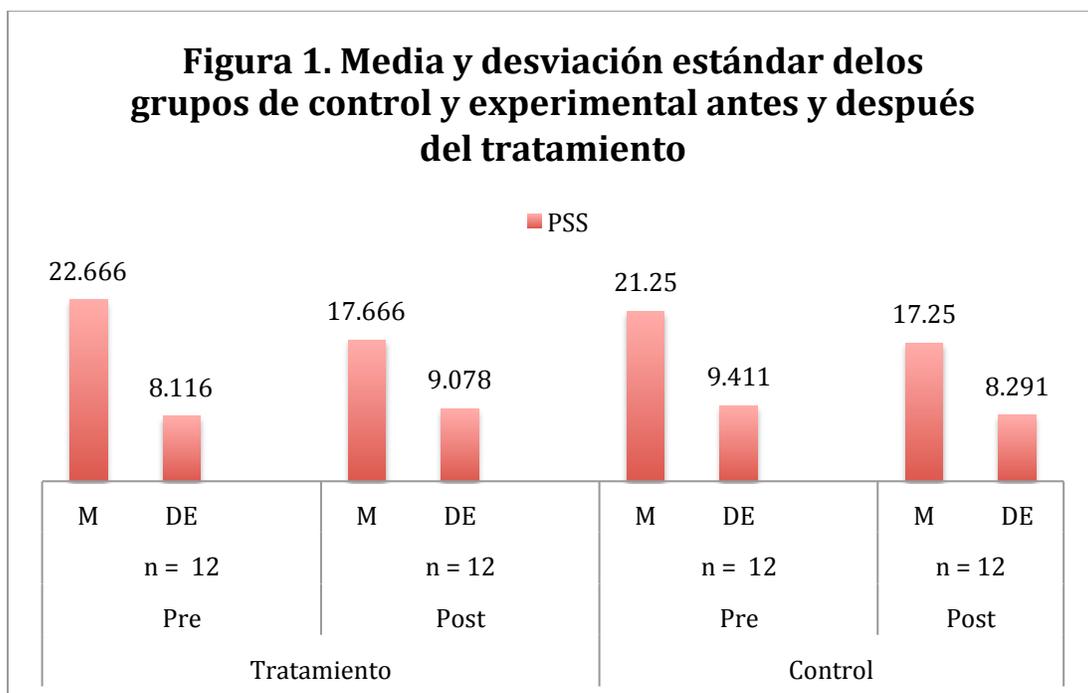


Figura 2. Intervalos de Confianza

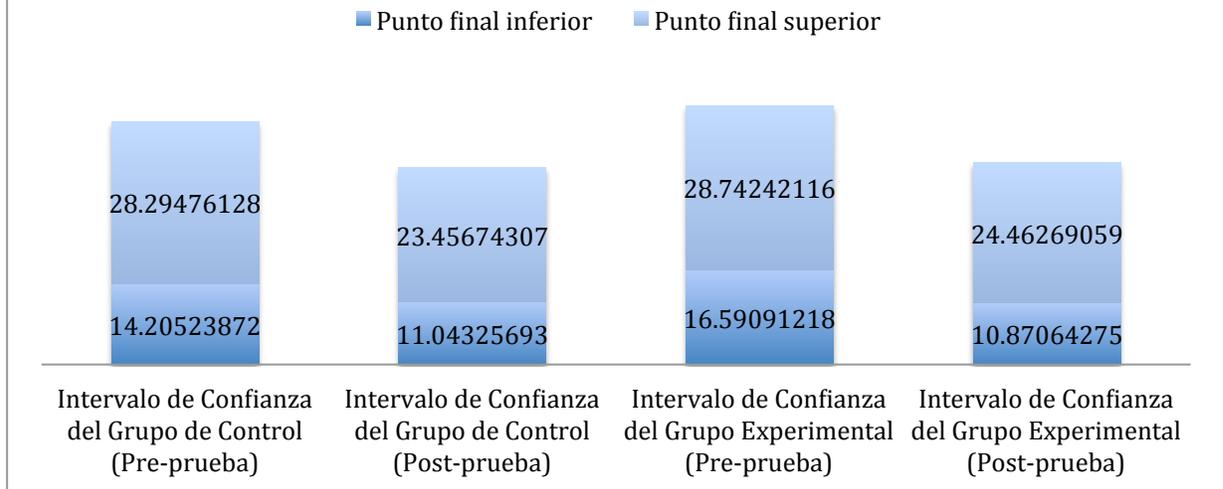


Tabla 2. Resultados de la prueba unilateral ANOVA

Resumen de datos				
Grupos	N	Media	DE	Error estándar
Experimental	12	4.3333	5.0513	1.4582
Control	12	5	5.4772	1.5811

Resumen de datos ANOVA					
Fuente	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Media cuadrática	Estadística-F	Valor de P
Entre grupos	1	2.6669	2.6669	0.0961	0.7595
Dentro de grupos	22	610.6689	27.7577		
Total	23	613.3358			

3.2. Percepción del estrés en palabras

Al final de la intervención, se realizaron una serie de grupos de enfoque, con tres participantes cada uno, para aprender más sobre los cambios en su percepción. Para analizar los datos cualitativos, una versión modificada del método comparativo para

saturación de temas (CoMETS por sus siglas en inglés) fue utilizado (Constantinou, Georgiou & Perdikogianni, 2017). Dado que las formas en las cuales los/las participantes hablan sobre un fenómeno pueden tomar innumerables variantes, lo que se ve saturado es la categorización hecha por el investigador. La saturación no se halla cuando los datos ya no ofrecen novedades, sino cuando las categorías analíticas necesarias para saber si la intervención fue efectiva han sido satisfechas.

Un razonamiento inductivo fue seguido: desde los datos duros, códigos fueron generados, los cuales fueron agrupados según sus regularidades en temas. Dado el número limitado de entrevistas y el hecho de que los/las participantes no permitieron grabar el audio, la codificación fue manual. Las entrevistas fueron comparadas entre sí y al menos un miembro de la Oficina de Prevención del Delito estuvo presente junto al investigador principal. Los temas más prominentes están en la Tabla 3.

3.3. Percepción del estrés según familiares

Una vez concluido el proyecto, una serie de entrevistas por teléfono fueron realizadas con un miembro de la familia de determinado participante (esposas en todos los casos). Tan sólo un cuarto de la muestra total accedió a que dichas entrevistas se llevarán a cabo. Para la codificación y el análisis, se siguieron los mismos criterios utilizados para los grupos de enfoque. Los principales temas se encuentran definidos en la Tabla 4.

Tabla 3. Temas de los grupos de enfoque sobre la percepción de participantes sobre la intervención

¿Cuáles fueron las ideas más valiosas que aprendiste?

1. Cómo controlar la agresividad
2. Cómo lidiar con la ansiedad/depresión
3. Cómo controlar las emociones
4. Cómo socializar mejor
5. Fisiología del estrés
6. Visiones críticas sobre sexismo/clasismo/racismo
7. Conciencia de puntos ciegos
8. Uso de la música y el arte para relajarse
9. Cómo estimular el cerebro

¿Te diste cuenta de cambios en tu comportamiento/pensamiento durante las últimas ocho semanas?

1. No considerar seriamente los insultos de la ciudadanía/colegas/comandantes
2. Menos peleas con la pareja
3. Menos violencia en contra de sus hijos
4. Diferenciar los asuntos del trabajo con aquellos del hogar
5. Paciencia
6. Mayor autoestima
7. Respeto hacia sus colegas
8. Mejores patrones de sueño
9. Paz mental para lidiar con la muerte de un familiar

¿Hay algo que no te gustó o que mejorarías de la intervención?

1. Sesiones de mayor duración y más de una vez a la semana
2. Intervención más de 8 semanas
3. Más meditación durante las sesiones

¿Qué te parecieron los mensajes de texto que recibiste semanalmente? (Sólo se preguntó al grupo experimental).

1. Frases poderosas que te hacen pensar
2. Sentirse acompañado/a (“fue como si nos estuviera escuchando”)
3. Llegaron en el momento justo (antes de una crisis)
4. Se leyeron junto a sus familias

¿Qué cambios te gustaría ver en la organización de la institución?

1. Los líderes deberían recibir la misma intervención
2. Sus colegas deberían recibir la misma intervención
3. Trato igualitario entre hombres y mujeres
4. Menos medidas punitivas
5. Colaboración y amistad entre colegas
6. Un área psicológica
7. Ambiente no hostil, menos abusos
8. Mejor organización sobre horarios y entrenamientos

Tabla 4. Temas de las entrevistas con familiares

¿Sabías sobre la existencia de este proyecto sobre manejo del estrés?

1. Conocimiento sobre el proyecto
2. Tópicos fueron discutidos en casa

¿Viste algún cambio en el comportamiento y/o pensamiento de tu ser querido?

1. Más descansado
2. Mejor manejo de la ira

3. Más feliz
4. Más dedicado a sus hijos
5. Todavía batalla con alcoholismo, pero en menor medida

¿Qué cambios te gustaría ver en las condiciones laborales de tu familiar?

1. Mejores horarios
2. Interacciones respetuosas entre oficiales y comandantes
3. Mejores salarios

4. Discusión

El presente estudio se guió con la siguiente pregunta de investigación: si cambios organizacionales en la policía son poco probables debido a problemas sistémicos y una ciudadanía socavada, ¿qué tipo de intervenciones de bajo costo pueden brindar soportes para que los/las oficiales desarrollen mecanismos de adaptación positivos?

El diseño de este proyecto piloto siguió recomendaciones de reseñas sistemáticas: métodos mixtos de investigación, una clara distinción entre estrés personal y organizacional, y la integración de la percepción de familiares de los/las participantes para analizar los resultados (Patterson, Chung & Swan, 2012).

Las estadísticas descriptivas en cuanto a la medición cuantitativa (media y desviación estándar) muestran en primera instancia que la intervención tuvo modestos y positivos efectos tanto para el grupo de control como para el experimental. En términos de los efectos del tratamiento, dado que el valor de P (0.7595) es mayor que alpha (0.025), la diferencia entre las medias de ambos grupos no es lo suficientemente grande para ser estadísticamente significativa. La estadística F equivale a 0.09060700, lo que la sitúa en el 97.5% del valor crítico del rango

aceptado. Además, en términos del tamaño de los efectos, las observaciones demuestran que fue pequeño (0.066), número que indica que la magnitud de la diferencia entre medias es mínima.

Existe una miríada de posibles razones por las cuales estos primeros resultados no resultaran estadísticamente significativos. La más evidente es el tamaño de la muestra ($n = 24$), el cual está por debajo del número recomendado para análisis estadístico —sin embargo permitido para pruebas piloto. Otra razón es que, dado a las limitantes de presupuesto y tiempo de este proyecto, sólo la escala PSS sirvió como un medio para cuantificar cambios en la percepción del estrés. Sumando otras escalas estandarizadas, tales como la Escala Estándar de Estrés (SSS por sus siglas en inglés) o el Indicador de Estrés Ocupacional (OSI por sus siglas en inglés), las diferentes mediciones podrían proveer correlaciones que brinden mayor claridad a los efectos del tratamiento. Por último, existe la posibilidad de un sesgo en las respuestas de los/las participantes debido a su carencia de educación formal en Español. Al aplicar el cuestionario, pese a explicaciones verbales de cada pregunta, los/las participantes tuvieron dificultades para contestar. Una línea de investigación futura debiera ser traducir la escala PSS y otras medidas estandarizadas a las lenguas tzotzil y tzeltal.

Pese a dichas limitaciones, se requieren más intervenciones que sigan los lineamientos del presente estudio, dado a los cambios positivos en la media de los puntajes de ambos grupos después del tratamiento. Sería benéfico continuar la indagación sobre si talleres con principios participativos y pedagogía multimodal son el mayor factor del éxito de la intervención. En cuanto al tratamiento, los beneficios de mensajes informados por ciencias del comportamiento no son descartados. La

implementación de dicha práctica ha sido exitosa en programas que buscaron reducir la ingesta de tabaco, mejorar la dieta y aumentar la calidad del involucramiento familiar en el desarrollo de sus hijos —todas estas cuestiones relevantes al contexto de los/las participantes de esta muestra (Cole-Lewis & Kershaw, 2010; Mayer, Kalil, Oreopoulos & Gallegos, 2015).

Los resultados cualitativos son mucho más prometedores, ya que permiten una exploración profunda sobre el contexto. Oficiales de ambos grupos reportaron cambios positivos, los cuales podrían transformarse en mecanismos de adaptación con el apropiado seguimiento. Más aún, sus respuestas proveen de importantes nociones sobre condiciones familiares; por ejemplo, el hecho de que la violencia contra esposas e hijos existe y declinó. En el caso del tratamiento, hubo una total aceptación de los mensajes de texto, los cuales permitieron crear vínculos de confianza. Las condiciones experimentales permitieron brindar más información y motivación en el momento oportuno.

Es crucial subrayar que aun si la intervención fue sobre niveles personales de estrés, los datos cualitativos ofrecen valiosa información sobre las potenciales fuentes de estrés organizacional. La cultura en la cual una entrevista se suscita —la cual incluye convenciones en constante cambio, relaciones y desafíos— es importante para el tipo de información que será revelada durante la plática (Carr, 2011). Fue plausible notar cómo, durante los ejercicios iniciales realizados para tener un mejor entendimiento del contexto, existía cierta desconfianza de parte de los/las oficiales de revelarme asuntos sobre la organización institucional. Gracias mayormente a los principios participativos, un ambiente de confianza se fue materializando. Al final de

la intervención, los/las participantes se mostraron con una tranquila disposición de compartir experiencias e ideas para mejorar sus condiciones laborales —tales como involucrar a sus líderes en el proyecto; confrontar los abusos, acciones punitivas y agresiones dentro de la corporación; fortalecer la cooperación entre colegas; y cómo la discriminación de la población disminuye su interés en llevar a cabo sus labores adecuadamente.

Las intuiciones generadas a través de los datos cualitativos son favorables al activismo inherente del presente proyecto: cómo trabajar junto a las instituciones para permitir el flujo de información y mejores prácticas, evitando que las intervenciones sólo sirvan para exaltar la imagen de la corporación —con la posible consecuencia de ignorar las necesarias reformas organizacionales (González, 2016). Integrar dichas intuiciones con los resultados cuantitativos y el marco bio-ecológico tendrá entonces mejores oportunidades de asegurar la aprobación de diversos agentes sociales y desafiar la opresión. Dicho actuar lleva a concluir que no existe homogeneidad en factores de riesgo y protección, patrones de criminalidad ni necesidades de intervención, dado al mayor número de variables y perspectivas consideradas (Gorman-Smith, Tolan & Henry, 2000).

5. Recomendaciones de política pública y futuras líneas de investigación

El contexto descrito en estas páginas presenta severos desafíos a superar. Los resultados revelan algunas de las necesidades primordiales de la institución de seguridad. Las siguientes recomendaciones toman en cuenta el hecho de que el presupuesto es escaso. Por ello, la llamada a la acción para políticos y líderes de la

fuerza policial sigue los lineamientos de estrategias de bajo costo, fácilmente replicables.

1. **Entrenamiento para los mandos medios:** la necesidad de brindar soporte y compartir conocimiento con los líderes es vital. Sin embargo, el énfasis debe ser puesto en los mandos medios. Estos oficiales permanecerán en la institución con mayores probabilidades sin importar los cambios de administración pública, mientras que los líderes superiores serán reemplazados. Esta recomendación no significa no considerar al director y su equipo, pero el entrenamiento de aquellos veteranos que con mayor probabilidad continuarán su servicio a través de periodos políticos debiera ser una prioridad. En algunos casos, dichos mandos medios son fuente de malestar y una pérdida de compañerismo, debido a su carencia de habilidades de liderazgo. Por lo tanto, se debe invertir en su entrenamiento, considerándoles agentes de cambio con gran relevancia.
2. **Mensajes de texto como herramientas motivacionales:** con algunas semanas de entrenamiento, líderes pueden comprender los principios básicos de los mensajes como herramientas del comportamiento, para así implementarlos en sus prácticas diarias. Cada participante de la muestra tiene celular y utilizan el software conocido como "WhatsApp". Esta aplicación permite enviar mensajes de texto y de voz ilimitados de forma gratuita, siempre y cuando se cuente con una conexión a internet. Además, los/las líderes pueden crear grupos de chat, evitando así la pérdida de tiempo en

enviar mensajes personalizados, mientras que monitorean si su personal se involucra en las discusiones.

- 3. Entrenamiento para personal administrativo sobre nociones fundamentales de recolección y análisis de datos:** el Ayuntamiento debe contratar a profesionales para brindar entrenamiento al personal administrativo. Si dichos trabajadores aprenden procedimientos básicos de recolección y análisis de datos, pueden establecer protocolos para monitorear la percepción de diversos agentes periódicamente. El objetivo de este entrenamiento no es el de promover la creación de investigaciones rigurosas, actividad que requiere de años de práctica, sino más bien enseñar habilidades para manejar información relevante para innovación organizacional y toma de decisiones.

En cuanto a futuras investigaciones, no sólo ulteriores pruebas sobre los efectos de pedagogía multimodal, principios participativos y herramientas de control son recomendadas. En anteriores proyectos de “Laboratorio en Movimiento”, un diagnóstico ecológico fue realizado: datos cuantitativos y cualitativos sobre la percepción de profesores y directores de escuelas secundarias sobre factores de estrés. Dicha investigación fue presentada ante la Secretaria de Educación Pública y el Ayuntamiento de San Cristóbal de Las Casas, junto a recomendaciones en materia de política pública (Suárez Rojas, 2019). Dichos resultados mostraron que en la ciudad de San Cristóbal, la percepción de la seguridad está obstaculizando la enseñanza y aprendizaje en escuelas públicas y privadas. Por ello, para incorporar instituciones de

seguridad y educación, futuras intervenciones debieran contemplar mejorar la figura del policía al relacionar su labor con las escuelas. Promover la resiliencia colectiva al integrar las experiencias de estudiantes, profesores y policías podría ser una avenida para establecer protocolos de colaboración y transformar así la percepción de la ciudadanía hacia las instituciones públicas.

6. Conclusión

El presente estudio tuvo como objetivo atender la crisis de seguridad en San Cristóbal de Las Casas, al desarrollar una intervención piloto para reducir la percepción del estrés de elementos de seguridad. Se buscó lograr dicha tarea al compartir con oficiales de policía y tránsito conocimientos sobre salud individual y social. El marco bio-ecológico de interpretación permitió considerar las múltiples intersecciones en el desarrollo humano, aunado a una perspectiva crítica sobre la historia de desigualdad en el sur de México. La intervención se basó en principios participativos, herramientas del comportamiento y pedagogía multimodal. Los resultados cuantitativos fueron modestos pero positivos, y aun si el tratamiento no fue estadísticamente significativo, ciertas limitaciones de esta investigación y los motivadores hallazgos cualitativos invitan a indagar con mayor profundidad en los temas aquí discutidos.

Democracias que sufren de desigualdad estructural y ciudadanía socavada tienen numerosas necesidades de intervención. Por lo tanto, las ciencias sociales poseen una vital responsabilidad en la creación de estrategias críticas y de bajo costo. Al establecer redes de confianza entre las comunidades bajo estudio, avanzar en esta misión quizá no resulte imposible.

Agradecimientos: Este proyecto no se habría podido realizar sin la disposición del Director de la Policía Municipal de San Cristóbal de Las Casas, el maestro Félix Penagos Madrigal. Así mismo, reconozco los esfuerzos del equipo de la Oficina de Prevención del Delito, cuyos miembros fungieron como asistentes de investigación: Dulce María Domínguez Mayorga, Gabriela Bazán Camacho, Guadalupe Aurora Guillén Rodríguez, Manuel Humberto De León Estrada, Alejandra Guadalupe Domínguez Recillas y Adriana Alicia Arizmendi Hernández. Una mención especial al señor Ricardo Suárez Briseño, quien confió ciegamente en mí a lo largo de este proyecto.

Referencias:

Beale Spencer, Margaret. Phenomenology and ecological systems theory: Development of diverse groups, *Child and adolescent development: An advanced course*, New Jersey: John Wiley & Sons, 2008, 696-735.

Carr, E. S. (2011). Qualifying the qualitative social work interview: A linguistic anthropological approach. *Qualitative Social Work*, 10(1), 123-143.

Cohen, S., Kamarck, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of health and social behavior*, 385-396.

Cole-Lewis, H., & Kershaw, T. (2010). Text messaging as a tool for behavior change in disease prevention and management. *Epidemiologic reviews*, 32(1), 56-69.

Constantinou, C., Georgiou, M., & Perdikogianni, M. (2017). A comparative method for themes saturation (CoMeTS) in qualitative interviews. *Qualitative Research*, Vol. 17(15), 571-88.

Gall, O. (2004). Identidad, exclusión y racismo: reflexiones teóricas y sobre México. *Revista mexicana de sociología*, 66(2), 221-259.

Goldsmith, A. (2005). Police reform and the problem of trust. *Theoretical criminology*, 9(4), 443-470.

González, Y.M. (2016). Varieties of Participatory Security: Assessing Community Participation in Policing in Latin America. *Public Administration and Development*, 36: 132–143.

González, Y.M. (2017). 'What citizens can see of the state': Police and the construction of democratic citizenship in Latin America. *Theoretical Criminology*, 21(4): 494–511.

Gorman-Smith, D., Tolan, P. H., & Henry, D. B. (2000). A developmental-ecological model of the relation of family functioning to patterns of delinquency. *Journal of quantitative criminology*, 16(2), 169-198.

Gravlee, C. C. (2009), How race becomes biology: Embodiment of social inequality. *Am. J. Phys. Anthropol.*, 139: 47-57.

Hyemin, J., Abundiz, S. V., Rodríguez, C. R., Serano, L. P., & Avelar, R. S. (2013). Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la zona metropolitana de Guadalajara. *Revista Waxapa*, 5(8), 31-48.

Kress, G. (1997). *Before writing: Rethinking the paths to literacy*. London; New York: Routledge.

Kress G. (2009) Assessment in the Perspective of a Social Semiotic Theory of Multimodal Teaching and Learning. In: Wyatt-Smith C., Cumming J.J. (eds) *Educational Assessment in the 21st Century*, 19-41.

Kress, G. (2013). Recognizing Learning: a perspective from a social semiotic theory of multimodality. In Weber, J. J., & Saint-Georges, I. de. *Multilingualism and Multimodality: Current Challenges for Educational Studies*. Rotterdam, Netherlands: Sense Publishers, 119-139.

- Mayer, S., Kalil, A., Oreopoulos, P., & Gallegos, S. (2015). Using behavioral insights to increase parental engagement: The Parents and Children Together (PACT) intervention. National Bureau of Economic Research, Working Paper 21602. [http:// www.nber.org/papers/w21602](http://www.nber.org/papers/w21602).
- Parker, K. J., & Maestriperi, D. (2010). Identifying key features of early stressful experiences that produce stress vulnerability and resilience in primates. *Neuroscience and biobehavioral reviews*, 35(7), 1466–1483.
- Patterson, G., Chung, I., & Swan, P. G. (2012). The effects of stress management interventions among police officers and recruits. *Campbell Systematic Reviews*, 8(7).
- Ramírez, M. T. G., & Hernández, R. L. (2007). Factor structure of the Perceived Stress Scale (PSS) in a sample from Mexico. *The Spanish journal of psychology*, 10(1), 199-206.
- Rangel, U., & Keller, J. (2011, February 14). Essentialism Goes Social: Belief in Social Determinism as a Component of Psychological Essentialism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1056-78.
- Romero, L. M., Dickens, M. J., & Cyr, N. E. (2009). The reactive scope model—a new model integrating homeostasis, allostasis, and stress. *Hormones and behavior*, 55(3), 375-389.
- Sánchez-Nieto, J. M. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México. *Liberabit*, 18(1), 69-74.
- Sapolsky, Robert (1994). *Why zebras don't get ulcers?* New York: WH, Freeman.
- Sapolsky, Robert (2003). Taming Stress. *Scientific American*, 87-95.
- Sapolsky, Robert (2017). *Behave: the biology of humans at our best and worst*. New York, NY: Penguin Press.
- Singh, Ilana. Human development, nature and nurture: working beyond the divide. *Biosocieties*, Vol. 7, 3, 308-21
- Solís, J. L. R., & González, T. M. (2015). Síndrome de burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, (15), 5.
- Suárez Rojas, R.D. (2019). ¿Estresarse para sobrevivir o enfermar? Bio-ecología del estrés en escuelas secundarias. *Laboratorio en Movimiento*, Vol. 1, 1-15.