

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**TITULO**

**EL EFECTO DEL ESTRÉS LABORAL EN LAS RELACIONES FAMILIARES DE  
LOS AGENTES DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL DE LA ZONA  
METROPOLITANA DE SAN SALVADOR**

**PRESENTADO POR:**

**DANIEL ENRIQUE CAMPOS (CC 11101)**

**TRABAJO FINAL PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIATURA EN  
PSICOLOGÍA**

**DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO:  
MAESTRO VLADIMIR ERNESTO FLAMENCO CORDOVA**

**COORDINADOR GENERAL DEL PROCESO DE GRADO:  
MAESTRO ISRAEL RIVAS**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA.  
SAN SALVADOR CENTRO, EL SALVADOR, CENTROAMERICA, SEPTIEMBRE DE 2024**

**AUTORIDADES UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

INGENIERO JUAN ROSA QUINTANILLA

RECTOR

DOCTORA EVELYN BEATRIZ FARFÁN MATA

VICERRECTOR ACADÉMICO

MAESTRO RÓGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

LICENCIADO PEDRO ROSALÍO ESCOBAR CASTANEDA

SECRETARIO GENERAL

LICENCIADA ANA RUTH AVELAR

DEFENSOR DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

LICENCIADO CARLOS AMÍLCAR SERRANO RIVERA

FISCAL GENERAL

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

MAESTRO JULIO CÉSAR GRANDE RIVERA  
DECANO

MAESTRA MARÍA BLAS CRUZ JURADO  
VICEDECANO

MAESTRA NATIVIDAD DE LAS MERCEDES TESHE PADILLA  
SECRETARIA DE LA FACULTAD

MAESTRA SANDRA LORENA BENAVIDES DE SERRANO  
DIRECTORA ESCUELA DE POSGRADO

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

MAESTRO WILBER ALFREDO HERNÁNDEZ

JEFE DEL DEPARTAMENTO

MAESTRO ISRAEL RIVAS

COORDINADOR DE LOS PROCESOS DE GRADUACION

MAESTRO VLADIMIR ERNESTO FLAMENCO CORDOVA

DOCENTE DIRECTOR DEL PROCESO DE GRADO

## AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios todopoderoso, el Eterno, el creador de todo lo que existe, por extenderme su gracia, por darme la vida y la oportunidad de culminar este proceso de investigación que me ha llevado por un camino de crecimiento y madurez profesional, a él sea toda la gloria, la honra y la alabanza por la eternidad; como dijo el poeta griego Epiménides de Creta "Porque en él vivimos, nos movemos y somos" (Hechos 17:28).

Quiero agradecer y dedicar este logro a mi abuela María Luisa Campos, quien, aunque ya no está físicamente con nosotros, fue para mí, un gran apoyo y ejemplo de resiliencia, fortaleza, perseverancia, sabiduría, con un gran espíritu de lucha mezclado con ternura y tacto, marco mi vida en cada momento, con sus palabras, su mirada, su sonrisa y su historia.

También quiero agradecer a mi esposa Karla Angelica Martínez de Campos, por todo su apoyo y complicidad en este sendero lleno de obstáculos, gracias por tú ayuda mostrada de diversas maneras en cada momento de este proyecto.

Agradezco a todas las personas que de una u otra manera en algún momento de mi carrera me ayudaron, familia, amigos, en especial a mi tío Juan Campos, a mi hermano Alexander Campos, a mis mentores espirituales Francisco Teodoro, Abraham Reyes, a mi asesor de tesis; Maestro Vladimir Flamenco; gracias por su apoyo. También al Maestro Wilber Hernández y Maestro Bartolo Atilio Castellanos, entre muchos otros catedráticos que formaron parte de mi proceso académico, marcando mi vida de alguna manera en aspectos relevantes de mi formación profesional.

Finalmente quiero agradecer a las jefaturas de la Policía Nacional Civil, quienes gentilmente me brindaron toda la información y los permisos necesarios para hacer posible el desarrollo de la presente investigación.

## Contenido

<b>RESUMEN</b> .....	ix
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.</b> .....	10
1.1 Situación actual. ....	10
1.2 Enunciado del Problema:.....	13
1.3 Objetivos de la investigación.....	13
1.3.1 Objetivo General. ....	13
1.3.2 Objetivos Específicos. ....	13
1.4 Justificación de estudio. ....	14
1.5 Delimitación de la investigación .....	15
1.5.1 Delimitación Espacial:.....	15
1.5.2 Delimitación Temporal:.....	15
1.5.3 Delimitación Temática: .....	15
1.6 Alcances y limitaciones. ....	16
1.6.1 Alcances: .....	16
1.6.2 Limitaciones: .....	16
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.</b> .....	17
2.1 Definición teórica de la Figura del “Policía” .....	17
2.1.1. Definición de Policía en El Salvador. ....	18
2.1.2 Perfil de competencias y Habilidades de la “Policía Nacional Civil” salvadoreña .....	18
2.1.3 Historia de la “Policía Nacional Civil” en El Salvador.....	18
2.1.4 Visión y Misión de la “Policía Nacional Civil” en El Salvador. ....	22
2.1.5 Ejes del trabajo de la Policía Nacional Civil Salvadoreña. ....	23
2.1.6 Desafíos intrínsecos de la labor policial .....	24
2.2 EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA LABOR POLICIAL.....	25
2.2.1 El estrés como principal generador de efectos psicológicos adversos de la labor policial. ...	25
2.2.2 Definición de Estrés .....	25
2.2.3 Paradigmas acerca del Estrés .....	27
2.3 El ámbito laboral como contexto del desarrollo de la problemática. ....	28
2.3.1 Definición de trabajo. ....	28
2.3.2 Estrés y bienestar laborales.....	29
2.3.3 Factores estresantes en el ámbito laboral en general.....	29
2.3.4 Síntomas del estrés excesivo en el ámbito laboral en general. ....	30

2.3.5 Estrategias generales para contrarrestar el estrés laboral. ....	32
2.3.6 Efectos psicológicos de los estresores laborales en el ámbito policial. ....	33
2.3.7 Estresores intrainstitucionales. ....	40
2.4 DINÁMICA FAMILIAR DE LOS AGENTES POLICIALES. ....	46
2.4.1 Definición de familia. ....	46
2.4.2 Ciclo vital familiar.....	49
2.4.3 Crisis Naturales de la Familia. ....	49
2.4.4 Tipos de familia.....	49
2.4.5 Construcción particular del significado “familia”.....	52
2.5 Enfoques acerca de la intersección trabajo-familia.....	53
2.5.1 Teoría y estudios del conflicto Trabajo-Familia.....	53
2.5.2 Conflicto Trabajo - Familia. ....	55
2.5.3 Teoría de los Roles.....	56
2.5.4 Teoría del balance.....	57
2.6 Efectos del conflicto trabajo - familia en la dinámica familiar de los Agentes policiales.....	59
2.7 Estrategias de Conciliación del Conflicto Trabajo –Familia.....	62
2.7.1 Implicados en el problema:.....	63
2.7.2 Estrategias de conciliación.....	64
<b>CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>67</b>
3.1 Tipo de investigación. ....	67
3.2 Diseño de la investigación:.....	67
3.3 Enfoque de la investigación:.....	67
3.4 Población y Muestra:.....	67
3.5. Técnicas de Recolección de datos:.....	69
3.6 instrumentos de recolección de datos:.....	69
3.7 Procedimiento general:.....	70
3.8 Procedimiento de la recolección de datos.....	71
3.9 Cronograma: Anteproyecto de Tesis.....	72
3.10 Cronograma: Proyecto de investigación.....	73
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>74</b>
4.1 Presentación de Resultados. ....	74
4.1.1 Maslach Burnout Inventory.....	79
4.1.2 Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING).....	83
4.1.3 Entrevista.....	86
4.2 Análisis de resultados.....	93

4.2.1 Datos Generales.....	93
4.2.2 Resultados del Maslach Burnout Inventory.....	93
4.2.3 Cuestionario de interacción trabajo - familia (SWING) .....	96
4.2.4 Entrevista.....	97
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>101</b>
5.1 Conclusiones: .....	101
5.2 Recomendaciones.....	103
Referencias bibliográficas: .....	105
ANEXOS .....	108

## **RESUMEN**

La presente investigación se realizó con agentes de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana de San Salvador, con el objetivo identificar y explicar los efectos negativos que el estrés policial genera en la dinámica relacional con el núcleo familiar de los agentes. Se adoptó un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, se aplicaron diversas pruebas psicométricas, tales como el Maslach, el SWING, y la guía de entrevista semi estructurada, tales pruebas mostraron como resultado niveles de estrés y dificultades familiares en grados que mayormente van de leve a moderado en las áreas de conflicto de tiempo, de rol y de tensión en la interacción trabajo-familia. En el informe final de este estudio se presentan una serie de conclusiones y recomendaciones con las cuales se espera contribuir a la comprensión de la problemática y a las medidas que se pueden tomar para mejorar la calidad de vida familiar de los agentes.

***Palabras clave:*** Estrés policial, dinámica familiar, conflicto trabajo-familia.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **1.1 Situación actual.**

Los efectos psicológicos negativos que experimentan los agentes policiales, derivados de su labor y cómo ello afecta en sus relaciones familiares en El Salvador, es un fenómeno muy importante, no obstante, a diferencia de otros países y en especial los más desarrollados, ha sido un problema poco ponderado, no priorizado, ni mucho menos atendido adecuadamente, podría decirse que ha sido apenas estudiado.

Se puede decir que el panorama es más desalentador, de lo que la sociedad parece conocer, pues continuamente suceden los suicidios de policías, asesinatos de esposas de policías en manos de su mismo cónyuge, adolescentes inmersos en estructuras criminales, que al ser arrestados manifiestan ser hijos de Agentes de la Policía Nacional Civil y todo ello como síntomas de un problema subestimado por años y es el hecho de que la carrera policial es mundialmente reconocida como una de las profesiones que más estrés genera entre aquellos que dedican su vida a velar por el bienestar de la sociedad.

Al estudiar la relación consecuente del estrés policial en los vínculos familiares de los agentes policiales de la capital de uno de los países más violentos del mundo, es necesario tener claro primeramente como este fenómeno se manifiesta a través de diversos indicadores que le caracterizan de forma diferente a otras profesiones, dada la percepción que la sociedad extiende sobre esta población, al presionarlos, de cierto modo, a no mostrar claramente las afecciones psicológicas de su trabajo, las cuales al final se manifiestan en síntomas tales como; angustia, irritabilidad, incapacidad para relajarse dormir o concentrarse, cansancio, depresión, hiper vigilancia, pérdida de la motivación y satisfacción en su labor, etc.<sup>1</sup>

Del mismo modo vienen los síntomas físicos, que así mismo se convierten en estresores cuando pasan a ser enfermedades que aquejan al policía. <sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <https://www.elobservador.com.uy/>

En El Salvador, los programas para enfrentar tal problemática son muy pobres, de un nivel de reacción lento, tal como lo explican algunos representantes de la institución policial, se aplican dichos programas hasta después de que han sucedido percances graves en algunos de sus agentes. Sin embargo, cuando estudiamos el fenómeno, se puede entender que las causas del problema radican en la estructura de la cultura social y policial y se sostiene profundamente en el sistema institucional tal como se concibe actualmente en el país. Para ilustrarlo, basta con conocer algunos causales y ver su estrecha relación con la forma en que la institución establece que debe desarrollarse la profesión policial.

Los causales más significativos son: El riesgo que representa diariamente la labor policial, ante la cual prácticamente hay un escaso control, nunca saben a lo que se enfrentarán, ni cuando se presentará la siguiente emergencia. Muy a menudo deben controlar situaciones de interacción social con un fuerte nivel de agresividad física, verbal y psicológica, lo cual tienen que sobrellevar al mismo tiempo que tratan de cumplir con la expectativa que la sociedad ha depositado sobre ellos como representantes del orden y la ley, quienes deben cumplir su deber en las peores circunstancias, respetar los derechos, evitar los abusos pero ser capaces de defenderse sin dañar a sus agresores, servir y proteger ante todo a una población que muchas veces no valora su esfuerzo y descalifica ligeramente su accionar. A esto debemos sumar los aspectos administrativos, donde la cultura policial jerárquica ha provocado la existencia de injusticias que se desglosan desde los niveles más altos y sucesivamente. Los policías sufren arbitrariedades y sus reclamos se pierden en un complejo sistema burocrático en el cual la esperanza de justicia depende de qué tan alto se encuentre el demandante en la pirámide de jerarquía de mandos. Los policías deben cumplir su deber con una escasez de recursos materiales constante en casi todos los departamentos, cumplir horarios excesivos de hasta cuarenta y ocho horas ininterrumpidas, estar siempre preparados para interrumpir su descanso por cualquier emergencia ante la cual se les solicite, lidiar con el constante asedio de las pandillas quienes representan una amenaza real para sus vidas y las de sus familias, lidiar con las imágenes y recuerdos traumáticos de los casos de violencia extrema y homicidios

que suceden a diario y además centrarse en las preocupaciones comunes de un hombre de familia promedio en El Salvador.

No se puede creer que el hecho de ser policías les dé a los agentes de la PNC la capacidad de someterse a una carga laboral con todos los estresores antes descritos y seguir una vida normal y sin consecuencias. Por muchos años, en efecto se dio por sentado que un policía es fuerte, insensible, no tiene traumas, no se agota, no llora, no se irrita, etc. Aun dentro de la institución policial, permeada por el machismo inmerso en la cultura contemporánea, trata de promover esta imagen de “hombre duro”, no obstante las consecuencias se manifestarán a medida avanzan los años en esta carrera, se volverán graves y afectarán distintas áreas del policía promedio, entre esas áreas que sufrirán consecuencias está la dinámica familiar, variable que es del interés del presente estudio y en la cual se establecerá el enfoque, dado la importancia que representa para el ser humano la institución familiar.

Muy a menudo los medios de comunicación nacionales hablan de casos de agentes policiales que, en ataques de ira, arranques de celos, intoxicaciones alcohólicas y cosas similares, muchas veces agreden a su esposa o hijos y estas historias terminan en tragedias. Suele suceder también que las esposas de los agentes policiales se divorcian de ellos, los abandonan, buscan otra pareja, y la familia se fragmenta, todo esto tiene una relación directa con los efectos de la labor policial y sus consecuencias en la dinámica familiar de los agentes de la PNC.

## **1.2 Enunciado del Problema:**

¿Cuáles son los efectos del estrés policial en las relaciones familiares de los agentes de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana de San Salvador?

## **1.3 Objetivos de la investigación.**

### **1.3.1 Objetivo General.**

Identificar los efectos negativos que ejerce el estrés laboral en las relaciones familiares de los agentes de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana de San Salvador.

### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

Realizar una investigación bibliográfica acerca de las causas y consecuencias del estrés derivado de la labor que realizan los agentes de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana de San Salvador.

Desarrollar instrumentos de recolección de datos que al ser aplicados permitan identificar los conflictos causados por el estrés laboral en las relaciones familiares de los agentes policiales.

Describir las consecuencias negativas del estrés policial en los vínculos familiares de los miembros de la P.N.C a mediano y largo plazo

#### **1.4 Justificación de estudio.**

Una premisa elemental y básica en nuestra cultura y sistema educativo es la siguiente: “La familia es la base fundamental de la sociedad”, lo cual significa en términos muy simples que la familia es importante para cualquier población y todo lo relacionado a su estudio y cuidado por ende también es importante.

Resulta irónico pensar que las personas encargadas de velar por el bienestar de nuestra sociedad (cuya base es la familia), al cumplir dicha función afecten a su propia familia, esa contradicción aporta motivación suficiente para que los demás sectores de la sociedad busquen la manera de ayudar a cuidar la familia de quienes cuidan a la sociedad en general.

Esta investigación responde a una necesidad actual en la corporación policial salvadoreña, dado que la existencia de estudios que aborden esta problemática es casi nula, y la necesidad es evidente en los casos que se muestran a menudo en la realidad nacional. Se tuvo a bien brindar este aporte como una manera de contribuir al avance del entendimiento de la problemática de los conflictos familiares que experimentan los agentes policiales. Esto con la pretensión de colaborar con la disminución de casos de desintegración familiar, divorcios y tragedias lamentables como lo son los asesinatos de esposas de policías, suicidios por conflictos de pareja, violencia intrafamiliar, alcoholismo y problemas similares.

Aunque hay muchas investigaciones que se enfocan en la labor y el estrés policial u otros aspectos no menos importantes, las investigaciones que estudian la dinámica familiar de los policías es por poco inexistente, aún en el contexto internacional, lo que hace legítima la necesidad de este trabajo investigativo, abriendo así la posibilidad de que en el futuro se retome la misma, para realizar investigaciones similares que profundicen en el conflicto entre las variables inmersas en el presente proyecto, es decir estrés policial y dinámica familiar y de esta manera, haya una mayor cantidad de información disponible para futuras exploraciones, que a su vez propicien la generación de conceptos, definiciones, instrumentos metodológicos de medición e intervención relacionados a esta problemática.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **1.5.1 Delimitación Espacial:**

En la investigación se pretende abarcar la zona metropolitana de San Salvador, es decir la capital de El Salvador, incluyendo los 19 municipios que la componen; Aguilares, Apopa, Ayutuxtepeque, Cuscatancingo, Ciudad. Delgado, El Paisnal, Guazapa, Ilopango, Mejicanos, Nejapa, Panchimalco, Rosario de Mora, San Marcos, San Martín, San Salvador, Santiago Texacuango, Santo Tomás, Soyapango, Tonacatepeque.

### **1.5.2 Delimitación Temporal:**

La presente investigación se desarrollará en el periodo de septiembre del 2018 a septiembre del 2024

### **1.5.3 Delimitación Temática:**

Los ámbitos de estudio de la presente investigación comprenden la psicología laboral que estudia el comportamiento del ser humano en su entorno profesional y la psicología familiar que estudia al ser humano en sus dinámicas de interrelación con su núcleo familiar cercano.

## **1.6 Alcances y limitaciones.**

### **1.6.1 Alcances:**

Se estudiarán específicamente los efectos del estrés laboral en la vida familiar de los agentes de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana de San Salvador.

### **1.6.2 Limitaciones:**

Solamente se tomarán en consideración las aportaciones de los agentes policiales, no de sus esposas, ni de sus hijos.

No se elaborará una propuesta de intervención como resultado de los hallazgos obtenidos, solamente recomendaciones generales.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.

### 2.1 Definición teórica de la Figura del “Policía”

Etimológicamente, el término policía como vocablo proviene del latín “*politia*”, y éste, a su vez, del griego πολιτεία (politeia) y designa, en primer término, al “*Cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos, a las órdenes de las autoridades políticas*” (Fernandez, 2003, P.23) es decir que hablar de policía es hablar del mantenimiento de un orden determinado y preestablecido.

Una de las premisas sostenidas por algunos autores, sostiene que la policía surgió como resultado de una necesidad presente en la sociedad, de mantener el orden social, evitando todo acto dañino que afecte al individuo, a los bienes de este o a la sociedad, es decir, este significado tenía un carácter represivo, pero que al correr de los años evolucionaría a una concepción que incluyera los aspectos de previsión y planificación estratégica en la consecución de su objetivo.

A esto se añade la declaración de Torres (Torres 2009): “La policía es una fuerza de seguridad encargada de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos y sometida a las órdenes de las autoridades políticas”. Así mismo se encuentra esta definición muy bien integrada sobre la función policial como “la función de la que son investidos determinados miembros de un grupo para prevenir y reprimir, en nombre de la colectividad, la violación de ciertas reglas que rigen ese grupo, cuando sea necesario, por intervenciones coercitivas que hacen uso de la Fuerza (Loubet, 2006) En el caso de la policía salvadoreña, esta cumpliría ciertas especificaciones y características, las cuales se proseguirá en estudiar.

### **2.1.1. Definición de Policía en El Salvador.**

Se puede expresar una definición de policía de la siguiente manera; Es un ciudadano salvadoreño que se incorpora a la institución policial con el fin de servir a la sociedad civil, brindándole seguridad dentro de las pautas legales y normativas determinadas por el gobierno central y por la institución policial, desarrollando las habilidades y destrezas necesarias para cumplir su función, siendo equipados, remunerados e investidos de autoridad por el Gobierno Nacional Salvadoreño.

### **2.1.2 Perfil de competencias y Habilidades de la “Policía Nacional Civil” salvadoreña.**

Un agente de la policía nacional civil en El Salvador debe tener conocimientos y habilidades en el manejo profesional de armamento, equipo técnico, defensa personal, primeros auxilios, así como también, conocer el marco legal de sus procedimientos en cada situación inmersa en su labor, capacidad de toma de decisiones, resolución de problemas y conflictos sociales, empatía, vocación de servicio, madurez mental y emocional, capacidad de atención y concentración muy elevados.

Así también debe mantener una conducta con moralidad notoria y las condiciones físicas necesarias para desempeñarse como policía. Deberá ser igualmente apto para adaptar satisfactoriamente su conducta a la doctrina y al régimen jurídico de <sup>2</sup>la Policía Nacional Civil. Estar libre de antecedentes penales, cumpliendo así con un riguroso estándar de buena aptitud física, psicológica y conductual.

### **2.1.3 Historia de la “Policía Nacional Civil” en El Salvador**

El 16 de enero de 1992 se firmaron los Acuerdos de Paz entre el Gobierno de El Salvador y la Comandancia General del FMLN que dieron fin a una guerra civil de más de 11 años. De esta manera se inició un nuevo tiempo para El Salvador y con él,

una nueva Policía Nacional Civil, la cual sería regida por un espíritu de servicio a favor de la dignidad humana.<sup>2</sup>

El acuerdo firmado incluyó también la creación de la Academia Nacional de Seguridad Pública, la cual sería encargada de entrenar y capacitar académicamente a todos los ciudadanos salvadoreños que conformarían la nueva institución policiaca. El entonces presidente de la República de El Salvador Lic. Alfredo Cristiani Burcard, en 1993 nombró como primer director de la Policía Nacional Civil al Lic. José María Monterrey. Este, junto a al subdirector General de Operaciones y subdirector General de gestiones, se encargaría de todo el proceso de expansión y transición de la nueva Policía Nacional Civil en todo el país.

En 1994 fue designado por el presidente de la República como nuevo director de la Policía Nacional Civil al Ing. Rodrigo Ávila Avilés, quien terminó el despliegue de la Policía a nivel nacional. Este a su vez fue ratificado en el cargo como director general por el entonces nuevo presidente de la República de El Salvador Dr. Armando Calderón Sol.

En 1994, se terminó la totalidad del despliegue a nivel Nacional, con 19 Delegaciones y 151 puestos policiales.

Así, la Policía Nacional Civil, inició su proceso de creación de áreas Especializadas, como la División de Fronteras, Finanzas, Antinarcóticos, Medio Ambiente, Investigación Criminal, (apoyada por el Laboratorio Científico del Delito), Tránsito Terrestre, Seguridad Pública, (apoyada por la Unidad de Mantenimiento del Orden), y la División de Armas y Explosivos, esta última se encargaría de terminar con el rastreo de armas enterradas, remanentes de la recién acabada guerra; una tarea que inició el *“programa de desminado de las naciones unidas”*.

Esta nueva Policía con una nueva filosofía basada en el profundo respeto a la Dignidad y Derechos Humanos generó la necesidad de crear la Inspectoría General; entidad que se encargaría de vigilar el actuar de la nueva policía, también nació la División de

---

<sup>2</sup> <http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo>

Policía Comunitaria, con la finalidad de acercarse a la población y obtener mayor apoyo en la lucha contra la delincuencia.

El auge delincencial, requirió la creación de unidades más especializadas para enfrentar a los criminales, y surgieron aquí, el Grupo de Reacción Policial (GRP), Hurto y Robo de Vehículos, Unidad de Cuello Blanco, la División de Investigación del Crimen Organizado (DICO), y el Grupo Aéreo Policial, que, con tan solo dos helicópteros, como el UH1H veterano de Vietnam y HUCHEF se movilizaban en todo el territorio nacional.

En 1999 fue elegido presidente de El Salvador el Lic. Francisco Flores, quien nombró nuevo ministro de Seguridad y Justicia al Dr. Bertrand Galindo y como nuevo director de la institución policial al Lic. Mauricio Sandoval, quien inició fuertes cambios al interior de la Institución, creó nuevas formas para combatir el crimen, con los proyectos de Mano Dura, para enfrentar a las Pandillas que asediaban en las colonias, barrios y pueblos de todo el país.

Se disolvió la División de Investigación Criminal (DIC) creando en sustitución la División del Crimen Organizado (DECO), quien se encargó junto a la empresa privada de desmontar un rubro que causaba gran zozobra en los empresarios y ciudadanos en general; el secuestro.

Se creó la División de Protección al Transporte, la Policía Montada, e instaló cinco nuevas subdirecciones, bajo el mando inmediato de la Subdirección General. se descentraliza la policía, se crearon quince mandos regionales, cinco de Tránsito Terrestre, cinco de Seguridad Pública, y Cinco de Investigaciones, uno de cada especialidad por región.

El Presidente, nombra por primera vez a un policía de carrera como Director de la Policía Nacional Civil, al Comisionado Ricardo Mauricio Meneses Orellana quien posteriormente es ratificado en el cargo por el Presidente electo en el 2004 Antonio Saca, quien nombra como Ministro de Seguridad al Lic. René Figueroa y como Vice

ministro de Seguridad al Ing. Rodrigo Ávila, equipo que se encargó de seguir en la lucha contra la delincuencia, luego el Presidente Antonio Saca decidió dar nuevamente la Dirección de la PNC al Ing. Rodrigo Ávila, quien inició una nueva y fuerte lucha contra la criminalidad. El Lic. Astor Escalante fue nombrado viceministro de Seguridad formando parte del nuevo equipo de trabajo, bajo la supervisión del ministro René Figueroa.

En este marco el nuevo director le dio vida nuevamente a la División de Investigación Criminal (DIC), y le creó una unidad especializada en la investigación del Homicidio a la que llamó (DIHO), más una Unidad Antiextorsiones.

El Ing. Rodrigo Ávila decide dejar la Dirección General, por lo que el presidente Antonio Saca nombró nuevo director al ciudadano civil Francisco Rovira, quien provenía de la Dirección de Aduanas de El Salvador.

Posteriormente un policía de carrera, Comisionado José Luis Tobar Prieto, es nombrado director general de la Policía Nacional Civil quien enfrentó a un crecimiento desmedido de la tasa de homicidios.

Con las elecciones del 2009 inicia una nueva página en la historia de El Salvador, que dejó como resultado el ascenso al Poder de la Izquierda Salvadoreña con el FMLN, que le dio la presidencia de la república al periodista Mauricio Funes.

Con este nuevo escenario se da el nuevo nombramiento dentro de la Policía Nacional Civil llevando como director de la Corporación al Dr. Carlos Antonio Asencio Girón quien fue antes de entrar a la Policía, un comandante de la ex guerrilla salvadoreña. Posteriormente en el 2012, es nombrado el General Francisco Ramón Salinas Rivera, quien enfrentó una demanda de inconstitucionalidad, y se nombró al ciudadano civil Rigoberto Pleitez, quien fungió como director general hasta el final del mandato de expresidente Funes, seguido por el Comisionado Howard Augusto Cotto Castaneda, quien estuvo a cargo de la institución durante todo el mandato del expresidente Salvador Sánchez Cerén.

Durante el periodo de gobierno del FMLN hubo diversos cambios estructurales de la institución, como la centralización de la PNC, proceso que clausuró las cinco regionales, que estaban distribuidas en el interior del país y canalizaban los procesos administrativos y logísticos, se canceló el Grupo de Reacción Inmediata y la comisión interdisciplinaria de capacitación continua dirigida a los elementos policiales.

Durante el periodo de realización de la presente investigación, el director general de la institución policial es el comisionado Mauricio Arriaza Chicas, nombrado por el presidente Nayib Bukele, quien fue elegido como mandatario de la nación en el 2019 y en el 2022 lideró una estrategia de seguridad denominada “Plan control territorial”, sustentado por un marco jurídico conocido como “régimen de excepción”, el cual provocó un desplome dramático de la tasa de homicidios del país y llevó a las pandillas salvadoreñas a su casi nula existencia y operatividad en el territorio salvadoreño.

La institución policial describe a sus miembros como héroes que, en cumplimiento de su juramento, han ofrendado su vida, con la firme convicción de que su entrega hará de El Salvador un lugar donde las nuevas generaciones puedan desarrollarse en un ambiente de Seguridad, Paz y Libertad.<sup>3</sup>

#### **2.1.4 Visión y Misión de la “Policía Nacional Civil” en El Salvador.**

##### *Visión:*

Ser una institución policial moderna y profesional, transparente, democrática y respetuosa de los Derechos Humanos, que goce de confianza, credibilidad y prestigio Nacional e Internacional, por la integridad de sus miembros y la efectividad de los servicios orientados a la comunidad.

##### *Misión:*

Garantizar el libre ejercicio de los Derechos y Libertades de las personas, la seguridad, la tranquilidad y el orden, previniendo y reprimiendo el delito, con estricto respeto a los derechos humanos, integrando el compromiso del personal y la participación de la población, contribuyendo al fomento del estado de derecho y desarrollo integral del país.<sup>4</sup>

### **2.1.5 Ejes del trabajo de la Policía Nacional Civil Salvadoreña.**

Son aquellos aspectos importantes de la institución sobre los cuales se fundamenta su accionar;

#### *Organización y administración Policial.*

Este eje busca desarrollar una estructura organizativa flexible que responda a las necesidades de trabajo contra la delincuencia en el país salvadoreño.

#### *Operatividad de servicios de Orden y Seguridad.*

Promueve la definición, mejora, y/o desarrollo de los mecanismos adecuados que permitan optimizar significativamente la operatividad de la labor policial, con énfasis en la disminución de los tiempos de respuesta a los requerimientos ciudadanos y en el fomento de la cultura de denuncia, a fin de identificar y priorizar las zonas que requieren mayor atención policial.

#### *Operatividad del Servicio de Investigación e Inteligencia Policial.*

Busca integrar todos los elementos estratégicos operativos de la institución, reforzando el conjunto de herramientas fundamentales para el desarrollo de un trabajo investigativo más eficiente.

#### *Coordinación Interinstitucional e Internacional.*

Se orienta al establecimiento de lazos de cooperación recíproca con agencias de seguridad internacional, policías de otros países e Instituciones del Estado.

#### *Recursos Humanos.*

Consiste en mejoras en los sistemas de trabajo, equipo y desarrollo profesional, promoción del bienestar policial a través de la ampliación de la cobertura de los

programas de prestaciones y servicios, que contribuyen a mejorar el nivel de vida del personal de la institución.

#### *Doctrina Institucional.*

A través de este eje, se desarrollan las acciones encaminadas al fortalecimiento de los principios y valores que rigen la misión institucional, promoviendo con ello una cultura de trabajo compartido, complementario y de acercamiento.

### **2.1.6 Desafíos intrínsecos de la labor policial.**

Las tareas asignadas a los policías son numerosas y desafiantes en muchos sentidos según su variedad y naturaleza, puesto que se debe tomar en cuenta que las conductas criminalizadas no son constantes, sino que a medida que pasa el tiempo se modifican, se amplían, se multiplican, etc.

Rico y Salas (1988) ofrecen una propuesta integradora, e indican que la Policía puede desempeñar las siguientes funciones:

- Prevenir y reprimir las conductas que, según la opinión general, atentan contra la vida y la propiedad en forma grave.
- Aplicar las leyes y reglamento vigente.
- Mantener el orden público conforme a los principios de derecho.
- Auxiliar a las personas que han sido, o pueden ser, víctimas de delitos de violencia o de accidente grave
- Salvaguardar las garantías constitucionales.
- Facilitar la circulación de personas y vehículos.
- Ayudar a las personas que no pueden cuidarse por sí mismas
- Resolver conflictos entre individuos y grupos de individuos.
- Crear y mantener un clima de confianza en la comunidad.
- Garantizar los servicios fundamentales en casos de urgencia.
- Cooperar con los organismos especializados en la resocialización de los delincuentes.

- Ejecutar diversas decisiones judiciales o administrativas para las que se necesita el uso de la fuerza.
- Obtener informaciones diversas, en especial las relacionadas con la criminalidad y el orden público.<sup>3</sup>

Dentro de esta amplia gama de funciones, hay mucha complejidad psicológica implícita en ejecutarlas, puesto que por la naturaleza de las acciones ejecutadas, el policía se expone a situaciones sociales cargadas de agresividad, hostilidad y odio, escenas traumáticas y muchas veces esfuerzo físico excesivo que requiere mucha resistencia física y que sin duda alguna debe generar consecuencias tanto físicas como psicológicas, la gran mayoría de estas pudiesen estar definidas por el fenómeno denominado “estrés laboral” el cual proseguiremos en estudiar a continuación.

## **2.2 EFECTOS PSICOLÓGICOS DE LA LABOR POLICIAL.**

### **2.2.1 El estrés como principal generador de efectos psicológicos adversos de la labor policial.**

Al estudiar la problemática, se encontró un factor en común en todas las afectaciones negativas que experimentan los agentes policiales y que inciden consecuentemente en su dinámica familiar, este factor es el estrés laboral y más específicamente el denominado “*estrés policial*”, el cual se abordará con amplitud en este apartado, estudiando así su relación directa con el flujo natural de los factores que componen la problemática planteada.

### **2.2.2 Definición de Estrés.**

Las definiciones de estrés son tan abundantes como lo pueden ser las investigaciones y libros que tratan del tema, para los propósitos de la investigación, se expondrán los principales aspectos a considerar. Para entender mejor el tema; iniciamos con su

---

<sup>3</sup> [http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion/marco\\_institucional/filosofia](http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion/marco_institucional/filosofia)

definición etimológica, que según Prieto (1995) tienen su origen en el verbo latino *stringere* sustentó la evolución del vocablo, compartiendo los términos castellanos *estrés*, *estricto* y *estrechez*, un origen latino común, *strictus*, participio pasado del citado verbo. Para este autor la palabra *agobio* podría corresponder a las connotaciones propias del término *strain*, asociado con *agotamiento*, *angustia*, *extenuación*, *fatiga*, *hastío*, etc.

Al apreciar un poco de historia, se puede observar la popularidad que tomó el término después de la segunda guerra mundial, pues fue entonces que muchos psicólogos y psiquiatras publicaron estudios abordando el tema, aunque el término *estrés* fue empleado en un contexto científico por vez primera por Cannon en 1911, casi al mismo tiempo, resaltó el aporte de Selye (1936) al describir la secuencia bioquímica que denominó “*Síndrome General de Adaptación*”. Con esta formulación define una tríada de efectos fisiológicos y establece un proceso *trifásico* (alarma, resistencia y agotamiento) que describe cómo el *estrés* afecta al organismo. El proceso, en origen adaptativo, pone en marcha mecanismos necesarios para la supervivencia cuyas consecuencias, en determinadas condiciones, se tornan perjudiciales. Por ello, distingue *eustress*, “la *sal de la vida*”, y *distress*, relacionado con la instauración de procesos patológicos, las *enfermedades de adaptación*, debidas al carácter acumulativo de los efectos producidos por los estresores a lo largo del tiempo (Selye, 1993).

En este sentido, Miller (1965) concibió el *estrés* como un ciclo de *información feedback*, caracterizado por la detección de la tensión y la traducción de este conocimiento en procesos de ajuste para afrontar la situación.

El debate sobre la definición comenzó a sintetizarse en una forma un poco más concreta tras su inclusión del término en el Diccionario de la Real Academia Española (1984) donde el término se vincula al síndrome general de adaptación, mientras que en el diccionario médico Dorland, se define el *estrés* como la situación de un individuo vivo, o de algunos de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal, les pone en riesgo próximo de enfermar.

De esta manera fue tomando forma el paradigma que sostiene que “el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman, 1986: 43).

Se entiende entonces (y para efectos de esta investigación) el estrés como el conjunto de reacciones de la persona, sean de carácter psicológico, emocional, sociales y/o comportamental, quien al enfrentar demandas derivadas de su interacción con el medio en que se desenvuelve, su capacidad de respuesta no es la adecuada, ocasionando un desequilibrio que altera su bienestar, incluso su salud y aclarando, como bien lo señalaba Selye, que no todo estrés es intrínsecamente “malo”. Determinadas dosis de eustrés (o “estrés bueno”) son necesarias como estímulos en el trabajo y en los deseos de afrontar desafíos y nuevos retos.

### **2.2.3 Paradigmas acerca del Estrés.**

Se presenta a continuación un breve panorama de los principales paradigmas que han surgido y contribuido al desarrollo de la comprensión del fenómeno del estrés en los últimos siglos;

*Paradigma Funcional:* El modelo elaborado por Cooper (1986) explica el estrés laboral como una carencia de recursos del sujeto evidenciada a través de rasgos de personalidad y pautas de conducta.

*Paradigma Interpretativo;* Defiende que la sociedad se mantiene a través de significados compartidos e interpretaciones subjetivas, y que precisamente en los significados que se dan a los comportamientos tiene su origen el estrés. La solución propuesta pasa por una terapia que permita redefinir estos significados e interpretaciones (Firth-Cozens, 1992).

*Estructuralismo radical;* Dentro de las premisas de este paradigma, la sociedad se perfila como un conjunto de conflictos originados por las estructuras económicas y el

estrés es resultado de las demandas de la economía capitalista, puede ser eliminado mediante la reestructuración de esa base económica.

Finalmente, el *Paradigma Humanista Radical* ubica el origen del estrés en las estructuras sociales y organizacionales propuestas por instituciones estatales, grandes multinacionales y profesionales, dominadores de la producción del conocimiento, que generan alienación, individualismo y ruptura de las comunidades. Por tanto, la *gestión de significados* a través de comportamientos específicos de la alta dirección puede crear nuevos símbolos y propiciar el cambio organizativo (Munné, 1991).

### **2.3 El ámbito laboral como contexto del desarrollo de la problemática.**

Si bien se ha estudiado el estrés de manera general, como factor principal de los efectos psicológicos adversos que experimentan en este caso específico los agentes policiales, se procede ahora a relacionarlo con el ámbito laboral. Se podría decir que es el único contexto en el cual se podría experimentar estrés, tomando el término labor en el sentido más amplio posible. ¿Es intrínseca la característica del estrés en la definición de trabajo?, ¿es exclusiva esta característica en la labor policial? en el siguiente apartado se pretende ahondar en este aspecto;

#### **2.3.1 Definición de trabajo.**

Sin duda, las definiciones son sobreabundantes, sin profundizar en el tema podríamos referir algunas, como que el trabajo es «producción de la sociedad» (Godelier, 1984) o la “producción social del vivir” (Zarifian, 1997: 44), o más sencillamente, como la “producción del vivir” (Hirata, Zarifan, 2000: 232). Ahora si ampliamos un poco más podemos referirnos a la distinción presentada por Hannah Arendt (1958), así podemos considerar el trabajo bajo tres aspectos; En un primer nivel se presenta como actividad del “*animal laborans*” gobernado por la necesidad de la subsistencia humana” (Hirata, Zarifian, 2000: 233) y que produce cosas efímeras destinadas a ser destruidas por el consumo; en un segundo nivel, el trabajo se presenta como la actividad del “*homo-*

*faber*”, que produce cosas perdurables destinadas a hacer habitable el mundo. El trabajo permite entonces producir cultura. En esos dos niveles tanto el trabajo profesional como el trabajo doméstico encuentran su lugar. Finalmente, el tercer nivel se sitúa en otro registro ya que el trabajo no aspira a producir cosas sino que ejerce su acción a un nivel subjetivo singular en cuanto “producción de uno mismo” (Desjours, 1998), y a un nivel colectivo en cuanto “producción de lo político”, esto último por supuesto con un tinte jurídico, no obstante si hablamos de un nivel subjetivo podemos agregar “producción de significado, gratificación y realización personal” aludiendo por supuesto a corrientes psicológicas recientes.<sup>5</sup> La OIT; Organización Internacional de Trabajo define “labor decente” así; “trabajo productivo en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad, en el cual los derechos son protegidos y que cuenta con remuneración adecuada y protección social”. OIT (1999)

### **2.3.2 Estrés y bienestar laborales.**

Según la Real Academia Española en su definición, “Bienestar” es el *“estado de la persona en el que se le hace sensible el buen funcionamiento de su actividad somática y psíquica”*, ahora bien, si queremos ampliarla al ámbito laboral podríamos entenderla como *“La perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo, expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al labor, las capacidades con las que estos cuentan para realizarlo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”*. (Morillo, 2006.)

### **2.3.3 Factores estresantes en el ámbito laboral en general.**

*Objetivamente definidas*

- Propiedades físicas del ambiente laboral (p.e., riesgos físicos, peligros crónicos; polución; niveles extremos de calor, frío, humedad, etc.; ruido; mal diseño ergonómico).
- Variables temporales (p.e., cambio en zona horaria o extensión jornada laboral; turnos de trabajo; fechas límite; presiones de tiempo).

- Propiedades organizacionales y sociales del trabajo y su ambiente (p.e., irracionalidad organizacional o administrativa, papeleo; monotonía; participación; etc.).
- Cambios en el trabajo (p.e., pérdida de trabajo, cambio de turnos, etc.).

*Subjetivamente definidas;*

- Relacionadas con el rol; (ambigüedad vs. claridad; conflicto de rol; grado de control sobre procesos de trabajo; participación; feedback, entre otros).
- Varios; (complejidad, carga, apoyo inadecuado, o desempeño, de los supervisores; aislamiento de compañeros; conflicto con, o inadecuado desempeño de, los subordinados; conflicto con, o presiones de, clientes y/o comunidad; infrautilización de habilidades).
- Ajuste persona-ambiente; grado de control sobre procesos de trabajo; participación; oportunidades de progreso).
- Estrés fuera del trabajo (eventos vitales estresantes; demandas del marido o hijos sobre mujeres trabajadoras, y viceversa.).<sup>4</sup>

Nótese que el último factor mencionado es el interés principal de este estudio, no obstante, antes de profundizar en ella es necesario comprender mejor el fenómeno del estrés laboral y principalmente en el contexto policial.

### **2.3.4 Síntomas del estrés excesivo en el ámbito laboral en general.**

Cuando en un entorno laboral no se tienen las condiciones adecuadas, los trabajadores sufrirán estrés laboral, el cual se puede manifestar en síntomas tanto psicológicos, como físicos, los cuales se enlistan a continuación;<sup>5</sup>

- Alcoholismo.
- Promiscuidad.
- Apuestas.
- Arrogancia; problemas disciplinarios.
- Falta de decisión.

---

<sup>4</sup> Rodríguez Muñoz, M. F., y Nouvilas Pallejá, E. (2007). Conflicto trabajo familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Ansiedad y Estrés*, 13 (2-3), 177-189.

- Actividades ilegales, malversación, corrupción.

También se manifiestan problemas emocionales, tales como:

- Desórdenes de ansiedad y neurosis.
- **Depresión** (ganas de llorar, permanentes, pensamiento de suicidio)
- Ira.

Así mismo los síntomas físicos que se pueden manifestar son los siguientes:

- Úlcera.
- Diarrea.
- Dolores de cabeza.
- Desórdenes gastrointestinales (severos).
- Desórdenes cardiovasculares graves.
- Tics involuntarios, etc.

El siguiente listado de síntomas, sugiere un nivel muy elevado de estrés en la persona que presente al menos dos o más de ellos;

- Un aumento significativo en el uso de drogas, alcohol, inicio de relaciones sexuales con personas dedicadas al delito o prostitución.
- Actuar al margen de la ley.
- Falso sentimiento de "despreocupación" hacia el trabajo.
- Aislarse para estar siempre solo.
- Sentimiento permanente de angustia.
- Sentir ausencia total de ayuda.
- Aumento desmedido en los sentimientos de agotamiento: No dormir por más de tres días o promediar menos de cuatro horas de sueño por noche durante un período prolongado.
- Poca destreza al imaginar o al buscar promociones o diferentes tareas a futuro.
- Sentimiento de agrado o preferencia de la compañía de elementos criminales en desmedro de colegas, Institución o de la familia.
- Constantes o persistentes dolores de cabeza, indigestión o diarrea sin causa aparente.

- Permanecer en forma mental siempre "de turno" cuando está en sus días libres, en familia o con amigos.
- Deprimirse o estar excesivamente pesimista en relación con su labor, sin encontrar jamás la solución.<sup>5</sup>

### **2.3.5 Estrategias generales para contrarrestar el estrés laboral.**

Las estrategias de afrontamiento del estrés laboral, en un contexto general, es decir, no exclusivo del ámbito policial, muy frecuentemente se relacionan con aspectos a mejorar en cuanto a las condiciones físicas, al menos en un nivel de intervención superficial que no necesariamente implique el actuar de un profesional de salud mental y que si bien no se debe menospreciar, este representa solo un aspecto de lo que debe ser una estrategia integral y que dado que explicar dicha estrategia desviará el curso de este estudio en una dirección diferente a los objetivos, se mencionan solamente las sugerencias más comunes para afrontar el estrés en términos generales;

- Ejercicio y dieta.
- Relajación.
- Entrenamiento.
- Ingerir tres comidas diarias.
- Evitar el azúcar, el café, el cigarrillo, el alcohol, la sal, la grasa animal y la harina procesada.
- Seguir un curso regular de ejercicios, preferentemente aeróbico al menos 20 minutos diarios.
- Dormir lo suficiente (de seis a ocho horas),
- Practique respiración abdominal y relajación.
- Identifique y acepte sus necesidades emocionales y límites
- Ingiera los suplementos dietarios apropiados en caso de necesidad.
- Evite la automedicación.

---

<sup>5</sup> Fabián de la Cuenca. El estrés policial. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos42/stress-policial/stress-policial.shtml>

- No insista en las cosas que no puede cambiar.
- Tome vacaciones al menos una vez al año.
- Viva en familia.
- Hable de sus problemas con el psicólogo policial o particular.
- Tiempo ocupacional
- Tiempo familiar.
- Tiempo personal.
- Estar preparado para manejar diferentes tipos de problemas.
- Leer libros relacionados con el problema.
- Conversar con instructores o personas de mayor experiencia para determinar sus métodos.
- Capacítese en forma permanente.

Familiarizarse con las técnicas que reducen el estrés, por ejemplo:

- Relajación progresiva.
- Ejercicio.
- Hobbies.
- Actividades religiosas.
- Actividades familiares.
- Actividades deportivas.
- Interesarse por la nutrición.

### **2.3.6 Efectos psicológicos de los estresores laborales en el ámbito policial.**

#### *2.3.6.1 Antecedentes investigativos.*

El estudio del estrés policial se ha realizado, fundamentalmente, desde dos grandes grupos de estresores: primeramente, el estrés que se produce dentro de la organización (relaciones con compañeros y mandos, tipo de trabajo, turnos, ambiente laboral, etc.), y el que se producen “puertas afuera de la delegación policial” (relaciones de pareja, enfrentamientos armados, encuentros violentos, etc.).

En los años cincuenta, Selye indicó que la actividad policial era una de las ocupaciones que genera mayor nivel de estrés pues "figura como una de las profesiones más

arriesgadas, superando incluso el enorme estrés y tensiones del control aéreo", Además, precisa: "Puede afirmarse que, para los agentes de policía, los estresores más importantes son emocionales [...] Naturalmente, las demandas físicas sobre los tejidos de su organismo [...] pueden también llegar a ser de suma importancia" (Selye, 1978: 14). En ese mismo año, esta opinión será mantenida por Somodevilla (1978: 21), para quien "es un hecho aceptado que un oficial de policía está sometido a un estrés y presión no igualados por ninguna otra profesión", y Axelberd y Valle (1978:3), quienes defienden que "el trabajo policial ha sido identificado como el trabajo psicológicamente más peligroso en el mundo". Por su parte, Kirkcaldy, Cooper y Ruffalo (1995), en un tono más moderado, han señalado que: "Se supone que la actividad policial es una ocupación de alto estrés, que implica violencia, el cambiante papel de la policía en la sociedad, y las presiones del proceso legal y los litigios civiles. Además, están las presiones derivadas de la preocupación por la eficiencia policial y su honestidad".

En New York, en el año 1980, se realizó un importante congreso mundial denominado "*Stress Policiaco*" En la misma se reconoció oficialmente que el trabajo policiaco es uno de tantas profesiones de riesgo más estresante.

La naturaleza de este se ha citado en el fortalecimiento de la Ley debido a la gran frecuencia de los problemas familiares, el divorcio, maltrato familiar, el alcoholismo, los problemas cardíacos, síndrome de depresión, etcétera.

El personal policiaco se enfrenta habitualmente con los peores ejemplos del comportamiento humano; y, aun así, la sociedad, el gobierno y la propia Institución esperan de ellos lo mejor, a pesar de que en la operatividad de sus funciones en la rutina diaria trabajan con personas beligerantes, psicópatas, gente peligrosa y seres insensibles con las necesidades de las personas, que son abiertamente adversas hacia ellos. Además, se les exige en su diario accionar que sean respetuosos, atentos y considerados, incluso cuando se enfrentan con provocaciones severas. El vivir en conformidad con estas expectativas requiere de considerable represión y adaptación emocional. El trabajo policiaco, es en el mundo una de las labores más exigentes emocionalmente.

### 2.3.6.2 *Estresores intrínsecos de la labor policial.*

Primeramente como un ser humano, quien como todos, tiene familia, obligaciones económicas y más aún como un trabajador, quien cumple con una carga horaria excesiva, en El Salvador, un policía debe laborar doce horas diarias como mínimo, cuatro días continuos (con derecho a dormir en su hogar una noche durante esos cuatro días), seguidos de cuatro días de licencia para descansar, no obstante la lejanía de sus hogares respecto a su lugar de trabajo les obliga a viajar un día antes a su trabajo y de regreso, reduciendo aún más el tiempo que comparte con su familia, y aislándolo de sus amigos cercanos y comunidad, todo esto sin retribución alguna de horas extras las cuales debe trabajar cuando sucede alguna captura, suspensión de licencias, etc. Al final de su jornada debe esperar hasta que se realicen las gestiones legales y documentales correspondientes. Con un desempeño laboral riesgoso, y alto grado de peligrosidad para su integridad física al desempeñar su trabajo, con un sueldo promedio de \$424.00 mensuales en El Salvador, el cual resulta insuficiente ya que dicha cantidad debe distribuirse tanto en los gastos familiares, como también en los gastos de alimentación durante los veinticuatro o veintiséis días que labora en el mes y el transporte hacia su trabajo y de regreso. El bajo sueldo genera tensiones y conflictos de pareja debido al estrés que provocan las preocupaciones económicas, que terminan desembocando muchas veces en peleas con su compañero/a de vida. Además de esto el policía soporta una presión muy fuerte por generar resultados positivos de su labor, como realizar capturas, decomisos, etc. Menospreciado por la sociedad, sin seguridad en sus empleos, además de otros aspectos que se estudiarán posteriormente, nos lleva a pensar en la complejidad y grado de dificultad con el cual deben lidiar diariamente los agentes, pues son muchos los factores de estrés que se presentan, los cuales se analizarán a continuación de manera convenientemente segmentada;<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Carlos A. C., M. M., Carolina T. A. Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. "Policía y Seguridad Pública". V.2.2017

### 2.3.6.3 *Estresores de carácter individual:*

Es importante tomar en cuenta las características personales de los elementos policiales, es decir su cosmovisión, su locus de control, sus actitudes frente a la vida, sus estrategias de afrontamiento subjetivas generadas por sus experiencias previas al ingreso a la academia policiaca, su capacidad de resolver problemas, la presencia o no de ideas irracionales, su temperamento, es preciso también determinar si tiene un suficiente auto control emocional y aspectos similares a estos se establecerán como la base para los demás factores estresantes que provienen tanto del sistema administrativo policiaco como de su ambiente social externo a la corporación.

Algunos estudios sobre la cultura policial realizados en Norte América coinciden en señalar diversas características comunes entre las personas que se dedican a la labor policiaca;<sup>7</sup>

- Sentido del deber que se traduce en una forma de ver la vida.
- Cinismo acerca del orden existente y pesimismo sobre su mejora.
- Sospecha y actitud defensiva ante potenciales peligros.
- Aislamiento y solidaridad grupal.
- Conservadurismo moral y social.
- Machismo.
- Prejuicios raciales.
- Pragmatismo

En los procesos de selección de la policía los candidatos más adecuados son aquellos que destacan por una personalidad estable y por la introversión; pero la otra cara de la moneda es que son personas poco vulnerables y que reaccionan construyendo corazas psicológicas ante las situaciones difíciles de su trabajo.

Poco a poco acaban por convertirse en personas indiferentes y despreocupadas, agotadas físicamente, deprimidas y cínicas. Este cinismo hace referencia al endurecimiento emocional que llegan a desarrollar.

En primer lugar, aparece un desequilibrio entre los recursos individuales y organizativos frente a las exigencias de trabajo.

- Este desequilibrio conduce a respuestas de naturaleza emocional (ansiedad, fatiga, agotamiento).
- Se generan cambios en las actitudes

Han sido entrenados física y emocionalmente hacia la autoridad, el distanciamiento físico y emocional, asertividad, el profesionalismo y la eficiencia, con un pequeño énfasis en el público y las relaciones con “*el cliente*”. A diferencia de otras profesiones, los oficiales de policía de manera simultánea deben cumplir, hacer cumplir la ley y satisfacer el servicio a los “*clientes*”.

#### 2.3.6.4 *Estresores de carácter cultural.*

Muy estrechamente relacionado con lo anterior, las características típicas individuales de los policías, puestas en grupo, generan una cultura con una influencia mayor sobre sus miembros, cuyos resultados terminan siendo contraproducentes pues limitan las posibilidades de tratar problemas psicológicos en la organización, aunque el sistema institucional brinde facilidades de apoyo a dichos problemas, las ideas que se manejan dentro de la cultura policiaca, suma a dichas facilidades muchas dificultades para acceder a ellas desde el ámbito sociológico y psicológico.

Miembros policiacos con mentalidades muy arraigadas en la cultura policial fruncen el entrecejo cuando escuchan cosas como “baja psicológica” o que este u otro policía sufre de ansiedad.

La cultura policial tradicional desanima toda expresión de emociones, viéndolas como muestras de debilidad. Con el tiempo, el policía aprende que sólo ante los compañeros más cercanos reconocerá haber sentido miedo, rabia, lástima o haberse quedado “*congelado*”.

En lo referente a la sociedad en general, está también abona al fomento de esta cultura policial; Primero, por virtud de su función y “*poder*” especial para mantener el orden y hacer cumplir la ley, son usualmente tratados como sujetos diferentes de la población, aparte del promedio de la ciudadanía; en otras palabras, se es policía o ciudadano. Segundo, a diferencia de muchas otras profesiones, los policías constantemente confían su seguridad en otros; consecuentemente, presentan la tendencia a desarrollar altas redes de cohesión. Tercero, debido a su percepción de constante peligro físico,

algunos policías empiezan a creer que no pueden confiar nunca en otro si no es de su mismo gremio o pequeño grupo de confianza. Finalmente, debido a los tres factores citados, los policías usualmente perciben que es difícil, sino imposible, para el común de la ciudadanía relacionarse con ellos.

Otro factor importante a considerar es el pensamiento machista dentro de la corporación policial, Los síntomas característicos de este, descritos por Reiser (1974) son; El Cinismo, un exceso de seriedad, retirada emocional y frialdad, actitudes autoritarias, y el desarrollo de una visión "túnel": sólo hay chicos buenos y malos, las situaciones y valores se "*dicotomizan*" en todo o nada, esto puede verse, según algunos autores afirman, en la mejor conducta policial y en la peor: el caballero de brillante armadura o un valentón arrogante. El pensamiento machista parece desarrollarse como resultado de influencias moldeadoras dentro de la organización, particularmente del grupo de iguales, pero Reiser (1974) lo considera también parte de un proceso de desarrollo que ayuda a proteger al joven policía, tanto de sus propias emociones, como de riesgos exteriores, mientras madura y adquiere experiencia. En este contexto, el "***estilo macho***" es adoptado por el recién llegado junto al resto de la cultura de la organización, y se convierte en parte esencial del afrontamiento de los riesgos de la patrulla; el policía llega a confiar en este estilo de actuación ante la falta de estrategias alternativas. Ya que no puede mostrar sus emociones en público, éste es un modo de afrontar el entorno que le permite manejar con eficiencia incidentes estresantes como accidentes de tráfico o permanecer impassible y cortés mientras le insultan. En definitiva, parece que el policía se recubre con una metafórica armadura para protegerse de las dificultades de su trabajo, sin embargo, el precio a pagar por esa protección puede ser muy elevado.

#### *2.3.6.5 Estresores externos a la institución.*

Sin duda es impresionante ver las noticias de los medios de comunicación, cada vez asombra más la capacidad humana de llevar a cabo actos crueles, con lujo de barbarie, ocasionalmente estos actos conmocionan a la sociedad, al ciudadano, promedio, pero; ¿Cómo sería nuestra vida si fuéramos espectadores de este tipo de actos, no ocasionalmente, si no, diariamente?, ¿Cuál sería nuestro estado de salud mental?,

¿Cómo afrontaríamos tales situaciones?, no es fácil responder a estas preguntas, pero podemos acercarnos un poco a la experiencia policial para entender mejor lo que experimentan ellos.

La falta de respeto por parte de la comunidad, el contacto con personas negativas y desafiantes y las situaciones violentas son factores sobresalientes de estrés, pero apenas unas pocas de muchas más que podemos añadir como también lo es la constante condición “bajo ataque”, una ciudadanía verbal y a veces, físicamente agresiva, que muestra poco respeto/consideración, combinado con un alto nivel de responsabilidad interna, respecto a la forma en que los agentes han de tratarlos durante su servicio. La labor policial implica controlar encuentros con personas que suelen mostrar escaso respeto a la autoridad del policía, cuyo contacto puede ser potencialmente arriesgado y contaminante. arriesgado no solamente por el peligro que representa enfrentarse a delincuentes y personas mal intencionadas constantemente, sino también la probabilidad de enfrentar acusaciones legales por los mismos delincuentes ante la presunción de un actuar indebido e ilegal por parte del policía, caso ante el cual el agente no se siente lo suficientemente protegido legalmente.

El peligro es inminente para los policías, el control sobre sus tareas laborales casi nulo, dado que deben responder a situaciones impredecibles, que representan un riesgo potencial para sus vidas y que por lo tanto generan estrés y no es para menos, durante los años 2009 a 2013 fueron ultimados 89 policías; de enero de 2014 a julio de 2015, 81 policías, solo en el año 2015, 62. En el año 2016, 47 policías fueron asesinados, en el 2017 39 policías perdieron la vida, 35 en el 2018 y 29 en el 2019.

#### *2.3.6.6 Estrés Post Trauma.*

Todas las situaciones extraordinariamente trágicas o violentas a las cuales deben enfrentarse los policías repercuten en manifestaciones de estrés posteriores, incluso a largo plazo, manifestaciones del trauma tales como la reexperimentación, problemas del sueño, de ansiedad y problemas fisiológicos son comunes en esta profesión.

En el año 2010, en España, algunos de los psicólogos que trataron a las víctimas de un atentado terrorista, destacaban cómo ciertos integrantes de los servicios de

emergencias que tomaron parte en las tareas de auxilio, tenían varios años después, síntomas de estrés postraumático exactamente iguales a los de las personas que estuvieron en los trenes objeto de las explosiones: recuerdos, imágenes, sueños, la sensación de que todo volvería a suceder, el miedo, la evitación... Y es que las consecuencias de trabajar en ambientes laborales tan complejos como el descrito pueden llegar a ser demoledoras. Muchos de los profesionales que han participado en tareas de ayuda a las víctimas de grandes catástrofes, desastres o calamidades públicas (terremotos, inundaciones, grandes atentados terroristas, accidentes aéreos o ferroviarios, mencionan la huella emocional que llegó a ocasionarles cuanto vivieron en aquel entorno. Citan como especialmente traumática la visión de los cuerpos sin vida de bebés y de niños, el olor a cuerpos quemados, el sonido de los teléfonos móviles de las víctimas, la muerte de un damnificado tras un rescate prolongado, el fallecimiento de un compañero en las labores de salvamento...etc.

El Salvadoreño Ricardo Sosa, experto en seguridad y criminología, explica que los agentes policiales a causa del estrés postraumático bajo las condiciones de inseguridad, crimen y violencia, donde son blanco ellos y sus familias, de ataques por estructuras criminales no les está permitiendo manejar y procesar adecuadamente sus problemas. Eso deriva en situaciones que se salen del control y van más allá de su labor policial, como lo son las adicciones y los graves conflictos familiares.

#### *2.3.6.7 Suicidio.*

Según el movimiento de trabajadores de la policía (MTP) históricamente el nivel estadístico de suicidios es relativamente bajo, con un promedio estimado de 9 a 12 suicidios anuales. La institución policial expresa una posición similar.

#### **2.3.7 Estresores intrainstitucionales.**

Los factores estresantes más llamativos o dramáticos para la opinión pública son los estresores externos, aquellas situaciones que los policías deben enfrentar en la calle, sin embargo, también se han tomado en cuenta como parte de las variables de la presente investigación, los factores estrógenos dentro de la organización policial.

Según Sánchez, Sanz, Apellaniz y Pascual, (2001) el desarrollo de la carrera profesional, las relaciones laborales, la estructura y la atmósfera del trabajo, el aburrimiento, el excesivo papeleo, los traslados y la naturaleza jerarquizada y burocrática de la institución son factores que se pueden incluir en este aspecto de la investigación. Si la percepción del personal respecto de su bienestar es negativa, la motivación y la disposición de los policías en el desempeño de sus labores serán negativas. Por tanto, existe una relación directa entre las condiciones laborales de los agentes policiales y el óptimo desempeño de sus funciones de brindar seguridad pública.<sup>7</sup>

Los turnos rotativos son agotadores y antinaturales, a contramano del reloj biológico. El cuerpo humano funciona en ciclos que se repiten diariamente, un horario regular para comer, para dormir, despertarse, etc. Un policía nunca tiene la posibilidad de tener esa rutina. Esto trastorna su equilibrio vital, físico y mental. A todo esto, se suma la mala alimentación magra o casi nula. En este sentido es sabido que la teína y la cafeína alteran aún más el sistema nervioso.

Es difícil defenderse de este estrés acumulativo<sup>8</sup>, los policías tienen un trabajo que les exige un autocontrol extremo en situaciones altamente emocionales. Se les dice que cuando están excitados, deben actuar calmados, cuando están nerviosos deben mantener el dominio, Se les enseña que deben mantenerse estoicos, cuando por naturaleza, son emocionales.

En los períodos de restricciones presupuestarias, estos factores de estrés se exacerban por la escasez de personal y la insuficiencia del equipo.

La constante es ser violentados en sus derechos laborales, especialmente, los relacionados con el pago de sus horas extraordinarias e incumplimiento de su jornada laboral, significa que este hecho es un generador de riesgos psicosociales, con graves consecuencias a la salud a corto y largo plazo.

En esa constante también debe incluirse el maltrato verbal, adeudo de salarios, entornos perniciosos e inestabilidad, esto provoca elevados niveles de desmotivación

---

<sup>7</sup> María A. D. (2001) El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. Universidad de Málaga. España.

e insatisfacción, que se ve reflejada, a su vez, en la alta tasa de movilidad de este sector.

Un estudio llevado a cabo por White y Marino (1983) apoya la importante influencia de la estructura organizacional y las medidas de clima en el estrés policial. Específicamente, las medidas de influencia, observación de normas, y confianza en la dirección estuvieron negativamente relacionadas con el estrés percibido, y la formación de estas actitudes precede al estrés en un sentido de orden temporal.

Otros estudios resaltan algunos factores organizacionales mayormente significativos, como por ejemplo; apoyo inadecuado por parte del departamento, incompatibilidad con el compañero de patrulla, escasez de personal, escaso apoyo administrativo/directivo, conflicto de rol, presiones del grupo de iguales, tribunales, y cambios de rol impuestos, Escasez de recursos, Sentirse poco valorado: escasez percibida de oportunidades concretas de desarrollo de carrera, injerencias políticas e informes adversos de los medios de comunicación, excesiva disciplina y apoyo inadecuado por parte de los supervisores.

#### *2.3.7.1 Estrategias de afrontamiento ante el estrés policial.*

Los recursos psicológicos de afrontamiento no parecen accesibles a la corporación policial, debido a la falta de profesionales de la salud mental, tal como lo manifiesta Marvin Reyes<sup>9</sup>, quien es líder del Movimiento de Trabajadores de la Policía Nacional Civil (MTP) y asegura que la institución actualmente solo cuenta con 33 psicólogos para atender a toda la corporación, haciendo un cálculo aproximado, hay un profesional para atender a 666 agentes. Su movimiento plantea algunas propuestas para dotar a los agentes de recursos de afrontamiento ante el estrés policial, entre sus propuestas destacan;

Que 200 policías más otros 30 administrativos, que, según el MTP, tienen títulos en Psicología y Trabajo Social, pasen al área de salud ocupacional y se les remunere como tal, pues son elementos que pueden apoyar a los mismos trabajadores en estas

áreas, la propuesta incluye que se les ubique en las oficinas de salud ocupacional y que se les remunere como profesionales de la salud”.

Otra de las propuestas que el MTP expuso, es que la PNC coordine con universidades u ONGs, ya que estas tienen clínicas psicológicas o estudiantes que realizan horas sociales, y que no cobrarían nada por la atención psicológica a los policías.

La tercera propuesta está enfocada en que se reactiven los encuentros deportivos y convivios. En dichas actividades, según Reyes, la PNC podría asignar a un psicólogo para que asista a un grupo de agentes.

Según los datos de la oficina de Acceso a la Información Pública de la PNC, el Departamento de Salud Ocupacional tiene en planilla a solo dos psicólogos, pero además hay otros 34 más contratados por otras oficinas.

Por su parte el director de la PNC, Howard Cotto, ha manifestado que hay 33 psicólogos y 15 trabajadores sociales, es decir 48 personas en total, involucradas en la salud mental dentro de la institución, además ha reconocido que esa cantidad no es suficiente.<sup>8</sup>

En el año 2017 se atendieron a 4,163 agentes en jornadas de autocuidado y recreación. Además, hubo 15,724 integrantes de la policía que tuvieron atención psicológica individual y 14,858 que tuvieron atención psicológica grupal.<sup>10</sup>

Asimismo, se atendieron situaciones en crisis, con enfoque de género y hacia la prevención de situaciones como suicidio, violencia familiar y alcoholismo.

El director del Instituto de Toxicología del Ministerio de Justicia y Seguridad, Ricardo Cook, por su parte ha explicado, que ejecutan programas de prevención de alcoholismo y que incluso se realizan evaluaciones psicológicas para determinar la idoneidad o no de la portación de armas de fuego durante la licencia de los agentes policiales.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> [elsalvador times.com](http://elsalvador.times.com), 2018, págs. Miércoles, 03 de octubre de 2018 Diario Digital de Noticias El Salvador Times

<sup>9</sup> [https://www.elsalvador.com/Policías piden ser atendidos por agentes psicólogos](https://www.elsalvador.com/Policías%20piden%20ser%20atendidos%20por%20agentes%20psicólogos) \_elsalvador.com

Es importante señalar, ante lo anterior, las estrategias con las cuales los agentes pueden afrontar el estrés policial, estrategias particulares y específicas de su profesión, que se diferencian del apartado 2.2.2.5, pues tales estrategias estaban referidas al estrés laboral en general.

*Estrategias de carácter interpretativo:*

Algunos autores plantean estrategias de carácter cognitivo, del tipo; preguntas racionales cómo; ¿Cuándo surge el problema? ¿Cuándo el individuo interpreta como peligrosa una situación o cuándo desconoce cuáles son los mecanismos de defensa más adecuados para afrontar esa situación?

Aceptar que hay cosas que no se pueden cambiar y que, de vez en cuando, es necesario ceder; no siempre se puede tener razón o “salirnos con la nuestra”.

Estas recomendaciones están orientadas a conseguir un cambio en el modo de ver la situación (la percepción, la interpretación y la evaluación del problema y de los recursos propios), modificando las evaluaciones erróneas y negativas y fomentando el pensamiento positivo y el optimismo.

*Estrategias relacionadas a la personalidad:*

Consiste en tomar como punto de partida la personalidad del agente para construir cualquier tipo de estrategia de afrontamiento, es decir, esto permitiría determinar con mayor posibilidad de precisión si “x” acontecimiento afecta mucho o no y tras ello, saber identificar al enemigo; es decir, saber qué situaciones afecta más o menos a cada agente policial.

*Estrategias de carácter conductual:*

Esta categoría implica prácticas y hábitos del tipo;

Adquirir un buen ritmo de sueño y respetar un mínimo de 6 u 8 horas diarias.

El ejercicio físico, pues es un antídoto excelente que tonifica y ayuda a descargar tensiones; además sirve para dejar el alcohol, una de las mayores reacciones evasivas en los momentos críticos.

Los ratos de ocio, los cuales según los expertos son imprescindibles como la comida, el trabajo o el sueño. Es importante que el rato de ocio sea real, es decir, dedicarlo a actividades gratificantes, según la personalidad y las posibilidades.

Hablar de los problemas, exteriorizarlos, compartir las preocupaciones pues somos seres sociales y al socializar nuestro malestar, se genera un efecto benéfico.

Procedimientos orientados a dotar a los agentes de una serie de estrategias o habilidades de comportamiento que le ayuden a afrontar cada situación estresante. Entre las más habituales pueden citarse las técnicas tendentes a la mejora en la gestión del tiempo, las habilidades sociales, los métodos para la solución de problemas, o las técnicas de resolución de conflictos o de autocontrol.

#### *Programas y técnicas de afrontamiento:*

Algunos autores e investigadores sugieren las siguientes técnicas o programas de intervención ante el estrés policial:

- Proceso de evaluación pre ingreso más eficiente para descartar a quienes no pueden afrontar un trabajo con elevado estrés.
- Aumento de la formación práctica para el personal que trabaja en la calle, incluyendo la simulación de situaciones de gran estrés.
- Mayor actitud de apoyo por parte de los directivos hacia los problemas relacionados con el estrés del patrullero.
- Programa de rehabilitación del abuso del alcohol.
- Consulta inmediata con policías implicados en eventos traumáticos.
- La instrucción elemental consiste en métodos que permitan a los agentes reconocer los síntomas del estrés originado por ciertos acontecimientos y situaciones propios de su profesión –incidentes críticos, por ejemplo–.
- Disponibilidad de seguros que eviten al policía la presión de tener que pensar dos veces sus decisiones con relación a las responsabilidades económicas.

- Programas de formación para las esposas, con el fin de que puedan entender mejor los potenciales problemas que conlleva este trabajo.
- Discusiones de grupo en las cuales los policías, y quizás sus esposas, puedan compartir sus sentimientos sobre el trabajo.
- Ofrecer servicios psicológicos a los policías y sus familias.

Algunos programas usuales son:

- Programas de entrevistas con esposas de candidatos (ayudan a determinar la compatibilidad de la pareja y su estilo de vida con la carrera policial).
- Programas *ride-along* (observación de primera mano y conocimiento sobre el rol laboral del policía: ayudan a que la esposa se familiarice con la organización policial y sus procedimientos).
- Programas de uso de armas de fuego y seguridad (Se reduce el riesgo de que miembros de la familia sean heridos accidentalmente).

Cabe advertir como las anteriores propuestas se relacionan de manera más directa con el tema de principal interés de este estudio, el “conflicto trabajo – familia” y sobre el cual se ahondará en el siguiente apartado.

## **2.4 DINÁMICA FAMILIAR DE LOS AGENTES POLICIALES.**

### **2.4.1 Definición de familia.**

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T.) afirma, que el estrés derivado del trabajo de la policía puede provocar problemas tan graves como las desavenencias conyugales y problemas familiares serios y perjudiciales, esto es una realidad, sobre la cual este estudio pretende indagar, analizando una variable poco estudiada dentro de la gama de investigaciones sobre el estrés policial, se pretende visualizar su efecto sobre la familia.

La palabra “familia” ofrece diferentes significados y entre ellos podríamos mencionar: “personas emparentadas entre sí que viven juntas (...) – conjunto de individuos que tienen algo en común (...) – grupo numeroso de personas”. Sin embargo, a la hora de

observar y analizar las significaciones de la palabra “familia” es troncal indagar en sus raíces y orígenes. El vocablo “familia” reconoce una etimología del siglo XIII (1220-50). Tomada del latín *familia*: primitivamente “conjunto de los esclavos y criados de una persona”. Derivado de *famulus*: “sirviente” – “esclavo”. Y esa palabra “familia” registra entre otras las siguientes palabras derivadas: *Familiaridad* – 1374. *Familiar* – 1438. *Familiarizar* – principios del siglo XVII. *Famulus*– 1732: del latín *famulus*: “criado”.

Universalmente, la familia es reconocida como la unidad básica de la sociedad y constituye, en todo el mundo, el espacio natural y el recinto micro social para el desarrollo de sus integrantes, además de considerarse como la institución que modera la interacción entre el individuo, la familia y la sociedad (Valladares, 2008), se podría afirmar que la familia es una institución social en el sentido de constituir toda una estructura cultural de normas y valores, organizada por la sociedad para regular la acción colectiva en torno a ciertas necesidades básicas como podrían ser la procreación, el sexo, la aceptación y seguridad afectiva entre personas, la educación de los recién nacidos e, incluso, la producción y el consumo de bienes económicos.

Hay diversos enfoques en lo referente a las investigaciones sobre la familia, Minuchin la define como un sistema sociocultural abierto, en transformación. Otro estudioso de la familia, Maurice Andolfi, la define como un sistema constituido por un conjunto de personas con vinculaciones consanguíneas, económicas, afectivas y de adopción, ligadas entre sí por reglas de comportamiento y funciones dinámicas, las que se encuentran en constante interacción y entre ellas y con el exterior.

Agregando a lo anterior, Acuña y Olavarrieta y De Jong, definió a la familia como espacio micro-social, como conglomeración de vidas cotidianas de los sujetos que la integran, con objetivos colectivos e individuales. Heterogéneas y ontológicas por naturaleza, con sus propias estructuras relacionales, que son a la vez parte de una estructura social más compleja que la atraviesa y la condiciona, donde se crean y recrean las historias de vidas singulares de los individuos, entre acuerdos, conflictos y luchas.

Otra concepción un tanto diferente es la que brinda Elizabet Jelin, para quien la familia es como *“una institución social anclada en necesidades humanas universales de base biológica: la sexualidad, la reproducción y la subsistencia cotidiana. Sus miembros comparten un espacio social definido en términos de relaciones de parentesco, conyugalidad y páter/maternalidad. Se trata de una organización social, un microcosmos de relaciones de producción, reproducción y distribución, con su propia estructura de poder y fuertes componentes ideológicos y afectivos, pero donde también hay bases estructurales de conflicto y lucha. Existen en ella tareas e intereses colectivos, pero sus miembros también poseen intereses propios diferenciados, enraizados en su ubicación, en los procesos de producción y reproducción”*.<sup>10</sup>

Se puede decir que la familia es el lugar donde el mundo emocional se vive de manera especialmente intensa y juega un papel determinante la satisfacción familiar que se refiere a cómo se sienten los miembros en cuanto a sus niveles de cohesión y adaptabilidad.<sup>11</sup> Complementando esta definición, Florenzano (1995) relaciona la satisfacción con la percepción de la ayuda que recibe el miembro de la familia cuando se enfrenta a un problema, la expresión de afectos y apoyo emocional y al grado de participación en la toma de decisiones.

En términos más concretos es un grupo de personas que busca resolver el dilema de posibilitar la existencia humana, a través de la satisfacción de las necesidades básicas y primarias, como lo son: tener un hogar, alimentación, afecto y estabilidad. Entonces al referirnos al término “dinámica familiar”, para efectos de esta investigación se comprende que es el conjunto de variables y condiciones psico ambientales que rigen el funcionamiento de la familia, como lo son las relaciones interpersonales, el estilo educativo, la expresión de emociones y deseos, el umbral de tolerancia, el manejo del conflicto y la resolución de problemas, todo esto en el entramado de circunstancias propias al ciclo de vida familiar. La manera en que se manifiestan determinará qué tan saludable es la dinámica familiar y que tanto aporta al desarrollo positivo de cada uno de sus miembros.

---

<sup>10</sup> salvador, 2018, págs. Madres policías, protectoras de sus hijos y de la sociedad – Ministerio del Interior.html)

### 2.4.2 Ciclo vital familiar

En el estudio de la Psicología familiar, es importante tener en cuenta la evolución del ciclo vital familiar, en la actualidad, la diferenciación por etapas se basa en tres criterios: a) Los roles que se desempeñan dentro de la familia y ubican a esta en expansión, estabilidad o concentración. b). La edad del hijo mayor y c) El retiro del trabajo activo por parte de los padres.

### 2.4.3 Crisis Naturales de la Familia.

En todas las familias existen diversos períodos de crisis, que no deben ser vistos como algo negativo, sino como una etapa que permitirá el aprendizaje y crecimiento de sus integrantes.

Dentro de estas crisis familiares existen las **crisis naturales**, es decir aquellas que son comunes y se van a presentar en todas las familias con hijos, éstas son:

- a. Cuando la pareja inicia la convivencia.
- b. Cuando nace el primer hijo.
- c. Cuando el primer hijo va a la escuela.
- d. Cuando el primer hijo llega a la adolescencia.
- e. Cuando el hijo se separa de la familia.
- f. Cuando uno de los cónyuges queda solo.

El desconocimiento y la resolución inadecuada de estos períodos pueden facilitar el posterior desarrollo de conductas desadaptativas. La forma como la familia se enfrenta a las crisis influirá en su desenlace, en sus relaciones familiares y en la salud mental de los miembros.

### 2.4.4 Tipos de familia

*Familia según su estructura:*

- - Familia nuclear: Se caracteriza por estar conformada por ambos padres y los hijos. Es la típica familia. En el sentido estricto de la palabra, se considera que la

relación entre ellos debe ser mantenida a fin de que los miembros puedan desarrollarse integralmente, sin interferencias de otros miembros.

- Familia Extendida: La familia extendida o ampliada, se refiere a dos o más unidades elementales conviviendo bajo el mismo techo. El ejemplo más comprensible lo ofrecen las grandes residencias de algunos aristócratas patriarcales o bien por el contrario, las grandes comunidades marginales en donde residen varias generaciones con un amplio número de parientes colaterales (abuelos, hijos casados, nietos, yernos, cuñados, tíos y primos). Es aquella en que los hijos cuando se casan se quedan a vivir con los padres.

Esto ocurre con mucha frecuencia en la cultura latinoamericana, ya sea por motivos económicos, por la escasez de vivienda, la dificultad de encontrar trabajo, o los bajos salarios.

Esta situación no es recomendable, una de las principales razones es que los abuelos quitan autoridad a los padres y facilitan el desarrollo de malos hábitos al sobreprotegerlos.

- Familia Multigeneracional: este tipo de familia extensa, también llamada patriarcal, comprende al menos, tres generaciones conviviendo bajo la autoridad del abuelo; es decir los hijos de éste moran todos con sus esposas y sus respectivos hijos (nietos) en la misma casa patriarcal.

- - Familia Multinuclear: Este tipo de familia extensa, también llamado comunal o fraternal, se distingue de la patriarcal en no contar ni con la autoridad, ni con la presencia del abuelo, ya que comprende sólo dos generaciones conviviendo en la casa, la generación de los hermanos, que, a la muerte del padre, heredan un patrimonio indivisible en el que viven todos juntos, con sus respectivas esposas e hijos.

- Familia Incompleta: Se caracteriza por la falta de uno de los padres. Esta familia puede tener diversas direcciones en el cónyuge. Puede volver a casarse, o la madre persiste en vivir sola y asume el rol de ambos (padre-madre) logrando sacar adelante a su familia.

- Familia Mixta: Es la familia donde viven parientes de tercer y cuarto grado. Es decir, primos, tíos, sobrinos, etc. Las consecuencias de este tipo de familias es que los padres pierden autoridad para con los hijos y aparecen hábitos inadecuados.

*Familia Según su Dinámica:*

- -Familia Autoritaria: Aquí se observan características como: El padre es la máxima autoridad, que vela por el sustento económico de la familia e impone sus costumbres tradicionales. Somete a la madre e hijos mediante amenazas de castigo físico. El padre está constantemente fiscalizando la acción de los demás, nunca da refuerzos positivos por las buenas conductas de sus hijos y esposa, ya que considera que son sus obligaciones, siempre exige obediencia y atención (además, él siempre tiene la razón). Es el único que piensa y decide por los demás. Considera que lo que es de bueno para él, debe ser bueno para los demás. La madre aquí delega su autoridad hacia el esposo, y justifica su sistema educativo. El padre es percibido por los hijos como el ogro del hogar. Estas familias presentan como características: hijos sumisos, nerviosos, agresivos, temerosos. En la madre y esposa; son sumisas, recelosas, nerviosas. El padre nunca ayuda en los quehaceres domésticos.

- Familia Democrática: Tienen como características: Decisiones compartidas entre padre y madre. Toda actividad es planificada y bien organizada. Tratan de satisfacer necesidades y propiciar autorrealización personal. Ambos son esposos, amigos, socios, igualitarios en el sostén del hogar y en la toma de decisiones. El padre puede ser el único proveedor, pero respeta los derechos de su esposa e hijos. Enseña a los hijos a ser independientes y responsables. Los padres son altamente reforzantes, evitan el castigo físico y si lo aplican lo hacen para corregir. Son críticos, buscan o plantean alternativas, es el tipo ideal de organización en el hogar.

- Familia Complaciente Sus características son:

Ambos son autoritarios y democráticos de acuerdo con sus intereses. Actúan conforme a sus estados de ánimo. Pueden ser muy castigadores o permisivos. Constantemente se desvalorizan entre ellos. No hay un criterio de crianza. Cada

uno aplica castigos y premios a su manera. Aquí los hijos aprenden a actuar según su conveniencia. La pareja no se comunica positivamente. Es frecuente que la familia de origen intervenga. Se observa en los hijos problemas de aprendizaje y de conducta. Mayor incidencia de alcoholismo y drogadicción. En los padres se observan conductas histéricas y psicopáticas.

#### **2.4.5 Construcción particular del significado “familia”.**

Los enfoques teóricos mencionados anteriormente brindan excelentes contemplaciones de todo lo que engloba el significado social actual del concepto “familia” en la sociedad moderna. No obstante, también es claro que cada persona construye significados propios de su experiencia de vida, por tanto, en este apartado se pretende sumergirse en la indagación de esa experiencia subjetiva llena de significados y opiniones particulares que cada agente policial ha construido y que puede brindarnos nuevos destellos de conocimiento de este fenómeno, tal cual se vive y experimenta al ser policía en El Salvador, de manera similar que en otros países. Así pues, existen estudios que han fijado sus objetivos de la misma manera y que nos pueden brindar la oportunidad de conocer un poco de la vivencia del policía con relación al conflicto generado por el estrés policial y cómo esto afecta en su familia. A continuación, se presentan algunos párrafos que nos funcionan como ventanas a tal experiencia;

Richard Jolly, (Agente Policial/argentino) *“representan (familia) mucho más que cuidado y apoyo mutuo. Para muchos de nosotros constituye el espacio en el que realizamos nuestras más profundas experiencias humanas. Intimidad y pasión, identidad e individualidad, conexión con el pasado y la creencia sobre el futuro, todo deriva de ese pequeño nexo. Porque los más profundos sentimientos humanos tienen su fuente en la familia...”*

Por su parte, la capitana Fernanda Galárza, quien labora en el Departamento de Policía Judicial Argentina, considera que el éxito de ser mujer y mamá es tener la habilidad de hacer muchas actividades y desenvolverse bien en todas. *“Para mí ser*

*madre es lo más importante, por eso me gusta tanto ser mujer porque somos multifacéticas. En la institución somos fuertes para combatir la delincuencia, mientras que en la casa somos cariñosas, le cantamos canciones a los hijos y eso es hermoso".* Es indiscutible entonces que la familia es un factor muy importante de soporte y motivación para el agente policial y al considerarlo así, es imprescindible que al buscar una conciliación en el conflicto trabajo- familia, se tomen en cuenta las palabras de Lorente. (2005, Citado en Sagardoy de Simón, 2005): *"La familia es un fin en sí mismo, el trabajo no. Por muy relevante que sea un trabajo, siempre será un medio al servicio de un fin. No se tiene una familia para trabajar, sino que se trabaja para tener una familia. Si esto se olvida, se invierten los medios y los fines. Es decir, los medios son priorizados como si fueran fines en sí mismos, y los fines se "dis finalizan" y "mediatizan". En una sociedad así constituida, es prácticamente imposible ensamblar y encontrar ese ajuste que exige la conciliación entre familia y trabajo."*

## **2.5 Enfoques acerca de la intersección trabajo-familia.**

### **2.5.1 Teoría y estudios del conflicto Trabajo-Familia.**

En la presente investigación se ha indagado acerca *del policía* como actor social y el *estrés* que genera su profesión, ahora profundizaremos sobre cómo estas dos variables afectan la dinámica en la *familia*.

Definitivamente los efectos del estrés policial en la dinámica familiar de los agentes, en la mayoría de los casos no son benignos si no que generan un conglomerado de signos y síntomas de lo que, según una de las teorías más representativas en el área; ***El conflicto trabajo-familia***, (teoría en la cual se sustenta teóricamente esta investigación), sostiene.

Se ha realizado una investigación en España sobre la influencia en la situación laboral, con respecto al ajuste familia-trabajo, en la cual se ha demostrado que el conflicto se relaciona con la satisfacción laboral, con las características del puesto de trabajo, por ejemplo, con horarios de trabajo muy extensos.

A pesar de estos matices, la investigación sobre este fenómeno se ha detenido con frecuencia a examinar su relación con aspectos tales como tasas de divorcio y suicidio o salud física. Algunos estudiosos afirman que la vida familiar de los policías se ve seriamente afectada por la puesta en práctica de la imparcialidad y la ausencia de implicación emocional aprendida como estrategia de afrontamiento del estrés laboral. En otra investigación, Gómez Escarda (2013) estudia la relación entre la familia y la profesión militar, haciendo visible cómo los cambios sociales y familiares han influido en la institución militar y la importancia que los militares dan hoy por hoy a sus familias. La investigación de Vinokur, Pierse y Buck (1999), examina los efectos del conflicto trabajo-familia en las mujeres de la Fuerza Aérea, en cuanto a la salud mental. El análisis incluye los efectos del matrimonio y los roles parentales en la salud mental, demostrando que el trabajo y el estrés de los padres, tiene relación directa sobre el conflicto y efectos adversos en la salud mental.

Según Aryee, Srinivas y Tan (2005), a mayor integración trabajo-familia, mayor es el compromiso organizacional y la integración laboral, mientras que Lingard y Francis (2004) proponen que, a mayor compromiso organizacional, mayor es la satisfacción laboral. Por su parte, Aguirre y Martínez (2006) plantean que, a mayor satisfacción laboral, menor es el conflicto trabajo-familia. En definitiva, un menor conflicto trabajo-familia lleva a un mayor compromiso organizacional, y a su vez a una mayor satisfacción laboral. Así mismo, la ejecución de intensas jornadas de trabajo en estado de aislamiento, con altos niveles de exigencia y responsabilidad, condiciones a las que se ven expuestos los policías, constituyen factores de riesgo que contribuyen al deterioro de la salud mental y física de los trabajadores, esto quedó develado en un estudio realizado con supervisores de una locación petrolera, en el cual también se encontró altos niveles de tensión.

Una encuesta realizada en Argentina concluyó que muchos policías creen que su trabajo tiene efectos negativos en su vida social y familiar. Un 19% del total sufría cierta tensión laboral que influía negativamente en la vida familiar; un segundo grupo (34%) no mostraba ningún síntoma; el tercer grupo, integrado por un 16%, informó que

sufrían una fuerte tensión en el trabajo pero que por el contrario no influenciaba negativamente en su vida; finalmente el 40 grupo, el 31% de la muestra, soportaba altos niveles de tensión en el trabajo y éste ejercía influencias negativas sobre actividades sociales. Michel Oligny, el autor del estudio comprueba que, de un total de 2,300 policías repartidos en veintinueve puestos diferentes, el 37% tenía problemas conyugales, el 23% sufría problemas de alcoholismo, el 20% tenía hijos con problemas emocionales, el 10% hacía uso de los fármacos y tranquilizantes y el 36% tenía problemas de salud. <sup>11</sup>

La incidencia del divorcio es más elevada en este grupo profesional, quedando demostrada la influencia negativa de la dura vida del policía sobre las relaciones familiares y de pareja; la presión dura y continua del trabajo policial y quizás una vida familiar no orientada adecuadamente a esta situación influyen a la hora de enfocar un soporte familiar consistente y que proporcione una ayuda eficaz.

### **2.5.2 Conflicto Trabajo - Familia.**

La teoría del conflicto fue propuesta por Dahrendorf (1968), el cual señala que “La unidad estructural del conflicto social es la desigual distribución de la autoridad entre personas y grupos de la sociedad. “El conflicto es una confrontación entre individuos o grupos sobre recursos escasos, medios controvertidos, metas incompatibles o una combinación de estos”. (Jets Sprey, 1979).

Para diversos autores, el desarrollo de los conflictos puede entenderse mediante etapas o fases dentro de las cuales surgen y se manifiestan. Dahrendorf las precisa:

- Conflicto Latente: Se presenta en los cuasi grupos y es cuando las fuerzas en conflicto aún no se presentan de forma manifiesta.
- Conflicto Manifiesto: Se presenta en los grupos de interés y es cuando las fuerzas en conflicto están causando una molestia que es expresada como una situación problemática a la que hay que prestarle atención.

---

<sup>11</sup> Andrés J. F., Emilio M. D. (2008) Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida Revista Universum Nº 23 Vol. 1: 116-133

- Ambas partes en pugna tienden a organizarse para poder solucionar el problema. Aplicando lo anterior al estudio, se puede señalar que el conflicto trabajo- familia es latente, hasta que se manifiesta por una fuerza que puede ser la enfermedad de un hijo, el ingreso de los mismos al sistema escolar u otro evento del ciclo vital familiar que hace que este conflicto se manifieste, generando en el trabajador una situación de desajuste, en la cual debe aplicar fuerzas para poder lograr un ajuste y superar la situación conflictiva.

Según Marvin Reyes, es muy difícil que un policía consolide una familia, la mayoría de los agentes tienen un historial de tres o más experiencias de desintegración familiar. Dado que como se explicó anteriormente, todos los estresores que enfrenta le producen la necesidad de desahogarse y el “escape” que muchas veces utilizan es el alcohol o la promiscuidad, aumentando así las probabilidades de generar conflictos con su pareja. El conflicto trabajo-familia puede verse generado por una serie de presiones en el trabajo, tales como el horario laboral, los estresores de rol, el estatus dentro de la organización o las características de la tarea.

### **2.5.3 Teoría de los Roles.**

Katz y Kahn (1997) explican que un rol es un conjunto de actividades constantes del individuo que se relacionan con las acciones recurrentes de los demás para alcanzar los resultados esperados. Los individuos tienden a participar en una variedad de roles simultáneamente y bajo este supuesto, Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek y Rosenthal (1964) desarrollaron la teoría “del rol”. Dicha teoría propone que, al desempeñar múltiples roles, el individuo se enfrenta a un aumento de exigencias que resultan difíciles de cumplir cuando son incompatibles, ocasionando una fricción entre roles que produce una tensión psicológica. La incompatibilidad entre las demandas laborales y familiares genera presiones que conducen al conflicto trabajo-familia. Greenhaus y Beutell (1985) definen este concepto como una forma de conflicto entre roles, en el que las presiones del rol familiar y el rol laboral del individuo son incompatibles en algunos aspectos. En otras palabras, es la percepción de fricción ocasionada por la disparidad de las

exigencias del trabajo y la familia (Técnicamente, este conflicto ocurre cuando las responsabilidades laborales interfieren con las actividades familiares (Lin, 2013) Greenhaus y Beutell (1985) identificaron tres tipos de conflicto trabajo-familia: a) el basado en el tiempo, b) el originado en la tensión y c) el relativo al comportamiento. El conflicto basado en el tiempo sucede cuando el tiempo dedicado a un rol dificulta la participación en otro rol (trabajar horas extras, turnos de trabajo irregulares, etc.). El conflicto originado en la tensión se presenta cuando la presión que un rol ejerce sobre un individuo le dificulta complacer las demandas de otro rol (altas exigencias de trabajo, cansancio físico y mental, etc.) Por último, el conflicto relativo al comportamiento aparece cuando la conducta particular de un rol es incompatible con la conducta propia de otro rol (dormir de día para trabajar de noche, atender llamados laborales en horas fuera de trabajo, etc.). El presente trabajo se basa en el análisis de la presencia y nivel de estos tres tipos de conflictos en la familia.

#### **2.5.4 Teoría del balance.**

Según esta teoría la interacción trabajo-familia se concibe como una influencia mutua entre estos dos ámbitos. Tal influencia puede consistir en un conflicto o en un balance. El balance se genera cuando las actividades y aspiraciones correspondientes a ambos dominios son compatibles entre sí, algunos trabajadores logran este balance gracias a sus propios medios mientras que la mayoría requiere el apoyo manifiesto de las organizaciones para conseguirlo.

Una manera en que las organizaciones pueden apoyar a los trabajadores a establecer un balance es mediante la implementación de *políticas de conciliación*. Torns, Borrás y Moreno (2007) definen estas políticas como un conjunto de directivas encaminadas a la promoción de permisos, flexibilidad laboral y los servicios de atención de la vida cotidiana. Durán (2004) describe una clasificación de estrategias de conciliación que consiste en tres categorías: 1) secuenciación (comprende las licencias laborales de promoción de la jornada parcial y la flexibilización; 2) derivación (implica los subsidios para adquirir servicios privados de cuidado, prolongación de horarios escolares,

servicios de transporte escolar, etc.), y 3) promoción de cambios culturales y redistribución de roles en el ámbito del hogar (incluye las licencias por paternidad). Sobre las estrategias de conciliación se ampliará más adelante.

*Teoría de la compensación:* En esta teoría se postula que existe una relación inversa entre trabajo y familia, donde las personas realizan esfuerzos diferenciales para compensar las debilidades de una esfera en relación a otra (por ejemplo, situaciones en la que individuos con vidas familiares insatisfactorias podrían orientarse a actividades tendientes a obtener satisfacción en el trabajo y viceversa).<sup>12</sup> . Lo central del modelo es la idea de que trabajo y familia constituyen diferentes esferas que se influyen mutuamente.

Para finalizar esta sección se hará referencia a una investigación realizada por Aguirre Zubiaurre Z. Martínez Díaz M. P. en centro América, en la cual se ha encontrado que el **conflicto trabajo-familia** se relaciona con algunas de las **variables laborales** estudiadas. Aquellos individuos que experimentan que su trabajo les dificulta pasar más tiempo y de mejor calidad con su familia, tienden a percibir su trabajo de forma negativa, ya que las condiciones de éste les imposibilitan hacer aquello que desean, por lo que disminuye su grado de satisfacción con las distintas facetas relacionadas con el trabajo.

Respecto a las características del puesto de trabajo, los resultados obtenidos ponen de manifiesto que mayores niveles de conflicto trabajo familia se relacionan con mayor *número de horas trabajadas a la semana*). Cuando se tiene una jornada laboral muy extensa es difícil implicarse en la realización de las tareas domésticas y de crianza de los hijos, por falta de tiempo o por incompatibilidad de horarios, y es muy probable que el trabajador se encuentre cansado cuando está en casa, aspectos que conllevan la disminución de la calidad del tiempo que se pasa con la familia. Todo ello puede generar numerosas dificultades en las dinámicas familiares, tanto si se atiende a la relación de pareja como a la relación entre padres e hijos. <sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Andrade Rodríguez, págs. Andrade Rodríguez, L. G. y Landero Hernández, R. (2015). Bases)

## **2.6 Efectos del conflicto trabajo - familia en la dinámica familiar de los Agentes policiales.**

Lo anteriormente expuesto deja claro la realidad que viven y el conflicto latente o explícito que genera la labor policial en la familia del agente policial en El Salvador.

Es importante conocer el significado que la familia da al problema. Si la familia lo percibe como algo para ser “superado”, conociendo los obstáculos, pero con sensación de saber que se puede llegar a buen término, es menos probable que se llegue a una situación de crisis. Todo lo contrario, una actitud negativa nos conducirá a una situación crítica. El endurecimiento emocional, común en el policía con muchos años de servicio, le sirve para superar las trabas del trabajo, pero es muy perjudicial para la vida de hogar, ya que se puede ir desgastando la unión con los hijos, al considerar más importante sus problemas laborales que los problemas de su familia, pensar que lo que sucede en casa no tiene apenas importancia en comparación con “sus” problemas.

Por otro lado, un desarrollo familiar estable y fuerte está basado en actividades de rutina familiar que incluye actividades como cenar y almorzar juntos, recibir y dar afecto regularmente, compartir esparcimientos, entre otras actividades. Un oficial entrevistado en las anteriores investigaciones agregó que “es normal que los policías nunca participen de las reuniones de padres en las escuelas. Se desentiende absolutamente de la educación de sus hijos”. No desarrollar esta rutina hace que la familia del policía se predisponga a potenciales conflictos que terminan en divorcios o en problemas de conducta de los hijos. *“Recuerdo el caso de un policía que le tocó ir al barrio Constitución porque los vecinos habían denunciado a un grupo de rateros, y al llegar se encontró que entre los chicos que tenía que detener estaba su propio hijo”, expresó la fuente consultada.*

- *Planificación de trabajo variable*, conlleva una alteración en la rutina de la familia. No se dedica suficiente tiempo a los niños; se pasan pocos fines de semana y vacaciones con la familia; es difícil planificar actos sociales y familiares. Como resultado puede aparecer una pérdida de interés y una ruptura de la comunicación. El

policía en muchas ocasiones de su vida cotidiana debe dormir en horarios en los que debería compartir con la familia lo que genera conflictos, no sólo con relación a su pareja sino en la construcción del vínculo con sus hijos afectando la calidad de vida.

- *Cansancio emocional.* El policía ha de enfrentarse diariamente y manejar con éxito los problemas que le plantean los ciudadanos. El abordaje constante de problemas irresolubles conduce a la frustración y al cansancio psicológico. Al volver a casa su paciencia se ha agotado. Los problemas bien le parecen insignificantes o pueden enfurecerle. Se presentan problemas de tipo relacional debido a que la persona no tiene ni los recursos físicos ni emocionales para crear y mantener los lazos afectivos, dado las condiciones de trabajo que dificultan la posibilidad de realizar ciertas actividades que involucran relacionarse con las demás personas.

- *Sobreprotección de la esposa y la familia.* A causa del entorno en el que ha de llevar a cabo su trabajo cada día, el policía tiende a ser excesivamente protector con su familia. El trabajo estimula la capacidad de observación y la suspicacia como parte de su personalidad laboral. Estas actitudes se trasladan al ámbito familiar en forma de sobreprotección y afectan la convivencia.

- *Endurecimiento de las emociones.* Para funcionar adecuadamente en su trabajo, el policía encuentra necesario suprimir sus sentimientos. Hay poco espacio para la angustia, el disgusto, o la tristeza. Esta estrategia le permite evitar una implicación personal en los incidentes con los que tiene que tratar diariamente. El proceso ayuda al policía a desempeñar tareas desagradables pero necesarias. La mayoría mantiene esta actitud en casa y sus familias han de afrontar su inexpresividad.

- *Problemas con los niños.* Los hijos de un policía pueden enfrentarse en el colegio o en el barrio a reacciones negativas y rechazo, tanto de sus compañeros como de los profesores. Los problemas juveniles también parecen habituales y con frecuencia se encuentran conductas como vandalismo, abuso de drogas y alcohol, etc. Estas acciones pueden interpretarse como el rechazo de la autoridad representada por esta profesión.

Al tomar un poco de distancia de los términos técnicos y las premisas filosóficas complejas, se presenta un vistazo de los testimonios, de algunos agentes entrevistados en estudios similares, realizados en otros países;

Referente al cansancio y los horarios extensos;

- *“Cuando salgo yo a las 8 llevé a los chicos a la escuela y a mi señora al trabajo y me quedo con mi hija chica ya despierta”*

- *“A veces salís y te espera la familia y no podés ir a dormir y ahí donde venís partido a la guardia y no podés descansar bien, algunos te dejan dormir otros no, mis relaciones sociales cambiaron mucho porque tuve que alejarme de actividades que me gustaban mucho, por los horarios”*

- *“No disfrutas nada, el horario rotativo te mata, trabajas de noche, al otro día Tenes que dormir y lo pierdes igual y yo no tengo hijo, pero me imagino los que sí...”*

Referente al soporte que brinda la familia:

- *“No siempre tienes el reconocimiento que esperas, pero te sentís bien y llegas bien a tu casa y recibís bien a tu familia, pero cuando te sentís mal ehhh lo que tiene uno es la familia, el apoyo de la familia, la esposa, los hijos por ahí uno se puede llegar a descargar en la casa.” (...)*

- *“Lo hablo a veces con mi familia, pero a veces no hace falta tampoco, es como que ya no necesito hablarlo para sentirme bien en mi casa, por eso digo que la familia para mi es todo. (...)*

- *“Si uno está mal con la familia lamentablemente está mal en el trabajo”*

- *“La familia es muy importante y es el apoyo de un policía, pienso que un policía sin familia que lo apoye es de ahí donde vienen los problemas” (...)*

- *Yo trato de no mezclar la familia y la policía, yo trato de hacer lo mejor para no mezclar las cosas, pero bueno..... A mí me gustaría que nos den unos días de descanso para disfrutar con la familia.*

Sobre la intersección trabajo- familia:

- *“Para mí lo único que hay que tener en cuenta que no hay que llevar nada de tu casa al trabajo del trabajo a tu casa, es decir si te peleas con tu mujer, no por eso tratar mal a un subalterno”*

- *“Cuando tuve problemas o me siento mal trato de hablar con mi familia, mi señora, para que no influya en mi familia, más que nada.”*

- *“Si, puede haber un equilibrio entre la función policial y la familia, pero a mi entender, para mí lo mismo que digo a todos; primero la familia después el trabajo, si estas mal en tu casa no puedes trabajar bien, pero lo mejor que te puede pasar es estar bien en tu casa y así el individuo está mejor, pero la función policial afecta mucho en tu casa “ponele”, hay momentos importantes que no puedes pasar con tu familia, no puedes ir a la escuela de tus hijos, a un acto, todas esas cosas son las que afectan.”*

El General de Distrito Edmundo Moncayo, Inspector General de la policía Nacional de Argentina, recalca a sus subordinados, como pilar fundamental, la familia, el amor y el respeto;<sup>14</sup>

- *“Debemos dedicar el poco tiempo libre que tenemos, a compartir junto a nuestras esposas, hijos y padres, es primordial mantener relaciones afectivas con nuestros seres queridos, un policía feliz realiza acciones efectivas dentro de la Institución” les explica.*

## **2.7 Estrategias de Conciliación del Conflicto Trabajo –Familia.**

El enfoque final de este apartado bibliográfico se centrará en las estrategias existentes que se han planteado, respecto a la disminución del conflicto trabajo-familia, esto aplicado al campo de la labor policial.

Las primeras demandas de equilibrio trabajo-familia comienzan a principios de los años setenta en los países más desarrollados, donde se comienza a hablar de “calidad en el trabajo”, avanzando en las reivindicaciones sociales surgidas en los años sesenta en torno al concepto más genérico de “calidad de vida”.

Sin embargo, no es hasta los años noventa, cuando comienza a hablarse de “Conciliación de la vida familiar y laboral” y más actualmente, de conciliación de la vida personal y profesional.

De acuerdo con la Real Academia de la Lengua Española (RAE), define conciliar como: *“Componer y ajustar los ánimos de quienes estaban opuestos entre sí”*; *“Conformar dos o más proposiciones o doctrinas al parecer contrarias*.

Se han expuesto diversos planteamientos teóricos al respecto, a continuación, se resumen los que se han considerado más significativos en las últimas décadas:

**Modelo de Desbordamiento:** Zedeck, S. & Mossier, K. L.62 (1990). Todo aquello que ocurra en una dimensión afectará a la otra, existiendo una igualdad entre lo que sucede en el lugar de trabajo y la familia, en cuanto a actitudes y estado de ánimo.

**Modelo de Compensación:** Este modelo tiene un tono más positivo, ya que manifiesta que las experiencias de una persona en el trabajo o en la familia se ven compensadas o equilibradas de una dimensión a otra.

### **2.7.1 Implicados en el problema:**

Antes de adentrarnos específicamente en las estrategias de conciliación, es necesario estudiar el papel que juegan algunas variables en la formación del problema o la solución del mismo, puesto que para resolver la situación de conflicto trabajo - familia y establecer la conciliación es necesaria la participación de varios agentes. Debeljuh y Jauregui (2004) determinan que la clave para desarrollar y mantener el balance entre el trabajo y la familia se encuentra en la participación de tres frentes: 1) el propio individuo o trabajador; 2) la organización, y 3) el Estado.

Se han planteado ya algunos aspectos del primer punto, no obstante sobre las organizaciones es necesario decir que dentro de las políticas de conciliación trabajo-familia se ubican cuatro líneas de trabajo: 1) la flexibilidad laboral relacionada a los horarios de trabajo; 2) el apoyo social relacionado al asesoramiento técnico para lograr la conciliación trabajo-familia; 3) el ofrecimiento de servicios familiares como guarderías, transporte, etc., y 4) el ofrecimiento de otros beneficios como seguros familiares, etc.

Aunque en los países subdesarrollados ha sido muy difícil poner en práctica lo anteriormente planteado, es importante aclarar que a partir de la década de los sesenta, la OIT adoptó la noción de las responsabilidades familiares, proceso que

culminó con el Convenio 156 y la Recomendación 165 sobre Trabajadores con responsabilidades Familiares (1985). En ellos se menciona que el ejercicio pleno del derecho al empleo implica que las responsabilidades familiares no constituyan causas de discriminación, no obstruyan el mejoramiento de las condiciones de vida ni comprometan el acceso y la permanencia laboral.

### **2.7.2 Estrategias de conciliación.**

Ahora bien, para adentrarse en el terreno de las estrategias de intervención, se plantea primeramente el esquema que nos brinda la teoría del ajuste trabajo- familia, con sus cuatro dimensiones; el *conflicto trabajo-familia*, el *conflicto familia-trabajo*, la *facilitación trabajo-familia* y la *facilitación familia-trabajo*.

En este campo existen dos enfoques no deseados en las políticas que intentan conciliar las necesidades familiares y laborales: uno, empresarial paternalista, que se entromete en la vida privada de los empleados y otro mecanicista, donde prima el interés y los resultados para la empresa o institución. Chinchilla, Poelmans y León sugieren una tercera alternativa sustentada en la responsabilidad social de la empresa y en los compromisos recíprocos —deberes y derechos— que la empresa mantiene con sus empleados.

Primordialmente las estrategias deben ir orientadas a las siguientes esferas:<sup>13</sup>

- psicoeducación a los agentes policiales, para brindarles conocimiento que sirva como herramienta para conocer mejor a su pareja, la dinámica familiar, las habilidades sociales necesarias para la resolución de conflictos, normas legales, conducta policial, machismo, violencia contra la mujer y núcleo familiar, etc.
- En la segunda esfera se podría realizar una evaluación psicológica, posterior de la obtención de resultados, se derivaría a quienes necesiten tratamiento psicológico el cual podría ser proporcionado por los psicólogos de la corporación policial o mediante colaboraciones con otras instituciones gubernamentales o no gubernamentales.

---

<sup>13</sup> desencuentros, pág. Familias y políticas públicas en América Latina: una historia de desencuentros)

- Cabe agregar el planteamiento de establecer asesorías para los agentes que se disponen a iniciar una relación matrimonial y familiar que los prepare para los desafíos que experimentaran a partir de las exigencias de la profesión del agente y estén mejor equipados para enfrentarlos.

- Finalmente la transformación de las políticas de la institución, tomando en cuenta las medidas antes expuestas y la realización de actividades y eventos familiares con enfoque en temas comunes relacionados al conflicto trabajo-familia y cómo sobrellevarlo, logrando una sensibilización mayor sobre el problema y las posibles soluciones que pueden implementar tanto los agentes policiales como sus esposas, paralelamente a los esfuerzos de la organización y el involucramiento de los hijos de los agentes. En este último aspecto pueden incluirse diversas propuestas, clasificadas en los siguientes apartados; <sup>14</sup>

- *Organización del tiempo de trabajo*

En este grupo de medidas de conciliación se puede encontrar, por ejemplo: el horario flexible (8 horas, pero los y las empleadas escogen su horario de entrada y salida); el trabajo a tiempo parcial (media jornada laboral); los empleos compartidos (dos trabajadores/as a tiempo parcial comparten el trabajo de una jornada completa); la semana laboral comprimida (más horas al día para obtener un día o medio día libre a la semana); la jornada laboral reducida (menos horas con un sueldo proporcionalmente inferior); horas anuales (los contratos son por horas al año y no por día); flexibilidad en el lugar de trabajo; teletrabajo o trabajo a distancia, vía internet, entre otros.

- *Organización del tiempo de familia*

Trata del apoyo a las necesidades familiares y domésticas, tales como: ampliación de la cobertura a los niños en edad preescolar (salas cuna, guarderías); extensión de la seguridad social y asistencia domiciliaria para el cuidado de personas dependientes; medidas de soporte, por ejemplo, permisos parentales cuando nacen hijos o se enferman, entre otras medidas destinadas a crear las condiciones para que hombres

---

<sup>14</sup> pág. "La función policial y el vínculo familiar: laberintos de construcciones simbólicas" Autor: Contreras Pablo Gabriel. Director: Andrade Larry D. Comandante Luis Piedra Buena / Santa Cruz / Argentina / 2014 Pa)

y mujeres puedan cumplir en forma óptima con sus responsabilidades laborales y familiares o abandonar el lugar de trabajo por una emergencia familiar.<sup>16</sup>

- *Ahorro del tiempo de cuidado y apoyo a labores domésticas*

Este grupo contempla servicios que implementan o subsidian total o parcialmente el Estado, la empresa y los propios trabajadores, como: guarderías y salas cuna dentro o fuera de la empresa; plazas reservadas en colegios cercanos u otros servicios domésticos (tintorería, compras, transporte, aparcamiento, restaurante, centros de deportes), entre otros.

Aunque la implementación de estas medidas requiere un rediseño del sistema policial y del estado y por tanto, un nuevo pacto social, político y económico, sus beneficios serían indiscutibles para la base fundamental de la sociedad, al implementar dichas estrategias, se crearía una situación donde las experiencias, habilidades y oportunidades desarrolladas por un dominio (laboral o familiar) logran ser transferidas de una manera positiva y reforzante en el otro dominio dentro de la dinámica familiar de los agentes policiales. Lo importante es que los involucrados busquen esta transformación paso a paso y cada eslabón avanzado será un logro en beneficio de la familia. <sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> La familia es el pilar fundamental del servidor policial “Yo decido ser feliz” \_Policía Nacional del Ecuador.html  
26 de Octubre de 2016 Olicia de ecuador

## CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

### 3.1 Tipo de investigación.

**Explicativa;** La presente investigación pretende explicar cómo el estrés policial, en sus diferentes dimensiones genera efectos negativos manifestados en conflictos de rol, de tensiones y conductas en la dinámica familiar de los agentes, así también explicar, de tales efectos, cuáles son los más significativos.

### 3.2 Diseño de la investigación:

**No experimental:** Dado que no se manipuló de manera deliberada variable alguna, no hubo condiciones ni estímulos a los cuales se expusieron los sujetos del estudio. Más bien se analizó cuál es el nivel o estado de afección de una o diversas variables en un momento determinado en respecto a la muestra.

### 3.3 Enfoque de la investigación:

**Mixto (Cuantitativo y cualitativo):** Se tomaron conclusiones en base a las variables estudiadas; el nivel de estrés de los agentes, su relación con su labor policial y su incidencia en los conflictos familiares, todo ello de acuerdo con los datos recabados mediante las técnicas e instrumentos aplicados, que posteriormente fueron procesados y presentados estadísticamente, resultando finalmente en análisis profundos acerca de relaciones entre variables, patrones generalizables .y tendencias que pudieran conducirnos a interpretaciones concluyentes.

### 3.4 Población y Muestra:

**Universo:** El universo poblacional que compone la Policía Nacional Civil de El Salvador es de 23,265 Agentes destacados en las diferentes dependencias de la Policía Nacional Civil, a nivel de los 14 departamentos del país.

**Población:** El cuerpo de agentes de la Policía Nacional Civil de la zona metropolitana consta de 2,025 agentes, de ambos sexos, distribuidos en cien delegaciones.

**Muestra:** El tipo de muestreo de la investigación será el No Probabilístico por cuotas, ya que de un total **2,025** agentes policiales, se seleccionaron de manera aleatoria una muestra de **92** agentes policiales, ubicados en las delegaciones policiales geográficamente más accesibles.

Para establecer la muestra se utilizó la siguiente fórmula que está diseñada para calcular el tamaño de la muestra de la población finita:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{e^2(N-1) + (Z)^2(PQ)}$$

Dónde:

n: Número de elementos (tamaño de la Muestra)

N: Universo o Población

Z: Nivel de Confianza (95%= 1.96)

P: Probabilidad de asociación.

Q: Probabilidad de no Asociación

e: Margen de Error

Sustituyendo en la fórmula se tiene:

N= 2,025 agentes policiales destacados en las diferentes delegaciones de la zona metropolitana.

P= 50%

Q= 50%

e= 10%

z= 95%

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(2.025)}{(2,025-1)(0.10)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \underline{1,944.81}$$

21.2004

n=91.7345

**n= 92**

De igual forma se establecieron los siguientes criterios, que determinaron la inclusión o no de la población, dentro del segmento de muestra:

1. Ser agente de la Policía Nacional Civil.
2. Haber pertenecido a la institución mínimamente por un año.
3. Haber mantenido una relación de convivencia familiar (amorosa) mínimamente durante 1 año.
4. Ser padre o madre de por lo menos un hijo/a.
5. Estar dispuesto a colaborar voluntariamente en la investigación.

### **3.5. Técnicas de Recolección de datos:**

- *Entrevista:* Técnica mediante la cual se pretende obtener datos a partir de haber desarrollado con anterioridad un protocolo, es decir un instrumento semi estructurado, con los datos que se desean investigar en los agentes policiales.

### **3.6 instrumentos de recolección de datos:**

- *Guía de entrevista.* Conformada por 41 ítems, con preguntas abiertas y cerradas, de los cuales 14 pueden ser puntuadas en cualquiera de las tres escalas evaluadas, a mayor puntuación mayor presencia de conflicto trabajo-familia, en las áreas de tensión, rol y conducta.

- *Cuestionario: MBI (Maslach Burnout Inventory).*

Es una escala creada por C. Maslach, E. Jackson y Leiter. tiene una alta consistencia interna y fiabilidad, consta de 22 ítems en forma de afirmaciones sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, con ella se evalúa la presencia de las siguientes subescalas: el agotamiento emocional, el cual consta de 9 preguntas con una puntuación máxima de 54, la despersonalización que consta de 5 preguntas con una puntuación máxima 30 y la falta de realización personal que consta de 8 ítems con

una puntuación máxima de 48. En la frecuencia el sujeto valora, mediante un rango de siete adjetivos que van de “nunca” a “todos los días”, con qué frecuencia experimentada cada una de las situaciones descritas en los ítems.

*Cuestionario: (SWING) Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia.*

Este cuestionario creado por S. Geurts y colaboradores, se divide en cuatro subescalas, las cuales son; efectos positivos del trabajo sobre la familia, efectos negativos del trabajo sobre la familia, efectos positivos de la familia sobre el trabajo, efectos negativos de la familia sobre el trabajo. Consta de 22 ítems, con formato de respuesta Likert, en la cual el sujeto elige entre cuatro alternativas de 0 a 3, en la que 0 es nunca y 3 es siempre, que reflejan la frecuencia con la que experimenta esas situaciones y por ende el nivel de los efectos positivos y negativos en que el trabajo afecta la dinámica familiar.

### **3.7 Procedimiento general:**

- Definición del tema de investigación.
- Elaboración de protocolo de investigación.
- Aprobación del tema de investigación.
- Asignación de asesor.
- Recopilación de información bibliográfica.
- Determinación de instrumentos a utilizar.
- Determinación de la muestra.
- Diseño y presentación del proyecto de investigación.

### **3.8 Procedimiento de la recolección de datos.**

- Se elaboró y presentó una carta a las autoridades de la policía nacional civil, solicitando autorización para aplicar los instrumentos en diversas delegaciones policiales de San Salvador.
- Luego de obtener la autorización, se contactó a diversas delegaciones policiales para agendar las sesiones de aplicación de instrumentos.
- Al aplicar el número de instrumentos establecido previamente, se procedió a ordenar, analizar e interpretar la información obtenida.
- finalmente se procedió a elaborar el informe que contiene los resultados y los hallazgos encontrados.



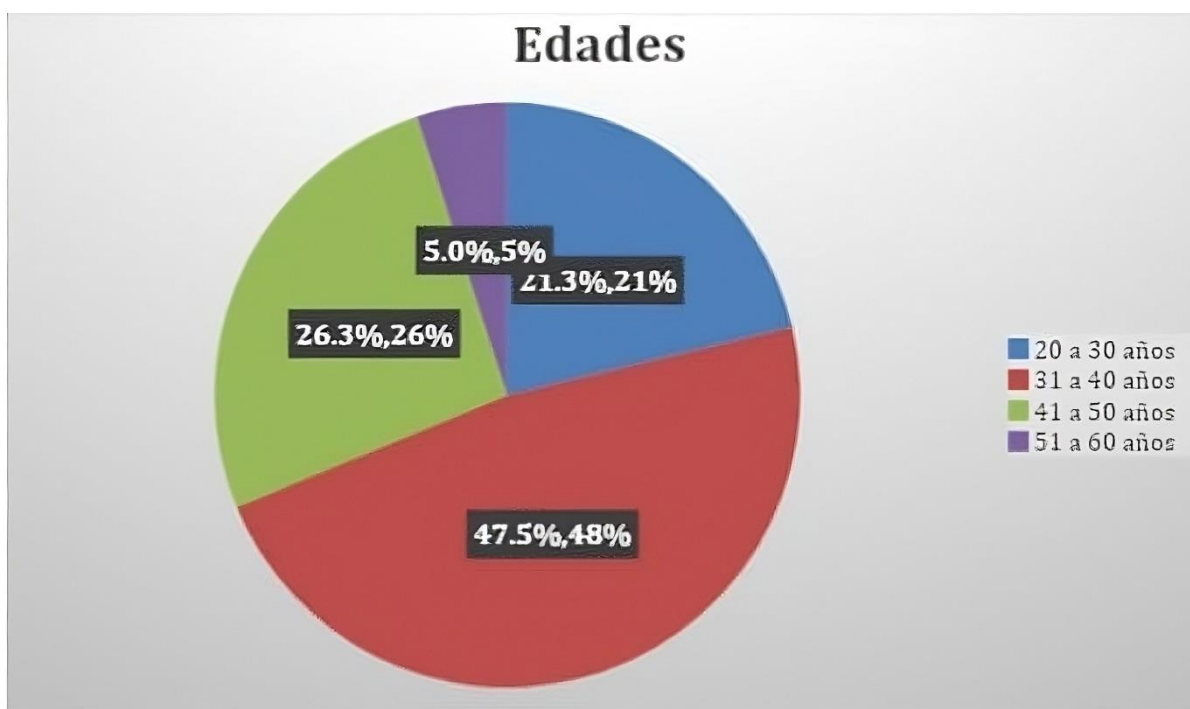


## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.

### 4.1 Presentación de Resultados.

Tabla 1. Edad de los agentes policiales entrevistados

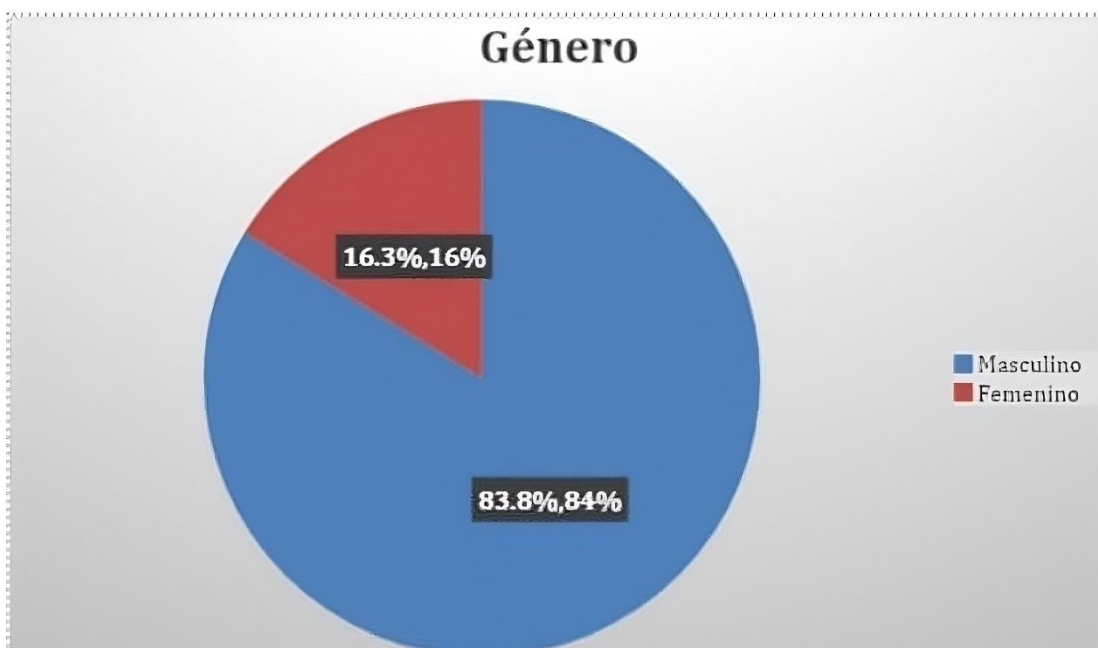
Edades	FA	Fr
20 a 30 años	20.00	21%
31 a 40 años	44.00	48%
41 a 50 años	24.00	26%
51 a 60 años	4.00	5.0%
Totales	92.00	100.0%



**Descripción:** En lo referente a los años de vida de los agentes entrevistados, el grupo mayoritario se encuentra en el rango de los 31 a 40, seguido del grupo cuya edad oscila entre 41 y 50, el tercer grupo está entre los 20 a los 30 años y un grupo muy minoritario tiene una edad que va de los 51 a los 60.

Tabla 2. Género de los agentes policiales entrevistados.

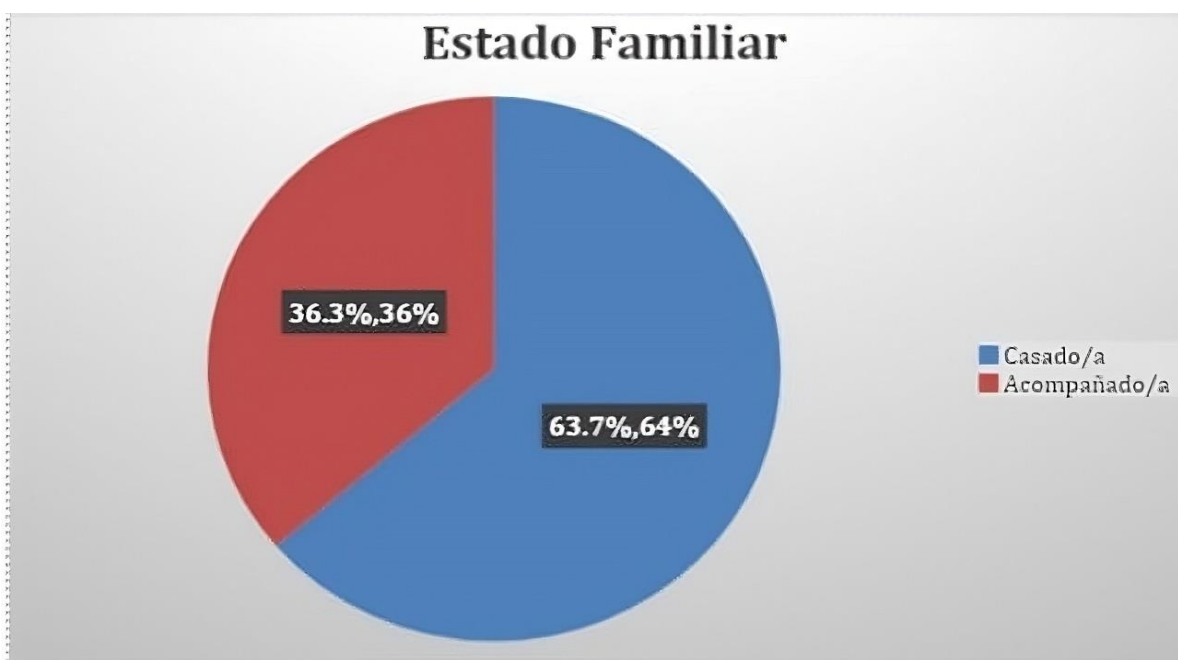
Género	FA	Fr
Masculino	77.00	84%
Femenino	15.00	16%
Totales	92	100.0%



**Descripción:** La gran mayoría de participantes son hombres y menos de un cuarto de la población son mujeres.

Tabla 3. Estado civil de los agentes policiales entrevistados.

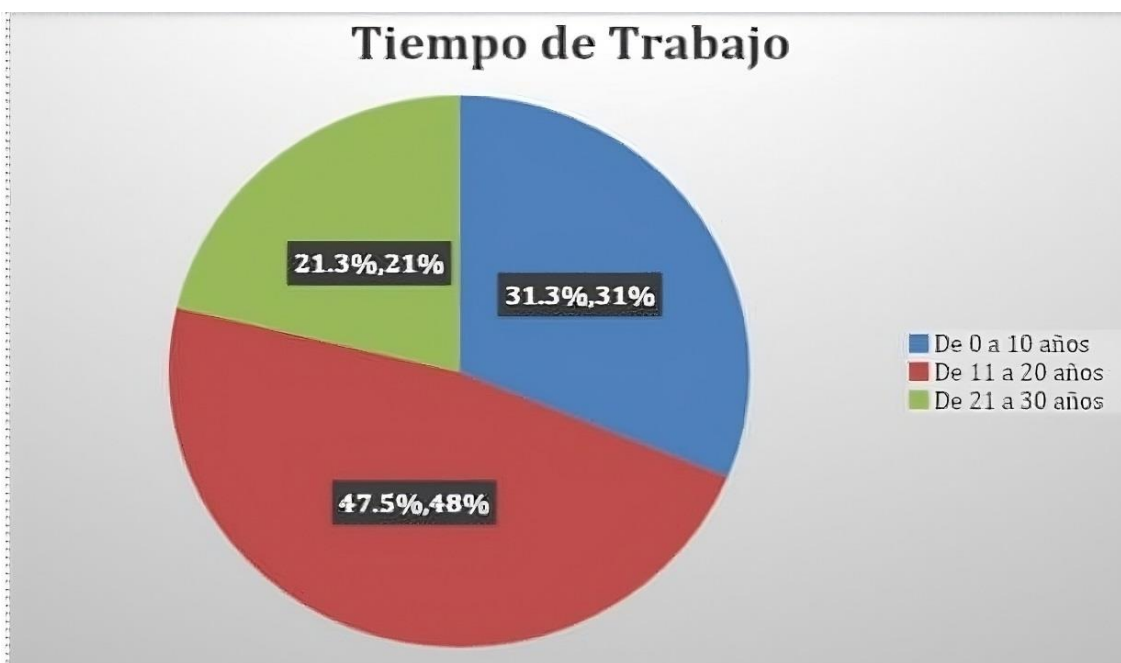
Estado Familiar	FA	Fr
Casado/a	59	64%
Acompañado/a	33	36%
Totales	92	100.0%



**Descripción:** Casi dos tercios de la población investigada mantiene un tipo de relación que se define como “acompañado” o en unión libre, mientras que un poco más de un tercio está casado.

Tabla 4. Cantidad de años laborando como agentes policiales.

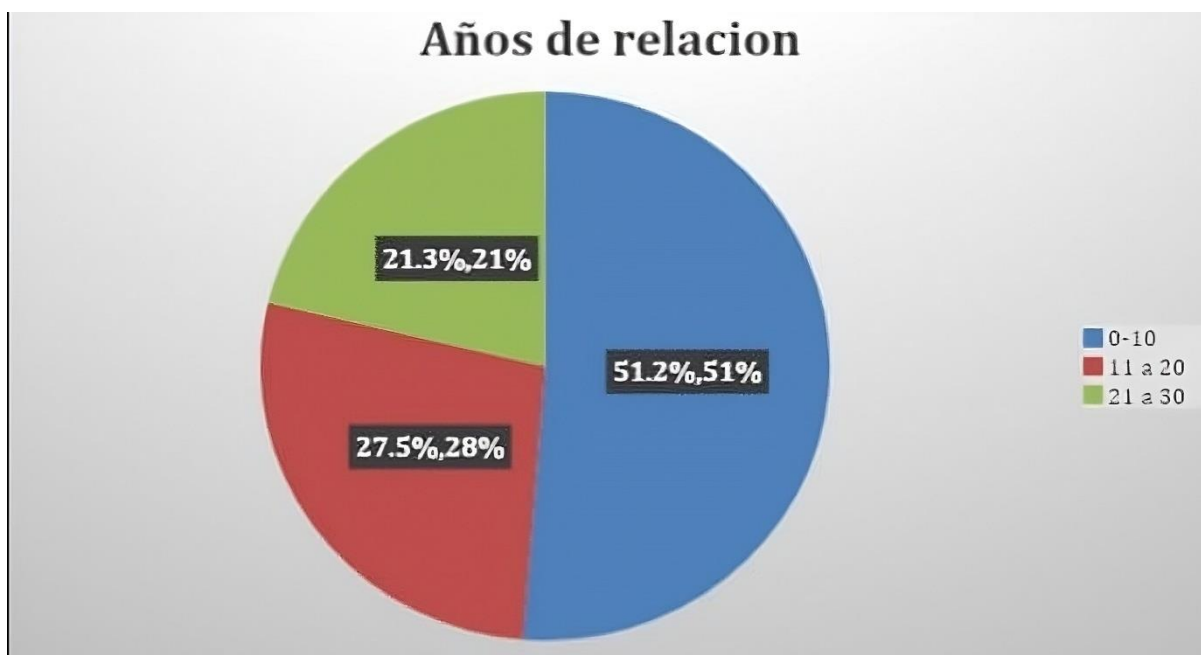
Tiempo de Trabajo	FA	Fr
De 0 a 10 años	29	31%
De 11 a 20 años	44	48%
De 21 a 30 años	19	21%
Totales	92	100.0%



**Descripción:** Casi la mitad de los policías entrevistados ha desempeñado dicha labor durante 21 a 30 años, así mismo casi un tercio de ellos ha laborado entre 1 a 10 años y un porcentaje menor lo ha hecho durante 20 a 30.

Tabla 5. Duración de las relaciones de pareja de los agentes policiales.

Años de relación	FA	Fr
0-10	47	51%
11 a 20	26	28%
21 a 30	19	21%
Totales	92	100.0%

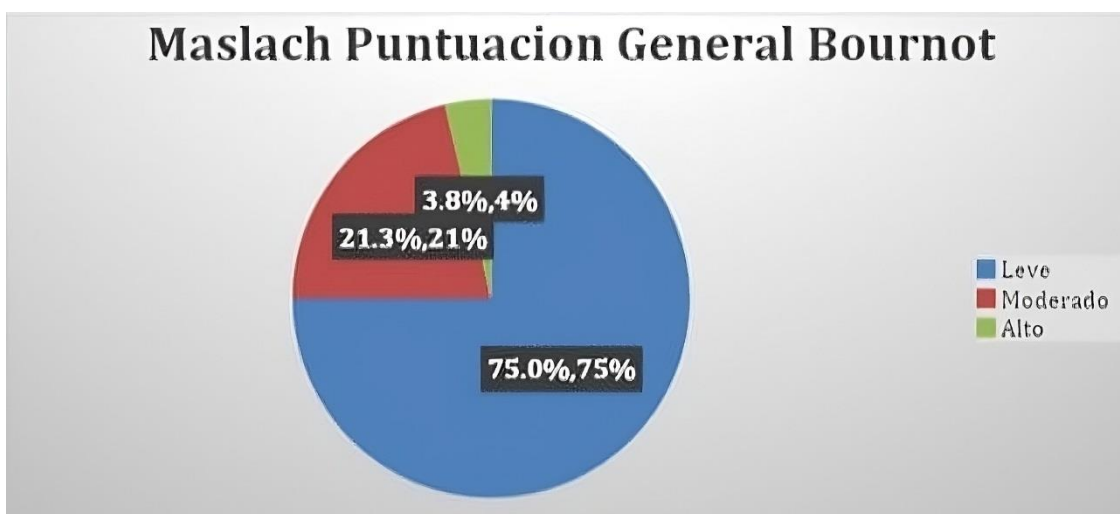


**Descripción:** La mayor parte de los agentes investigados ha mantenido una relación de pareja en un rango de años que va entre 1 a 10 años, mientras que poco más de un cuarto de ellos ha permanecido en un vínculo de la misma índole durante 11 a 20 años y seguido muy de cerca el tercer grupo ha mantenido la relación entre 21 a 30 años.

### 4.1.1 Maslach Burnout Inventory

Tabla 6. Puntuación General (Maslach).

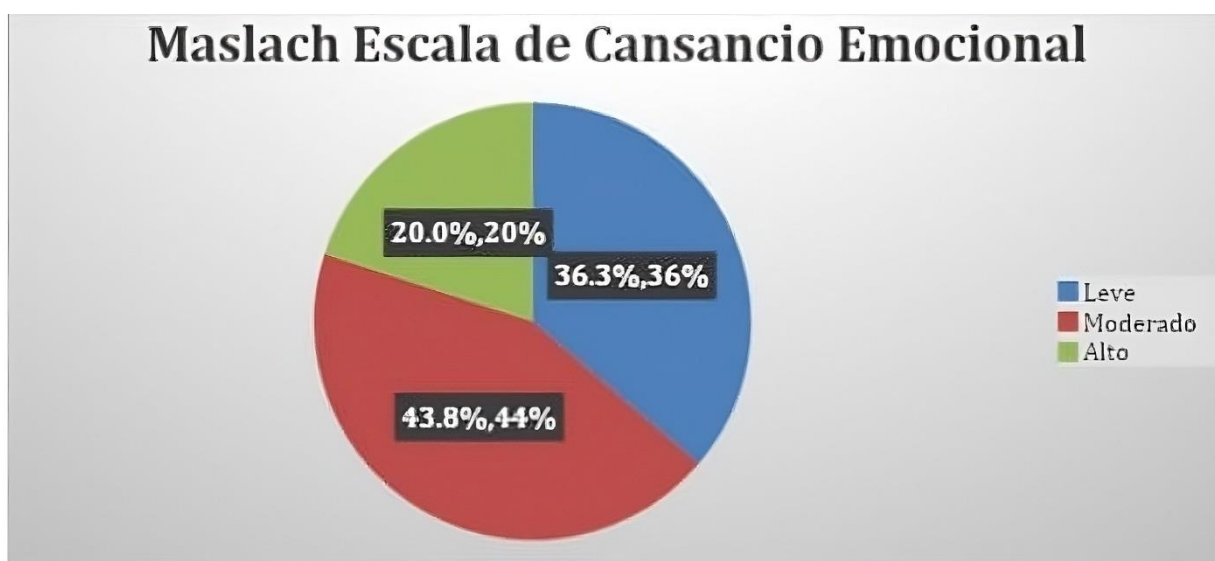
Puntuación General	FA	Fr
Leve	69	75.0%
Moderado	19	21%
Alto	4	4%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** Se puede observar que el grupo más numeroso de participantes se encuentra en el nivel más leve de burnout, mientras que el nivel moderado se sitúa en segundo lugar, pero con un amplio margen de distancia y el nivel más alto del síndrome lo manifiesta solo un pequeño grupo de participantes.

Tabla 7. Escala de cansancio. (Maslach.).

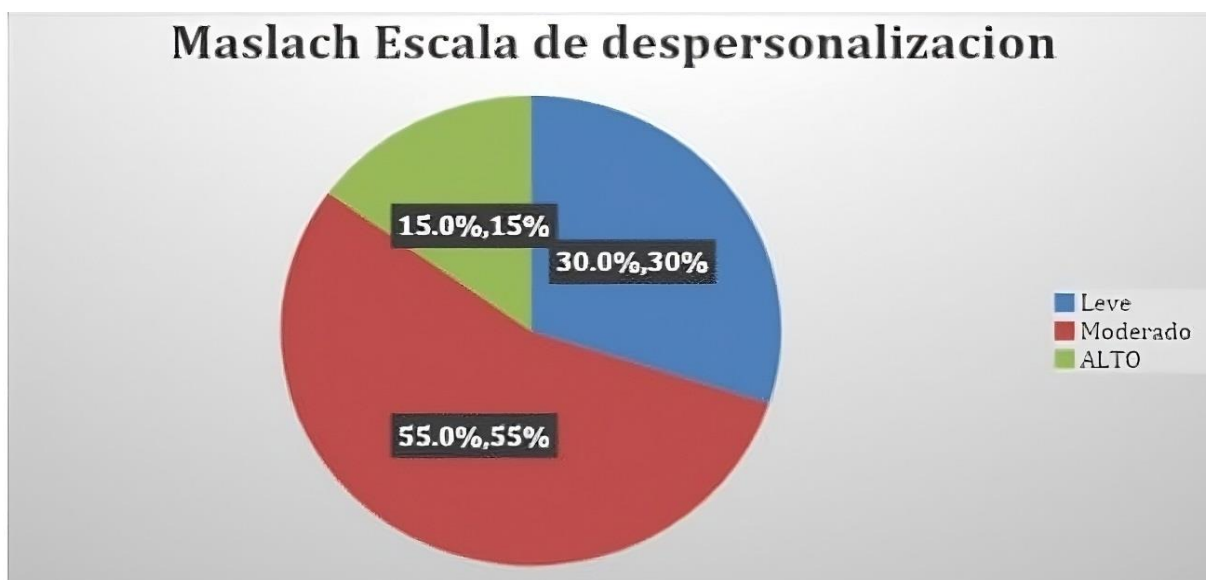
Cansancio Emocional	FA	Fr
Leve	33.00	36%
Moderado	41.00	44%
Alto	18.00	20.0%
Totales	92.00	100.0%



**Descripción.** La mayor parte de los participantes en la investigación presenta un nivel moderado de agotamiento emocional, lo cual es directamente proporcional a la existencia del síndrome de burnout en los mismos, en un nivel muy cercano, el segundo grupo con mayor puntuación presenta cansancio emocional en un grado leve y la parte más pequeña de encuestados manifiesta este mismo fenómeno en un nivel alto.

Tabla 8. Escala de despersonalización del (Maslach).

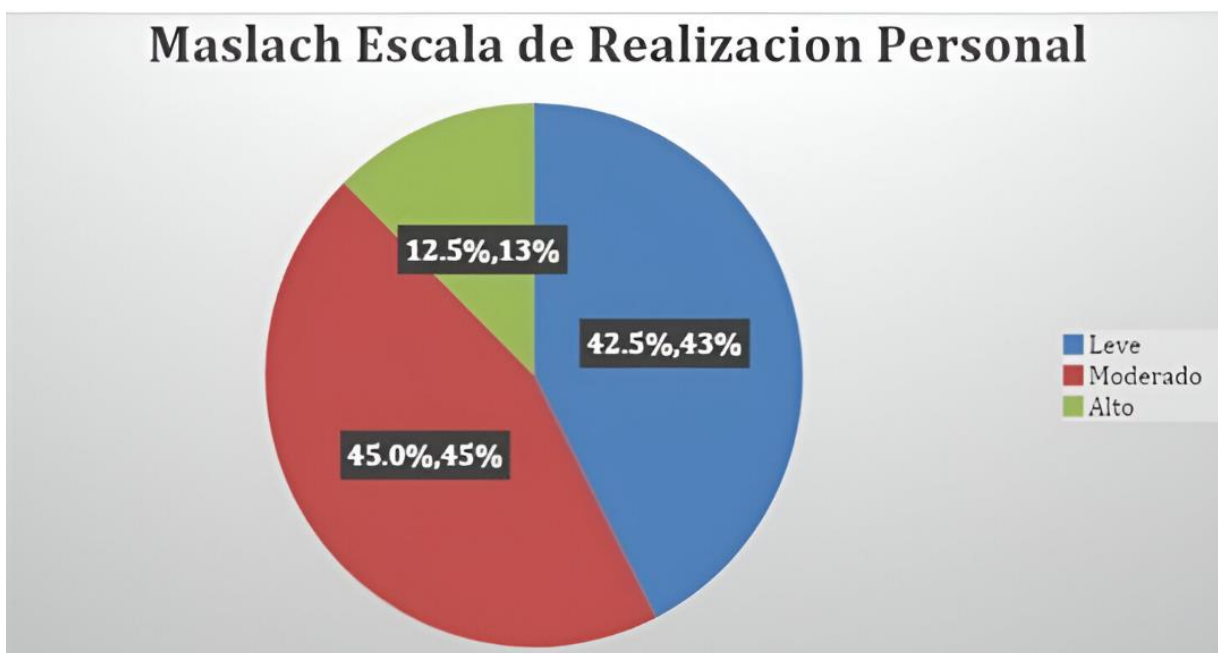
Despersonalización	FA	Fr
Leve	28	30.0%
Moderado	51	55.0%
ALTO	13	15.0%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** El grupo mayoritario evaluado en esta escala, presenta un nivel moderado en cuanto a despersonalización, es decir, el grado en que cada participante reconoce en sí mismo distanciamiento y frialdad emocional con respecto a su entorno laboral y socio afectivo, casi un tercio de la población manifiesta experimentar este mismo fenómeno en un nivel leve y una minoría en un grado alto.

Tabla 9. Escala de realización (Maslach).

Realización Personal	FA	Fr
Leve	40	43%
Moderado	41	45.0%
Alto	11	12%
Totales	92	100.0%

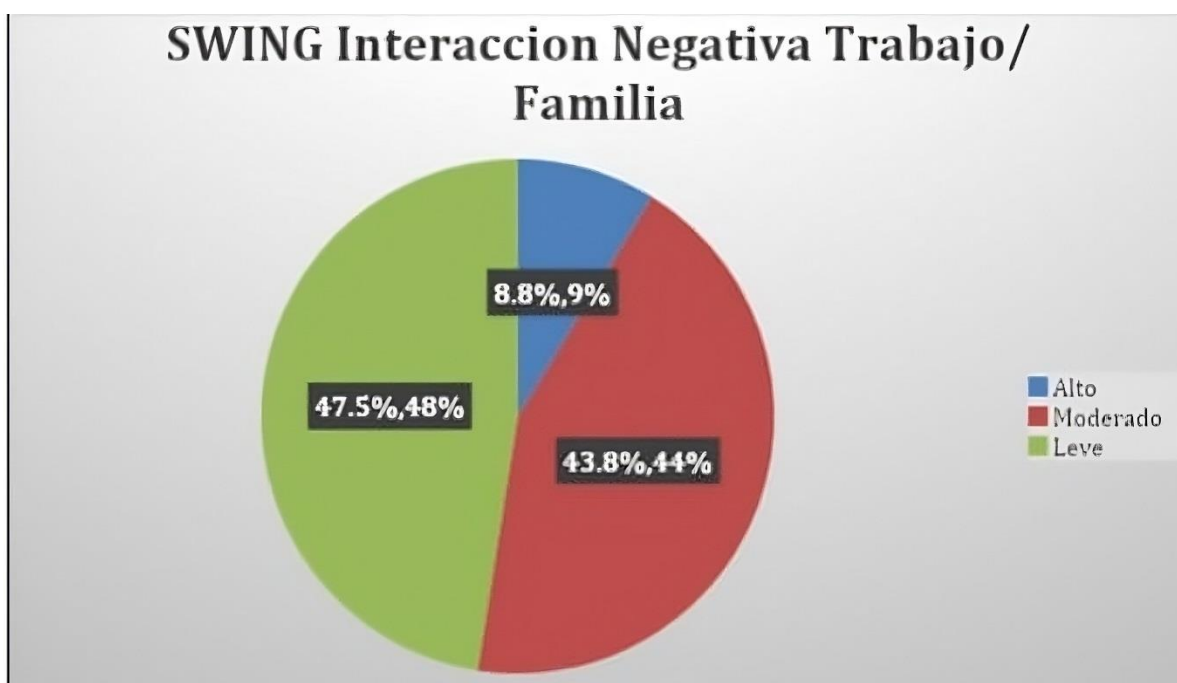


**Descripción.** Nuevamente el nivel moderado es expresado como aquel con el cual se identifica la mayor parte de participantes, quienes experimentan un sentimiento de autoeficacia y realización personal y por lo mismo, perciben un menor grado de agotamiento emocional o estrés laboral, ya que esta escala es inversa, podemos decir que más de un tercio de la población experimenta el síndrome en un grado alto en contraposición de un sentimiento de autoeficacia el cual estaría en un nivel leve, mientras que sólo una minoría experimenta un alto sentido de autorrealización y un nivel muy leve de burnout.

#### 4.1.2 Cuestionario de Interacción Trabajo-Familia (SWING)

Tabla 10. Escala de Interacción negativa entre trabajo y familia. (SWING)

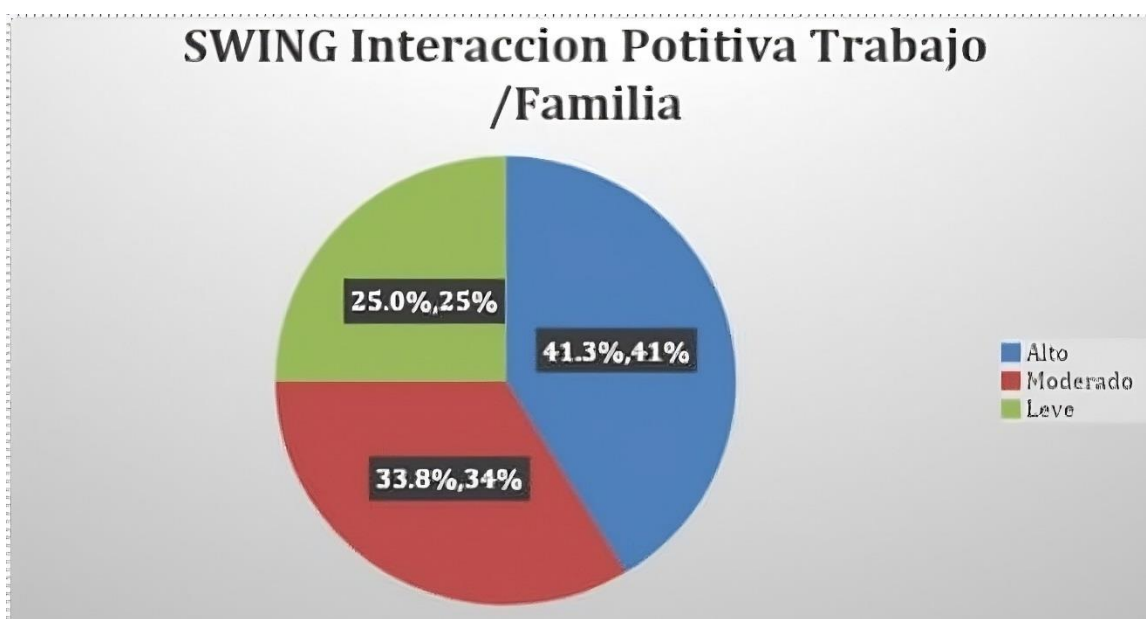
Interacción Negativa T / F	FA	Fr
Alto	7	8%
Moderado	41	44%
Leve	44	48%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** El grado de interacción negativa entre el trabajo y la familia de los participantes de la investigación, es casi similar en un grado leve y moderado y solamente una pequeña minoría considera que este tipo de interacción existe en su dinámica familiar en un nivel alto.

Tabla 11. Escala de Interacción positiva entre trabajo y familia. (SWING)

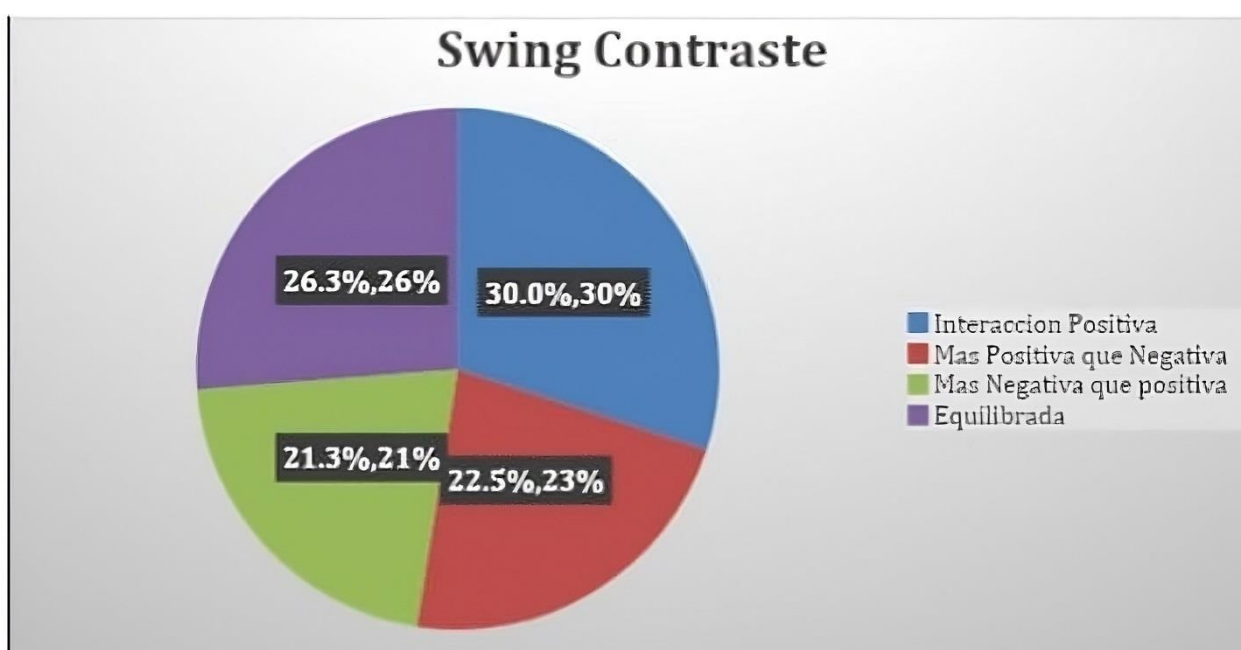
Interacción Positiva T/F	FA	Fr
Alto	38	41%
Moderado	31	34%
Leve	23	25.0%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** La interacción positiva entre el trabajo y la familia de la mayoría de los agentes policiales es reconocida en un nivel alto, mientras que muy de cerca, un tercio de la población percibe este tipo de interacción en su dinámica familiar en un nivel moderado y un cuarto de la misma lo identifica también, pero en un nivel leve.

Tabla 12. Contraste entre escalas. (SWING)

Contraste	FA	Fr
Interacción Positiva	28	30.0%
Más Positiva que Negativa	21	23%
Más Negativa que positiva	19	21%
Equilibrada	24	26%
Totales	92	100.0%

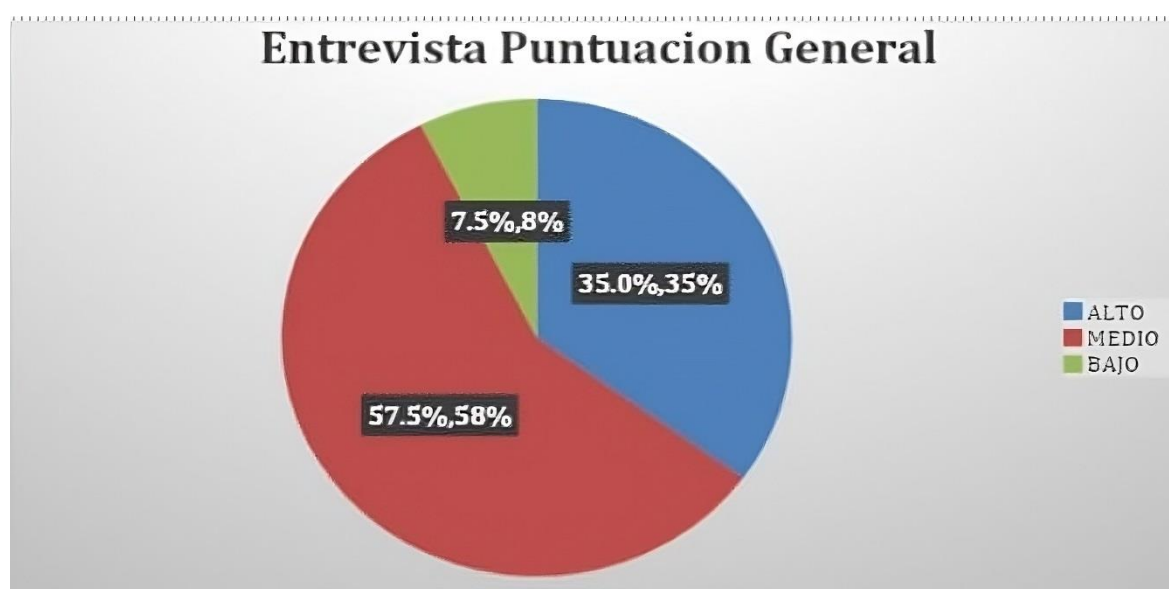


**Descripción.** Quienes perciben la interacción entre su trabajo y su dinámica familiar como positiva representan casi un tercio de la población, seguido muy de cerca por los agentes que consideran tal interacción como “más positiva que negativa”, los cuales representan casi un cuarto de los entrevistados. Los participantes que perciben que la relación entre su vida laboral y familiar es “más negativa que positiva” son poco menos de un cuarto del total de encuestados, mientras que otro cuarto de participantes toman una postura equilibrada, es decir, igualmente negativa como positiva, situándose en una posición neutral.

### 4.1.3 Entrevista

Tabla 13. Puntuación general del nivel de conflicto detectado entre trabajo y familia. (Entrevista)

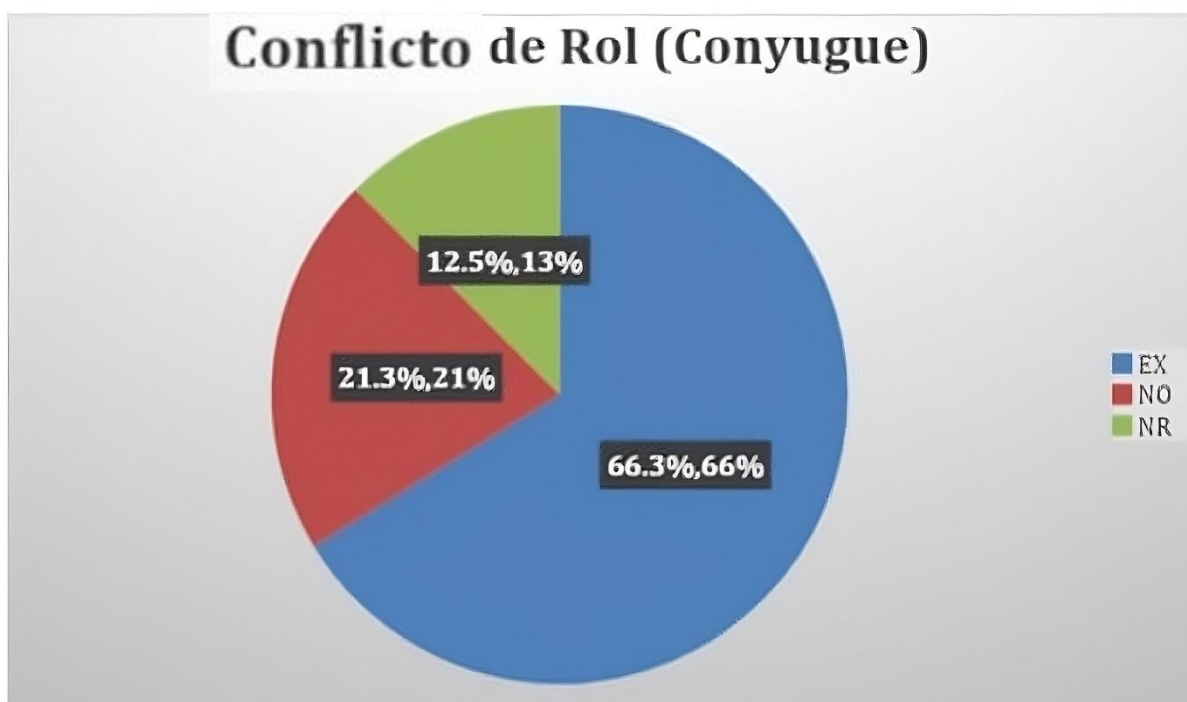
Puntuación General	FA	FR
ALTO	32	35.0%
MEDIO	54	58%
BAJO	6	7%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** Este apartado muestra en términos generales, el nivel de percepción de la población entrevistada, en cuanto al grado de conflicto existente entre el trabajo y la dinámica familiar. Siendo el grupo mayoritario, el que sostiene que dicho conflicto es experimentado en un grado medio o moderado, mientras que poco más de un tercio de los agentes piensa que existe en un nivel alto y una minoría lo considera bajo.

Tabla 14. Existencia de conflicto de rol con la o él cónyuge. (Entrevista)

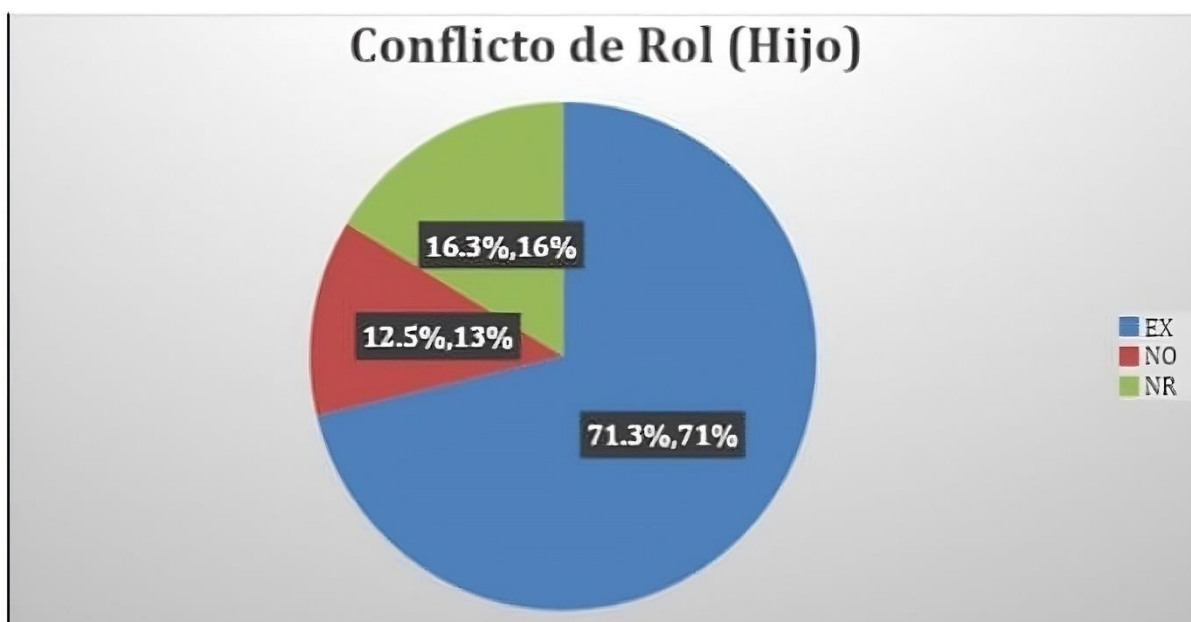
Conflicto de Rol (Cónyuge)	FA	Fr
Existe	61	66%
No Existe	19	21%
No Respondió	12	13%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** La mayor parte de la población reconoce la existencia de conflicto entre los roles que desarrolla como agente policial en intersección con los roles que desarrolla o debería desarrollar con su cónyuge, tales como orientador o compañero de diversas actividades u obligaciones típicas de una pareja. Menos de un cuarto manifiesta que no existe tal conflicto en su relación de pareja y una minoría mucho menor se abstuvo de responder.

Tabla 15. Existencia de conflicto de rol con los hijos. (Entrevista)

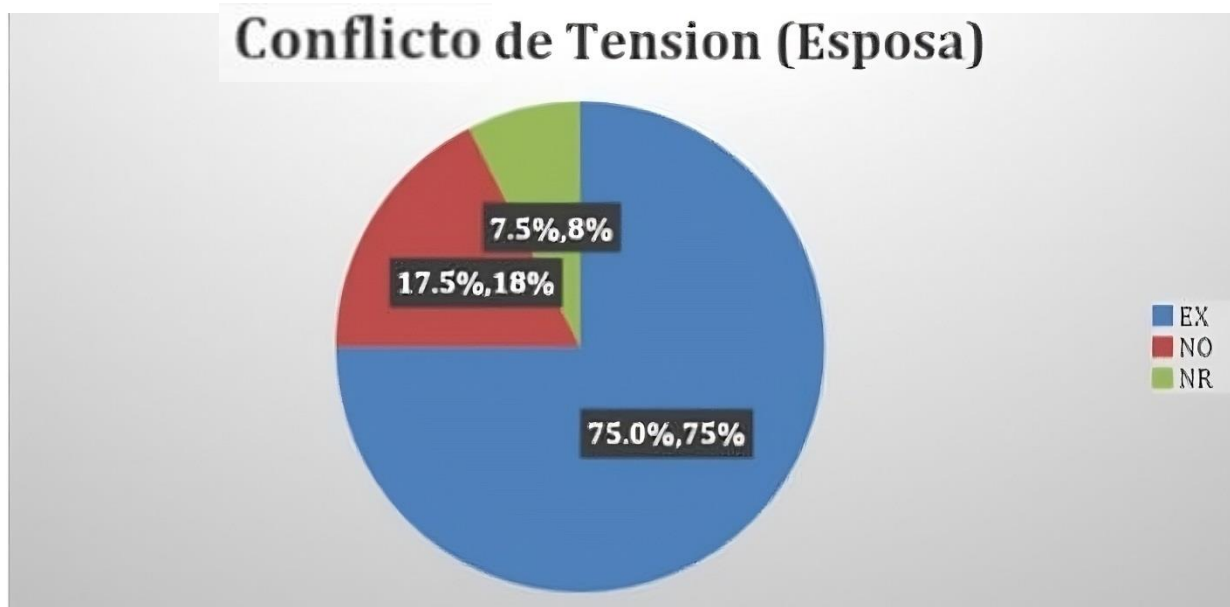
<b>Conflicto de Rol (Hijo)</b>	<b>FA</b>	<b>Fr</b>
Existe	65	71%
No Existe	12	13%
No Respondió	15	16%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** Un porcentaje muy amplio de los agentes entrevistados (más de dos tercios) identifica la existencia de conflicto entre los roles que deben fungir en su trabajo, en confluencia con los roles propios de un padre de familia. Los participantes mencionan algunos ejemplos como; consejero, confidente, cuidador, etc. Con una significativa distancia, solo una minoría manifiesta que no existe tal conflicto en la relación que tiene con sus hijos y un porcentaje similar no dio una respuesta.

Tabla 16. Existencia de conflicto de tensión con la o el cónyuge. (Entrevista)

Conflicto de Tensión (Cónyuge)	FA	Fr
Existe	69	75.0%
No Existe	17	18%
No Respondió	6	7%
Totales	92	100.0%

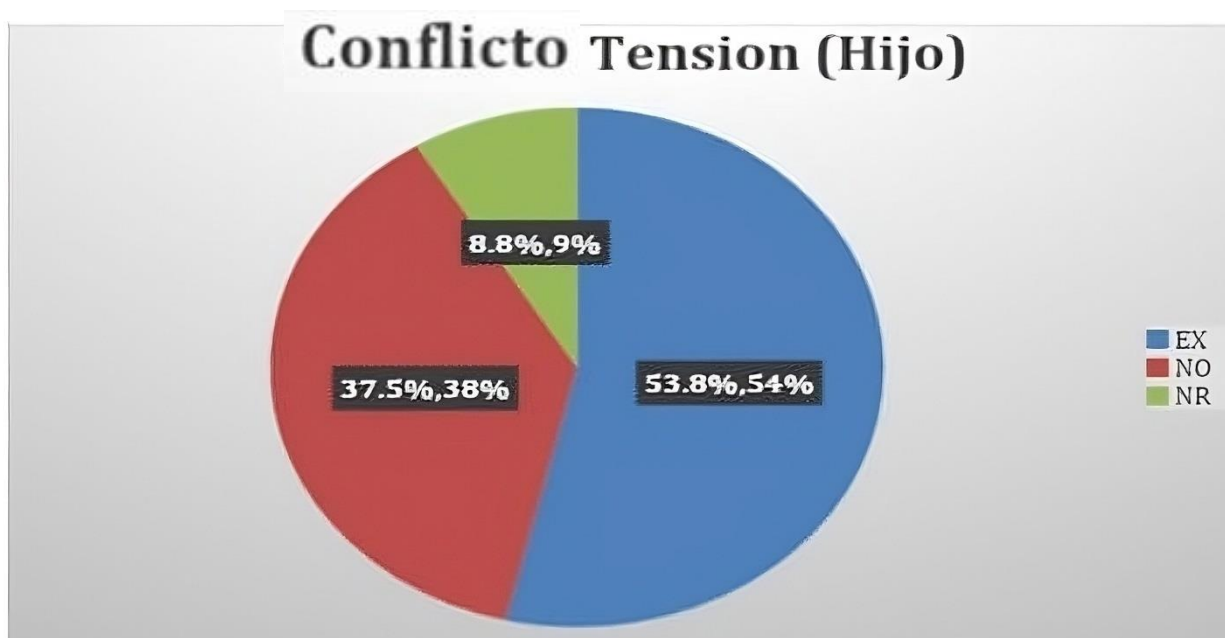


**Descripción.** Un grupo significativamente mayor de policías (tres cuartos de la población entrevistada) manifiesta ser consciente de la existencia de tensión emocional en su relación con su pareja sentimental, tal estado psicológico es ocasionada por tensiones derivadas de su labor, lo cual puede generar constantemente sentimientos de frustración y abandono en el cónyuge o en ambos, discusiones, enfriamiento emocional, colopatía, entre otros.

Una minoría niega la existencia de este tipo de conflictos en sus relaciones conyugales y una cantidad significativamente menor no dio respuesta en este apartado.

Tabla 17. Existencia de conflicto de tensión con los hijos. (Entrevista)

Conflicto de Tensión (Hijo)	FA	FR
EX	50	54%
NO	35	38%
NR	7	8%
Totales	92	100.0%



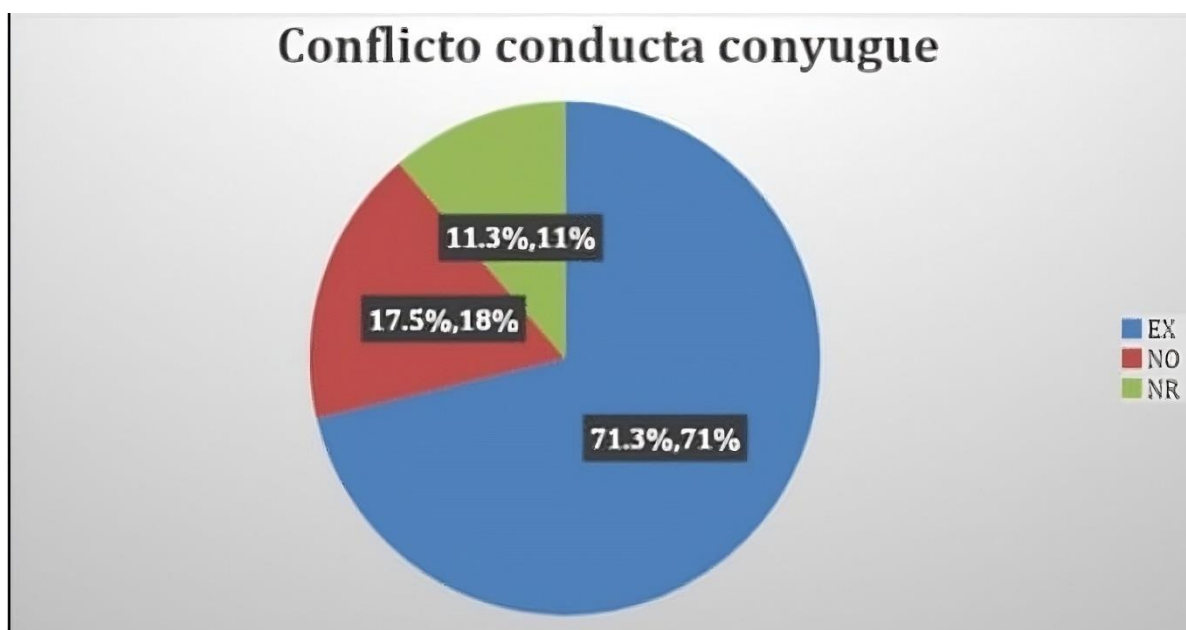
**Descripción.** Un poco más de la mitad de los agentes que participaron en la investigación, expresan un reconocimiento de la manifestación de tensiones en sus relaciones con sus hijos, esto en consecuencia de presiones que proceden de su trabajo policial.

Algunas de las manifestaciones psicológicas mencionadas son el enojo, la frustración, la frialdad emocional, “rebeldía” o desobediencia, inexpresividad, temor o falta de confianza con el padre, etc.

Poco más de un tercio de los policías dijo no reconocer tal conflicto en la relación con sus hijos y un pequeño grupo decidió no responder.

Tabla 18. Existencia de conflicto de conducta con la o él cónyuge. (Entrevista)

conflicto conducta cónyuge	FA	Fr
Existe	65	71%
No Existe	17	18%
No Respondió	10	11%
Totales	92	100.0%

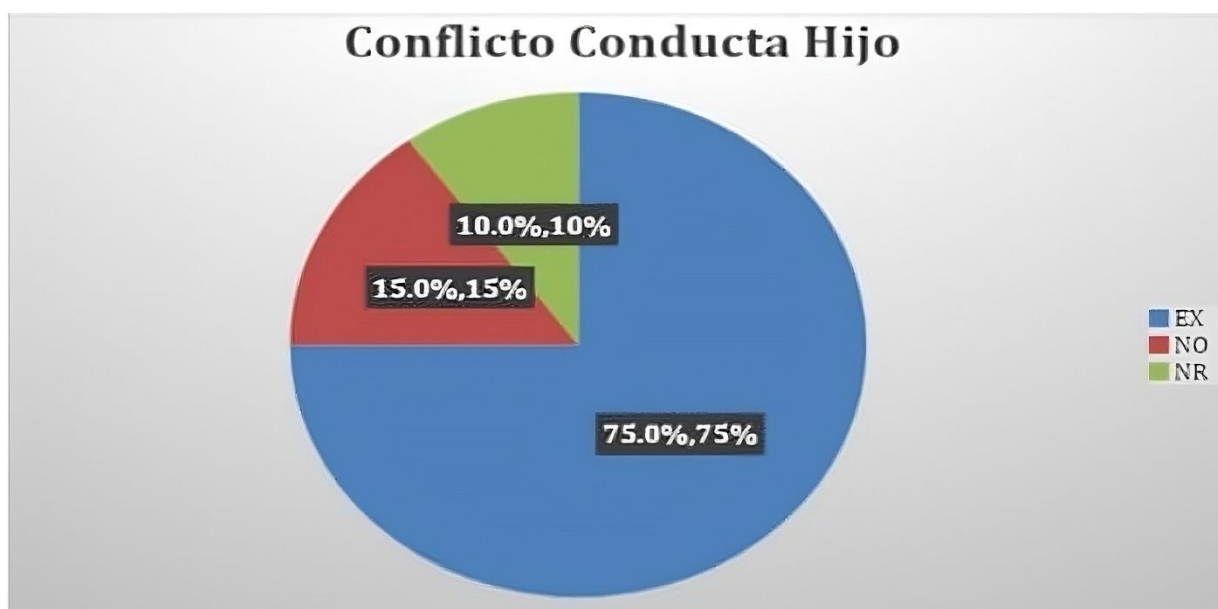


**Descripción.** El conflicto producido por conductas propias o típicas de un agente policial en El Salvador, las cuales se llevan a la práctica en la relación con la pareja sentimental, están presentes en la mayor parte de la población entrevistada, con más de dos tercios de la misma. Algunas de estas conductas fueron mencionadas en las entrevistas y podemos mencionar como más significativos los siguientes: gestos de inexpresividad y frialdad emocional, léxico policial, tono de voz autoritario, irritación, sobre protección, paranoia, etc.

Una minoría expresó que no existe este tipo de conflictos en su relación con su pareja y un grupo muy pequeño no respondió.

Tabla 19. Existencia de conflicto de conducta con los hijos. (Entrevista)

Conflicto conducta hijo	FA	FR
Existe	69	75.0%
No Existe	14	15.0%
No Respondió	9	10.0%
Totales	92	100.0%



**Descripción.** Los conflictos de los agentes, derivados de las conductas pertenecientes a su rol policial y manifestados en sus relaciones con sus hijos, están presentes en la mayoría de la población estudiada, (tres cuartos), siendo de estas conductas las más significativas el ausentismo, el autoritarismo, cuestionamientos en los hijos del tipo; ¿Mi papá hace eso?, frialdad e inexpresividad emocional.

Un pequeño porcentaje de agentes se refirió a este conflicto como inexistente y otro grupo aún menor se abstuvo de dar una respuesta.

## **4.2 Análisis de resultados.**

### **4.2.1 Datos Generales.**

La mayoría de las personas que participaron en la presente investigación son hombres, cuya edad se encuentra en un rango de 20 a 40 años, más de la mitad de ellos están casados y han mantenido una relación de pareja durante unos 10 a 20 años.

En cuanto a la cantidad de años que han pertenecido a la corporación policial, ésta oscila en su mayoría entre dos y tres décadas.

### **4.2.2 Resultados del Maslach Burnout Inventory.**

- En sentido general, en cuanto al estrés laboral, los agentes consideran que experimentan tal fenómeno en un nivel leve, la posición media tiene una representación de menos de un cuarto de la población, lo cual podría parecer contradictorio, dado que se ha entendido a lo largo de esta investigación, que la labor policial es de las más estresantes, si no la más estresante en el mundo. Entonces, ¿cómo es que los agentes no experimentan mucho estrés?; se infiere una actitud evasiva y negacionista por parte de los participantes, tal como se ha estudiado anteriormente, la cultura policial y el estereotipo machista del “tipo duro” que no admite debilidad, ni sentimientos de vulnerabilidad, que siempre aparenta fortaleza porque esa es la expectativa social, que al ser internalizada a través de los años, podría estar incidiendo en algunos resultados, como lo veremos en otros apartados de este análisis, no obstante, al estudiar las categorías del cuestionario por separado, se pueden apreciar más claramente algunas afecciones psicológicas que el cuerpo policial experimenta, esto debido a que el inventario de Maslach está diseñado para identificar factores de interés investigativo, aún, si los participantes tomaron posiciones neutrales, negacionistas o evasivas.

De manera más concreta se puede observar que en la escala de cansancio emocional, el nivel medio es casi la mitad de la población, mientras que el leve es un poco más de un tercio y en la categoría más alta se muestra una representación significativa con una quinta parte de la población, es decir la mayoría de los agentes manifiesta

experimentar cansancio emocional en un nivel moderado y alto mientras que poco más de un tercio de ellos lo experimenta en un nivel leve.

El cansancio emocional es un aspecto muy importante a considerar, puesto que afecta directamente en la salud mental de los agentes, provocando ansiedad, depresión y manifestándose en conductas de alto riesgo como impulsividad, ira descontrolada, abuso de sustancias como el alcohol, el cual es comúnmente utilizado para “escapar” del alto nivel de estrés laboral, esto puede fácilmente poner a los agentes en peligro de verse envueltos en situaciones trágicas o con consecuencias graves para sí mismos y para quienes les rodean.

- Los resultados en la escala de despersonalización son similares, poco más de la mitad de los agentes la experimentan en un nivel moderado, un porcentaje ligeramente inferior a un tercio se sitúa en una posición de leve afección y una minoría lo sufre en un nivel alto. Se infiere que los agentes perciben en proporción leve a moderada un enfriamiento emocional en cuanto a su entorno socio afectivo, esto incluye desde sus jefes y compañeros de trabajo hasta sus hijos y esposa o compañera de vida, pasando por sus amigos.

Como se ha estudiado anteriormente, los policías están expuestos muy frecuentemente a escenas fuertes, se involucran en situaciones de alto riesgo, son testigos de acciones de maldad, desprecio y agresividad constante hacia los derechos humanos y principalmente el derecho a la vida. Ante tal exposición constante es de esperar el desarrollo de mecanismos de defensa que les “ayuden” a sobrellevar tales situaciones. La despersonalización puede ser uno de ellos; La insensibilización, elevar el umbral de tolerancia, la normalización del sufrimiento y la violencia. Lo peor de esta situación es que las actitudes antes mencionadas son aplicadas a las relaciones personales y se desarrolla el pensamiento de que “eso no es nada”, cada vez que los hijos manifiestan problemas y la esposa sufre alguna situación ó cuando la familia se queja de alguna inconformidad por el trabajo del agente, la respuesta del agente es de apatía y es percibida por su núcleo familiar y cercanos, como muestra de desinterés e indiferencia.

También puede afectar en cuanto a la forma en que se trata a los ciudadanos involucrados, de una manera u otra en alguna situación que requiera intervención policial, el policía se puede mostrar apático por los derechos o el sufrimiento humano mientras que la expectativa de la población civil es de una institución empática y respetuosa, esto genera conflictos en las partes involucradas y puede propiciar que las situaciones se vuelvan más violentas y arriesgadas.

- En cuanto al nivel de sentimiento de realización personal, el cual la mayoría lo experimenta moderadamente, con casi la mitad de la población y otra parte casi igual manifiesta percibir tal condición en un nivel leve, podemos inferir lo siguiente;

A mayor sentimiento de autoeficacia mayor, sentimiento de realización personal y menor nivel de estrés experimentan los agentes;

Como se estudió anteriormente, el estrés es una respuesta del ser humano a su entorno, el cual se percibe como peligroso o amenazante en uno o más sentidos y demanda una respuesta que escapa de las capacidades con las que la persona considera que cuenta para responder a tal situación. En otras palabras, el agente considera que las situaciones que tiene que enfrentar en su profesión, sobrepasan su capacidad para enfrentarlas y esta percepción de sí mismo es un generador de estrés. Si bien esto tienen que ver con la auto percepción y con la adecuada capacitación al personal por parte de la institución, también se debe de reconocer que estar expuestos a situaciones de violencia, peligro inminente, asesinatos, secuestros, extorsiones y muerte de manera constante, sobrepasa las capacidades de cualquier ser humano para sobrellevar una carga laboral de esa magnitud y es quizá inevitable que se desencadenan consecuencias serias para la salud mental de los agentes, lo cual genera la necesidad apremiante de controlar los niveles y frecuencia de exposición del cuerpo policial a tales situaciones y la adecuada atención psicológica que tal experiencia laboral amerita. De lo contrario el agente experimentará una sensación de inutilidad ante la magnitud de situaciones que enfrente en contraste a sus aportes, se sentirá incapaz y su autoestima decaerá al punto de llegar a sufrir depresión y profundos niveles de frustración.

### 4.2.3 Cuestionario de interacción trabajo - familia (SWING)

Los resultados muestran una tendencia, por parte de los sujetos investigados hacia la proyección de una imagen positiva con respecto a la dinámica relacional que los agentes mantienen en su núcleo familiar.

Las respuestas de la mayoría califican como negativas sus relaciones familiares solo en un nivel leve a moderado, mientras que en los ítems inclinados a calificar como positiva su dinámica familiar, la mayoría la califican como altamente positivas, seguido por un tercio de la población cuyas respuestas se posicionan como moderadamente positivas y solo un cuarto de ellos se sitúan en la categoría de levemente positivas.

Al contrastar estos resultados, también se observa una tendencia hacia la calificación positiva de sus relaciones, partiendo del panorama global que nos permite el cuestionario de interacción trabajo - familia, podemos observar que si juntamos las categorías; interacción positiva, más positiva que negativa y equilibrada, juntas representan el 77 % de las respuestas de los participantes, mientras que la categoría “más negativa que positiva” reúne solamente al 22.5 % de ellos.

Es posible que los evaluados, intencionalmente busquen una tendencia a la proyección de una imagen positiva en cuanto a su vida familiar, como lo mencionamos en el apartado anterior, es común que los agentes policiales eviten admitir cualquier sentimiento, actitud o conducta que pudiera denotar vulnerabilidad, debilidad, fallas en su conducta, etc. a causa de su alto sentido de cumplimiento del deber y la cultura machista que caracteriza a los miembros de la institución, esto debido, como ya lo explicamos ampliamente, a los estereotipos impuestos por la expectativa social que recae sobre ellos (coraza psicológica), al pretender que sean, “duros”, correctos, ejemplos de la sociedad, irreprochables, etc.

Si a esto le agregamos que las preguntas del cuestionario son muy directas, esto podría haber generado una reacción de “alerta”, y al igual que en el test anterior, una actitud defensiva, no obstante, el siguiente instrumento de evaluación nos brinda la oportunidad de indagar en aspectos más específicos de los conflictos generados por el estrés laboral en el sistema familiar de los agentes.

#### 4.2.4 Entrevista.

Como se expuso previamente, se indagó el nivel del conflicto entre el trabajo y la dinámica familiar de los agentes, en las áreas de Conflicto de rol conducta y de tensión, dado que las preguntas fueron planteadas de manera más amplia y abierta, las respuestas nos otorgan mayor margen interpretativo con respecto a las dificultades que experimentan los entrevistados en sus relaciones familiares.

Inicialmente el puntaje global nos indica que la mayoría de evaluados reconoce la presencia de al menos alguno de los tres tipos de conflicto antes mencionados, más de la mitad de ellos, los experimenta en un nivel moderado y más de un tercio en un nivel alto.

- Conflicto de Rol:

También conocido como conflicto de tiempo, sucede cuando el agente policial deja de cumplir un rol correspondiente a su posición como esposo, pareja o padre de familia, porque debe cumplir otro rol que se le ha asignado en su calidad de agente policial. Este tipo de conflictos está estrechamente ligado al factor tiempo, ya que la mayoría de los participantes reconocen ausentismo por parte de ellos mismos en actividades en las cuales su pareja necesita sentir su apoyo en la resolución de problemas con los hijos en la escuela o en el ambiente familiar o comunitario.

Básicamente los agentes lamentan no poder estar con su conyugue más tiempo, brindarles atención en sus problemas personales, emocionales, realizar actividades típicas de la vida en pareja, como salir a pasear tranquilamente, participar en eventos familiares o simplemente platicar, actividades que pueden parecer poco significativas pero que juegan un papel importante en la construcción de vínculos familiares, mediante la convivencia en actividades de rutina, en la cual se da el intercambio de afecto y atención, por lo que el efecto negativo de este conflicto es potencialmente dañino, debido al demandante rol policial que les exige mucho tiempo y energía y cuando por fin el agente se encuentra en su casa generalmente está demasiado cansado, su ciclo circadiano alterado por no haber dormido en horarios normales los últimos días, sumado al alto consumo de cafeína para resistir las jornadas, lo cual sin

duda altera su sistema nervioso y debe descansar lo suficiente antes de que llegue el momento de presentarse otra vez a su trabajo.

Con respecto a los hijos lo que sucede es similar, los entrevistados lamentan no poder pasar más tiempo con ellos, no participar de actividades escolares, no estar presentes en fechas familiares importantes, no poder dedicarles mucho tiempo. Los roles típicos de un padre de familia o esposo, tales como confidente, consejero, cuidador, etc. no son practicados a cabalidad debido a la interferencia de los roles que deben cumplir como parte de su labor policial.

En cuanto al “choque” de roles entre esposo y policía, la mayoría (dos tercios) reconoce la existencia de tal conflicto, en comparación a los roles de padre y policía, donde la incidencia del conflicto es aún mayor pues en casi tres cuartos de la población, este está presente.

- Conflicto de conducta:

En esta categoría se estudian las conductas típicas de la cultura policial que generan conflicto en las relaciones familiares, como por ejemplo en el caso del cónyuge, algunas conductas “policiales” generadoras de conflicto son; tono de voz fuerte o autoritario, lo cual al desempeñar la labor policial puede ser algo bien visto, sin embargo los agentes no pueden desligarse de ese tipo de actuación al convivir con sus familiares debido a que están demasiado acostumbrados a ello, no se dan cuenta o simplemente no lo consideran incorrecto, ( a diferencia de sus familiares) lo cual origina conflictos.

Otra conducta fuertemente reforzada en la corporación policial pero no tan bien vista en la convivencia familiar es la “paranoia”, hipervigilancia o sobre protección, esto debido al ambiente constantemente amenazante y el peligro latente que caracteriza el entorno laboral de los policías, el cual trasladan al ámbito familiar con la intención de proteger el hogar, sin embargo al aplicarlo en nivel desmedido o percibido como exagerado por la esposa y los hijos, puede convertirse en una fuente de descontento familiar.

Una tercera conducta que es mencionada constantemente por los entrevistados, es la inexpresividad, asociada fuertemente con la frialdad o distanciamiento emocional que los agentes muestran hacia su esposa o hijos, debido a que en el ámbito policial, este

tipo de actitudes o comportamientos son bien vistos y hasta promovidos, dado que son necesarios para que los agentes puedan enfrentar escenas y situaciones difíciles y hasta trágicas, esto se pone en contraste con la demostración de emociones, como angustia, ansiedad, tristeza, frustración, las cuales son interpretadas como debilidad o vulnerabilidad y por lo mismo son catalogadas como indeseables. Esto es totalmente contrario a las expectativas o necesidades de la esposa o hijos de los agentes, puesto que, el ser humano por naturaleza es emocional y la expresión de sentimientos es muy importante para una buena comunicación y por ende para sostener relaciones saludables con el entorno familiar.

Otra de las razones por la que los policías suelen mostrarse inexpresivos, es porque al estar constantemente expuestos a problemas graves, trágicos y escenas emocionalmente fuertes, las situaciones del hogar que la esposa o hijos pretenden plantear como dificultades, les parecen muy insignificantes a los agentes quienes, dicho sea de paso entre más años trabajan en la institución policial, experimentan en mayor grado este endurecimiento emocional y perciben este tipo de dificultades familiares como inmerecedores de su intervención, lo cual por supuesto, es interpretado por los miembros de la familia como rechazo, desinterés, indiferencia, etc. generando así el conflicto en el hogar.

La gran mayoría de participantes reconoce la presencia de este tipo de conflictos en sus relaciones familiares, con leve diferencia, casi tres cuartos de la población lo identifican en su relación conyugal y el 75 % en sus relaciones con sus hijos.

- Conflicto de tensión:

Se refiere a emociones negativas generalmente presentes en toda clase de conflictos; sentimientos de abandono, rechazo, indiferencia, frustración, enojo, ira, por parte del cónyuge o de los hijos de los policías, que comúnmente se manifiestan en depresión, aislamiento, indiferencia, tristeza o actos de rebeldía, autolesiones, desobediencia, gritos, insultos e incluso, en el caso del cónyuge del policía o de ambos, puede derivar en infidelidad,

Los agentes policiales que reconocen la presencia de este tipo de conflicto representan el 75 % de la muestra, al menos en lo referente a la relación que sostienen con su respectiva pareja o cónyuge, sin embargo, al evaluarse este mismo aspecto en

relación a los hijos, el porcentaje es menor, con un 54%. Podemos inferir una actitud de evasión o negación a aceptar la presencia de emociones negativas dentro de la relación que los agentes mantienen con sus hijos. Es interesante notar que los participantes no tienen tanto problema en reconocer conflictos de conducta y de rol con sus hijos, pero si en reconocer emociones negativas en dichas relaciones, no obstante, siendo coherente con la tendencia de los resultados de la entrevista, difícilmente podrían existir las fricciones anteriormente descritos sin que haya reacciones emocionales, más bien, esto se interpreta en relación a la misma tendencia antes mencionada, por parte de los agentes de evadir, suprimir o reprimir cualquier muestra o expresión emocional, como parte de las expectativas que perciben los miembros de la corporación policial que se demandan sobre ellos, dado el pensamiento machista y el estereotipo de “tipo duro” que impera en la cultura policiaca.

Sin embargo casi la otra mitad de los entrevistados si reconoce este tipo de conflicto entre sus hijos y ellos, manifestando que hay resentimiento por la ausencia de los agentes en el hogar, por la falta de asistencia a sus actividades escolares, tanto los hijos como la pareja sentimental se perciben como rechazados, relegados a un segundo plano, abandonados, faltos de la atención y de las muestras de cariño que necesitan, a esto se agrega que el agente también llega de su trabajo estresado, irritado, cansado y al encontrarse con su familia en ese estado emocional demandante, debido a las preocupaciones, una de ellas, dicho sea de paso, de las más significativas, es la presión de las necesidades económicas, siempre presentes en una típica familia de nivel socioeconómico medio bajo en nuestra sociedad, ante todo esto el policía puede reaccionar de manera furiosa o indiferente, ambas posibles opciones generan un ambiente propicio para el conflicto y las discusiones.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **5.1 Conclusiones:**

1. Se demostró mediante los resultados de los instrumentos aplicados, la existencia de efectos negativos, en la dinámica familiar (entendiendo esta como el conjunto de variables y condiciones psico ambientales que rigen el funcionamiento de la familia, como lo es; el estilo educativo, la expresión de emociones y deseos, el umbral de tolerancia, el manejo del conflicto y la resolución de problemas, todo esto en el entramado de circunstancias propias al ciclo de vida familiar) de los agentes policiales, dichos efectos se derivan del nivel significativo de estrés policial y se expresan en conflictos familiares cuyo grado de afectación se observa mayormente en niveles que van desde leve a moderado, no obstante, el puntaje es alto en un pequeño segmento (menos de 20%) de la población.

2. Se identificó que las causas del estrés policial son múltiples, pueden originarse tanto dentro de la institución policial como también afuera, mientras los agentes realizan su trabajo de campo. Pueden ser agravadas o no por los patrones de pensamiento individuales de cada policía y por la presión de la expectativa social que se deposita sobre ellos. El estrés policial dependiendo de su nivel de gravedad puede generar alteraciones psicológicas como ansiedad, depresión, ira, adicciones, entre otros. También puede influir en la aparición de enfermedades físicas como por ejemplo desórdenes cardiovasculares o gastrointestinales, tics involuntarios, etc. y además puede afectar negativamente la dinámica familiar de los miembros del cuerpo policial.

3. La mayoría de los agentes policiales (Más del 60% de la población) reconoce la existencia de conflicto de rol, de tensión y de conducta derivada del estrés policial, dichos conflictos se manifiestan en su relación con su cónyuge o compañera de vida, de manera similar, al menos tres cuartos del total de agentes evaluados, reconoce experimentar conflictos de rol y de conducta y más de la mitad experimenta conflictos de tensión en su relación con sus hijos.

4. Las consecuencias negativas que se vivencian en la dinámica familiar de los agentes, según los conflictos descritos, son las siguientes:

a. En relación al conflicto de rol, suceden situaciones en las cuales el miembro de la institución policial deja de ejercer sus funciones como padre de familia o esposo, por cumplir responsabilidades relacionadas con su trabajo, por ejemplo, cuando deja de acompañar a su esposa o hijos en actividades escolares o en la resolución de algún problema del hogar, porque debe presentarse a sus turnos laborales (los cuales duran varios días) en la delegación.

b. También, los conflictos de conducta suelen generarse cuando el policía realiza conductas típicas y bien vistas en su trabajo policial pero perjudiciales en su hogar, de éstas, las principalmente mencionadas son; tono de voz autoritario, comentarios o acciones que denotan irritación, sobre protección, paranoia, gestos de inexpresividad y frialdad emocional, entre otros.

c. En cuanto al conflicto de tensión, el cual se relaciona con las emociones experimentadas a causa de los conflictos antes descritos y experimentado por los miembros del núcleo familiar cercano al agente policial; Se describen las respuestas más representativas de lo expresado por los mismos agentes entrevistados; Sentimientos de abandono y frustración, discusiones intensas, rasgos celopáticos, enojo. En el caso de los hijos también se debe agregar conductas auto destructivas, deseos de desobedecer y rebelarse a la autoridad paternal y también temor y falta de confianza hacia él.

## 5.2 Recomendaciones.

1. Se sugiere enfáticamente a la Policía Nacional Civil. considerar la aplicación práctica de las siguientes recomendaciones;

- a. Establecer alianzas con Universidades para la atención psicológica de agentes que hayan estado expuestos a situaciones altamente estresantes o traumáticas.
- b. Desarrollar programas de tratamiento psicológico, de terapia de pareja y terapia familiar, dirigidos a los agentes policiales que lo necesiten y sus familias, cabe mencionar que dichos programas deben ser impartidos por profesionales especialistas en el área, dada la complejidad del problema abordado.
- b. Promover a los empleados que han realizado estudios de psicología hacia un ámbito de trabajo relacionado directamente con la atención psicológica de los policías.
- c. Establecer turnos con menos duración de días para que los agentes puedan pasar más tiempo con su familia.
- d. Organizar los lugares de trabajo de manera que estén lo más cerca posible de la vivienda de los miembros de la corporación policial.
- e. Flexibilizar la cantidad de horas laborales en cada turno. (por ejemplo, más horas en x turno para más horas de descanso en la próxima licencia)
- f. Desarrollar convivios familiares para el intercambio de experiencia entre las familias y el acercamiento comprensivo al trabajo policial.
- g. Crear guarderías y servicios de transporte escolar exclusivo para policías.
- h. Llevar a cabo asesorías prematrimoniales para los casos pertinentes.
- i. Promover el respeto y adecuado reconocimiento del esfuerzo que realizan los agentes, por parte de todos los miembros de la institución policial.
- j. Generar un ambiente físico adecuado para el descanso de los agentes.
- k. Instaurar dentro de la institución, centros de rehabilitación para la adicción al alcohol o sustancias similares y el control de la ira e impulsos
- l. Realizar evaluaciones psicológicas preingreso para aspirantes y sus compañeras de vida.

m. Desarrollar campañas mediáticas para desmitificar, reeducar y humanizar la imagen y labor del agente policial ante la sociedad.

2. Se recomienda encarecidamente a los agentes de la Policía Nacional Civil, tomar en consideración la práctica de las siguientes orientaciones:

- a. Buscar ayuda psicológica oportuna ante cualquier indicio de afectación negativa de sus relaciones familiares, como resultado del estrés policial.
- b. Asistir a terapia psicológica, específicamente terapia de pareja o terapia familiar, según amerite el caso, para enfrentar los conflictos y afecciones que pueda sufrir su sistema familiar como consecuencia del estrés policial que experimenta.
- b. Conversar, leer o ver videos de personas con muchos años de experiencia en temas relacionados a la vida familiar.
- c. Buscar el desarrollo (con orientación psicológica) de técnicas y habilidades relacionadas a la adecuada expresión de las emociones y afecto, habilidades sociales, resolución de conflictos y ventilación emocional.
- d. Procurar las herramientas psicológicas necesarias para la identificación y transformación de pensamientos negativos y disfuncionales por pensamientos positivos y funcionales para el bienestar psíquico.
- e. Organizar un adecuado régimen personal de sueño, dieta, ocio, actividades sociales, recreativas, familiares y espirituales.

3. A las diferentes entidades sociales con capacidad de influencia como lo son las empresas, ONG, iglesias, medios de comunicación y población en general, se recomienda;

- a. Desarrollar campañas de concientización, desmitificación y humanización del agente policial, su labor y sus necesidades emocionales legítimas, de manera que se pueda generar una respuesta de empatía, comprensión y apoyo por parte de la sociedad, hacia los miembros de la Policía Nacional Civil de El Salvador.

❖ Referencias bibliográficas:

- Acuña y Olavarrieta (2016) La familia es el pilar fundamental del servidor policial “Yo decido ser feliz”. policiaecuador.gob.ec
- Aguirre Z. Z., Martínez M. P. (2006) Influencia de la situación laboral en el ajuste familia-trabajo. *Fundación Mapfre Medicina*.
- Andrade Rodríguez, L. G. y Landero Hernández, R. (2015). Bases teóricas del conflicto trabajo-familia. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia*,
- Andrés J. F., Emilio M. D. (2008) Factores laborales de equilibrio entre trabajo y familia: medios para mejorar la calidad de vida *Revista Universum* N° 23 Vol. 1: 116-133
- Andrés J. F., Verónica G. U., (2014) Conciliando trabajo-familia: análisis desde la perspectiva de género \* *Universidad de Talca, Chile*.
- Ariel Castro (2015) *Gobierno de El Salvador Anuncia programa de ayuda para hijos e hijas de policías fallecidos en el cumplimiento del deber*. Recuperado de <http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/novedades/noticias/Anuncia%20programa%20de%20ayuda%20para%20%20hijos%20e%20hijas%20de%20polic%EDas%20fa#.XfAZUutKjcs>
- Brufao Curiel, C. (1994). Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía. *Cuadernos De Trabajo Social*, (7), 251. Recuperado a partir de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9494110251>
- Brufao Curiel, C. (1994). Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía. *Cuadernos De Trabajo Social*, (7), 251. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS9494110251A>.
- Carlos A. C., M. M., Carolina T. A. Bienestar policial: una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional y a la prevención de los riesgos ocupacionales de los policías en El Salvador. “*Policía y Seguridad Pública*”. V.2.2017
- Castro B., Yaneth R.; Orjuela G., Miguel A., Lozano A., Carlos A., et al (2012) Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Universidad Santo Tomás Bogotá, Colombia*

- Cintia Parolin. (2015) Consecuencia del conflicto trabajo-familia en empleados offshore. *Universidad de la República Montevideo*.
- Contreras P., G., Andrade L. D., Luis P., B., (2014) "la función policial y el vínculo familiar laberintos de construcciones simbólicas" *Universidad Nacional de la Patagonia austral. Santa Cruz. Argentina*
- Díaz, J., & Tinoco, V. (2016). Niveles de estrés laboral en empleados de una institución policía civil de la ciudad de Santa Marta. *Duazary*, 8(1), 6
- Diccionario de la lengua española, tercera edición. Extraído de la base de datos en línea, <http://books.google.cl>
- Elizabet J., (2007) Las familias latinoamericanas en el marco de las transformaciones globales: Hacia una nueva agenda de políticas públicas. *Universidad de Buenos Aires*.
- Fabián de la Cuenca. El estrés policial. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos42/stress-policial/stress-policial.shtml>
- Francesca S.C., Nardy V. P., (2012) Conciliación trabajo-tiempo familia y su relación con el compromiso organizacional en los funcionarios del Cesfam lagunilla de coronel, *Universidad del Bío-Bío Chile*.
- <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/madres-policias-protectoras-de-sus-hijos-y-de-la-sociedad/>
- Irma Arriagada (2007) Familias y políticas públicas en América Latina: una historia de desencuentros. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)* Santiago de Chile.
- Josue Egoavil (2006) Temas sobre la Familia. IPSYCOM. Perú.
- Josué, A., Olinda V., Y Elisa Pérez., (2008) El marco constitucional de la seguridad pública y el accionar de la policía nacional civil. *Universidad de El Salvador. E.S*
- Manabí. (2015) Madres policías, protectoras de sus hijos y de la sociedad,
- Recuperado de: <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/madres-policias-protectoras-de-sus-hijos-y-de-la-sociedad/>
- María A. D. (2001) El Síndrome de Burnout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. *Universidad de Málaga. España*.

- Marilú M. A., Dyalá F. R., (2001) El enfoque ecológico de la familia y el Trabajo Social. *Universidad de Costa Rica*.
- Rodríguez Muñoz, M. F., y Nouvilas Pallejá, E. (2007). Conflicto trabajo familia como fuente de estrés: el papel modulador de las atribuciones. *Ansiedad y Estrés*, 13 (2-3), 177-189.
- Sánchez M., Sanz B., Pascual I., morbilidad psiquiátrica *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública* (2)
- Tomás G.C., (2015) estrés policial. *Seguridad y salud en el trabajo*. Nº 84.
- Torres, C. (2003) "Prevención de estrés en agentes de la Policía de la Provincia de Córdoba, Departamental Río Cuarto. Una propuesta de Intervención". *Universidad Empresarial Siglo 21. Córdoba. Argentina*.
- Fuentes electrónicas:
- [http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion/marco\\_institucional/filosofia](http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo/institucion/marco_institucional/filosofia)
- <https://dle.rae.es/>
- <http://www.pnc.gob.sv/portal/page/portal/informativo>
- <https://www.elsalvadortimes.com/>
- <https://www.elsalvadortimes.com/>
- <https://www.laprensagrafica.com/>
- <https://www.elobservador.com.uy/>
- <https://www.elsalvador.com/>
- <https://www.diariojornada.com.ar/>

## ANEXOS

### ANEXO I. INSTRUMENTOS:

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA  
**MBI (INVENTARIO DE BURNOUT DE MASLACH)**

**Objetivo:** Determinar el nivel de estrés policial que experimentan los agentes de la PNC de la zona metropolitana.

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de los sentimientos que experimenta en relación al mismo. No existen respuestas mejores o peores, la respuesta correcta es aquella que expresa verídicamente su propia experiencia. Los resultados de este cuestionario son estrictamente **confidenciales** y en ningún caso accesibles a otras personas. Su objetivo es contribuir al conocimiento de las condiciones de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción.

A cada una de las frases debe responder expresando la frecuencia con que tiene ese sentimiento de la siguiente forma:

1. Nunca
2. Algunas veces al año
3. Algunas veces al mes
4. Algunas veces a la semana
5. Diariamente

Por favor señale el número que considere más adecuado

	ITEMS	1	2	3	4	5
A. E.	1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo					
A. E.	2. Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado					
A. E.	3. Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado					
R. P.	4. Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender					
D.	5. Siento que estoy tratando a algunos cercanos a mí, como si fuesen objetos impersonales					
A. E.	6. Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa					
R. P.	7. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender					
A. E.	8. Siento que mi trabajo me está desgastando					
R. P.	9. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo					
D.	10. Siento que me he hecho más duro con la gente					
D.	11. Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente					
R. P.	12. Me siento muy enérgico en mi trabajo					

A. E.	13. Me siento frustrado por el trabajo						
A. E.	14. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo						
D.	15. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente						
A. E.	16. Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa						
R. P.	17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo						
R. P.	18. Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender						
R. P.	19. Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo						
A. E.	20. Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades						
R. P.	21. Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada						
D.	22. Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas						

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA  
CUESTIONARIO DE INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA

**Objetivo:** Indagar sobre la influencia que ejerce el trabajo sobre la familia de los agentes de la PNC de la zona metropolitana.

Indicaciones: A continuación, encontrará una serie de situaciones acerca de cómo se relacionan los ámbitos laboral y familiar. Por favor, indique con qué frecuencia ha experimentado cada una de las situaciones durante los últimos doce meses. Encierre con un círculo el número de la casilla que mejor describa su opinión, según la siguiente escala de respuestas:

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Estás irritable en casa porque tu trabajo es muy agotador.	0	1	2	3
2. Te resulta complicado atender a tus obligaciones domésticas porque estás constantemente pensando en tu trabajo.	0	1	2	3
3. Tienes que cancelar planes con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo	0	1	2	3
4. Tu horario de trabajo hace que resulte complicado para ti atender a tus obligaciones domésticas.	0	1	2	3
5. No tienes energías suficientes para realizar actividades de ocio con tu pareja/familia/amigos debido a tu trabajo.	0	1	2	3
6. Tienes que trabajar tanto que no tienes tiempo para tus aficiones.	0	1	2	3
7. Tus obligaciones laborales hacen que te resulte complicado relajarte en casa.	0	1	2	3
8. Tu trabajo te quita tiempo que te hubiera gustado pasar con tu pareja/familia.	0	1	2	3
13. Después de un día o una semana de trabajo agradable, te sientes de mejor humor para realizar actividades con tu pareja/familia/amigos.	0	1	2	3
14. Desempeñas mejor tus obligaciones domésticas gracias a habilidades que has aprendido en tu trabajo.	0	1	2	3
15. Cumples debidamente con tus responsabilidades en casa porque en tu trabajo has adquirido la capacidad de comprometerte con las cosas.	0	1	2	3
16. El tener que organizar tu tiempo en el trabajo ha hecho que aprendes a organizar mejor tu tiempo en casa.	0	1	2	3
17. Eres capaz de interactuar mejor con tu pareja/familia gracias a las habilidades que has aprendido en el trabajo.	0	1	2	3

GUÍA DE ENTREVISTA PARA AGENTES DE LA PNC ZONA METROPOLITANA.  
Objetivo: Identificar el grado de afectación de los efectos del estrés derivado de la labor policial en la dinámica familiar de los agentes.

• PARTE I

DATOS GENERALES

Nombre: \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_ Sexo: \_  
Escolaridad: \_\_\_\_\_ Delegación: \_Religión: \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_ Años en la relación: \_\_\_\_\_  
Años de laborar como Agente: \_\_\_\_\_

• PARTE II

HISTORIA FAMILIAR.

1. ¿Cuántos miembros componen su familia?: \_\_\_\_\_
2. ¿Cuántos años hace que decidió formar una familia con su cónyuge?: \_\_\_\_\_
3. ¿Cómo se conocieron con su pareja?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
4. En términos generales ¿Qué piensa de la familia?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

• PARTE III

RELACIÓN CON EL CÓNYUGE

5. ¿cómo describe a su pareja?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
6. ¿Qué es lo que más le satisface de su pareja?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
7. ¿Cómo describes tu relación con tu pareja?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
8. ¿Cuáles son los principales problemas que experimenta recientemente con su pareja?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 9- ¿Qué piensa su pareja de su trabajo?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10. ¿Ha discutido con su pareja por motivos relacionados con el trabajo? (explicar):

---

---

11. ¿De qué manera cree que su trabajo afecta negativamente su relación con su pareja?:

---

---

12. ¿De qué manera cree que su trabajo afecta positivamente su relación con su pareja?:

---

---

13. ¿Se siente apoyada/o por su pareja, con respecto a los desafíos de su trabajo?, ¿de qué manera?:

---

---

14. ¿Cuánto tiempo pasa a solas con su pareja en la semana?:

15. ¿Cuáles son las principales actividades que compartes con su pareja?:

---

16. ¿Qué conductas o comportamientos que en su trabajo son aceptados y/o promovidos, son vistos negativamente en su familia?:

---

---

17. ¿Qué consecuencias provoca esto con su pareja?:

---

---

18. ¿Qué sentimientos negativos, generados en su trabajo, experimenta aun cuando está con su pareja? :(ira, enojo, frustración, insensibilidad, irritación, sentimientos de inferioridad, tristeza, agotamiento, auto rechazo, sentimientos de superioridad, culpa, otros):

---

---

19. ¿Cómo lo expresa con su esposa/o?:

---

---

20. ¿Cómo cree que afecta cada una de ellas a su relación con su pareja?:

---

---

21. ¿Qué actividades/obligaciones que debería realizar como esposa/o, no realiza por motivos relacionados con su trabajo?:

---

---

22. ¿Cuáles son las causas relacionadas con su trabajo, que no le permiten realizar dichas actividades?:

---

---

23. ¿Qué consecuencias considera que sufre la relación con su pareja ante la no realización de dichas acciones?: \_\_\_\_\_

---

- PARTE IV  
RELACIÓN CON LOS HIJOS

24. ¿Cuántos hijos tiene? \_\_\_\_\_

25. ¿Cuáles son sus edades?: \_\_\_\_\_

26. ¿Cuál es su género?: \_\_\_\_\_

27. ¿Cómo describe la relación con sus hijos?: \_\_\_\_\_

---

28. ¿Afecta negativamente su trabajo, sobre la relación con sus hijos?, ¿Cómo?:

---

---

29. ¿Afecta positivamente su trabajo, sobre la relación con sus hijos?, ¿Cómo?:

---

---

30. ¿Cuánto tiempo pasa semanalmente con sus hijos?:

---

---

31. ¿Cuáles son las principales actividades que comparte con sus hijos?:

---

---

32. ¿Sabes qué opinan sus hijos acerca de su trabajo?:

---

---

33. ¿Qué conductas o comportamientos que en su trabajo son aceptados y/o promovidos, son vistos negativamente por sus hijos?:

---

---

34. ¿Qué consecuencias provoca esto con sus hijos?: \_\_\_\_\_

---

35. ¿Qué sentimientos negativos, generados en su trabajo, experimenta aun cuando está con sus hijos? :(ira, enojo, frustración, insensibilidad, irritación, sentimientos de inferioridad, tristeza, agotamiento, auto rechazo, sentimientos de superioridad, culpa, otros): \_\_\_\_\_

---

36. ¿Cómo lo expresa con sus hijos?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

37. ¿Cómo cree que afecta cada una de estas expresiones emocionales en su relación con sus hijos?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

38. ¿Qué actividades/obligaciones que debería realizar como padre, no realiza por motivos o causas relacionadas con su trabajo?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

39. ¿Cuáles son las causas relacionadas con su trabajo, que no te permiten realizar dichas actividades?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

40- ¿Qué consecuencias considera que sufren sus hijos ante la no realización de dichas acciones?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### CIERRE

41. ¿Qué otra información considera relevante agregar, tocante a esta temática?: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## CALIFICACIÓN DE RESULTADOS DE ENTREVISTA

Conforme a la teoría del “conflicto trabajo familia”; en la cual se establece que dicho conflicto podría manifestarse en tres áreas;

Conflicto de rol; cuando el rol establecido por el trabajo es chocante con el rol esperado en la familia.

Conflicto de tensión: cuando las emociones derivadas del estrés policial generan malestar que se manifiesta y expresa negativamente en el hogar.

Conflicto de conducta: cuando hay conductas propias, promovidas, exigidas o reforzadas por el trabajo, pero indeseadas u ofensivas en el hogar.

Sobre esta base se establecen criterios para la calificación de las respuestas de las preguntas anteriores, las cuales se clasificaron en las tres áreas anteriores.

No todas las preguntas poseen alguno de estos tres criterios de evaluación. Sin embargo, las preguntas que lo tengan y sean contestadas positivamente, se puntuaron para sumarse al final, la interpretación se realizará al tomar la suma de las puntuaciones de cada área y bajo el siguiente enunciado: “A mayor puntuación, mayor afección del estrés policial en esa área” y en el total.

A continuación, se presentan cuáles son las preguntas puntuadas y a que categoría pertenecen:

CATEGORÍA	8	9	10	11	16	17	18	19	20	21	23	28	32	33	34	35	36	37	38	40	41	TOTAL
C. ROL																						
C. TENSIÓN																						
C. CONDUCTA																						

**Total, general:**

## ANEXO II. FICHAS TÉCNICAS:

### FICHA TÉCNICA DEL MBI - GS (MASLACH BURNOUT INVENTORY)

**Autores:** C. Maslach, E. Jackson y Leiter

**Ámbito de aplicación:** Adultos

**Tiempo de aplicación:** 10 - 15 minutos aprox.

**Forma de aplicación:** Individual y colectiva

**Áreas que mide:**

Agotamiento

- Cinismo
- Eficacia profesional

**Administración:**

A continuación, hallará una serie de enunciados acerca de su labor y de sus sentimientos en él. Tienes que saber que no existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este instrumento son rigurosamente íntimos y en ningún caso asequible a otras personas. Su objetivo es ayudar al conocimiento de las circunstancias de su trabajo y mejorar su nivel de satisfacción. A cada una de las expresiones debe responder enumerando la frecuencia con que tiene ese sentimiento, poniendo una "X" en la casilla correspondiente en el dígito que considere más adecuado.

**Calificación:**

**Subescala de Agotamiento:** Consta de 5 enunciados. Valora la vivencia de estar exhausto por las demandas del trabajo. Está conformada por los ítems 1, 2, 3, 4 y 6. Su puntuación máxima es de 36 puntos, y si mayor es la puntuación mayor es el agotamiento emocional y su nivel de burnout experimentado por el trabajador.

**Sub escala de Cinismo:** Consta de 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce comportamientos de frialdad y distanciamiento. Está conformada por los ítems 8, 9, 13, 14 y 15. La puntuación máxima es de 30 puntos, y si mayor es la puntuación mayor es el cinismo y su nivel de burnout experimentado por el trabajador.

**Sub escala de Eficacia Profesional:** Se compone de 6 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en torno a los objetivos del trabajo. Está conformada por los ítems 5, 7, 10, 11, 12 y 16. La puntuación máxima es de 48 puntos, y si mayor es la

puntuación mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Por lo tanto, si menor puntuación el más afectado es el trabajador.

**Interpretación:**

Luego de obtenida la puntuación por cada área se procederá a determinar a través de los baremos correspondientes, el nivel de cada puntaje directo, y de acuerdo a ello se interpretará cada área para cada individuo. Teniendo así que:

**Agotamiento:** Simboliza la fatiga y el cansancio ante la idea y el contexto en que se realiza el propio trabajo.

**Cinismo:** Manifiesta la indiferencia y el distanciamiento frente al trabajo que se está realizando.

**Eficacia profesional:** Valora los sentimientos de autoeficacia y realización personal en torno a los objetivos laborales.

**Confiabilidad:**

El MBI ha sido aplicado a poblaciones de profesores, asistentes sociales, médicos, profesionales de salud mental y otros profesionales, obteniendo alta fiabilidad y alta validez sobre los tres factores mencionados. Las tres subescalas, en la versión de MBI - GS, alcanzaron valores de fiabilidad de Cronbach aceptables, con una consistencia interna de 0.80 y la validez convergente y la discriminante han sido adecuadas. Respecto a la fiabilidad por factores se obtuvieron valores de 0.60 para el agotamiento, 0.65 para cinismo y 0.67 para la baja realización personal.

**Validez:**

El primer inventario creado por Maslach y Jackson (1981, citado en Cortés y Dougherty, 1993, citado por Bravo, 2005) para medir el nivel de Burnout o estar quemado, consistía en un cuestionario de 47 ítems aplicado a una muestra de 605 personas de organizaciones de servicio. Las respuestas obtenidas fueron sometidas a un análisis factorial, del cual se obtuvieron 10 factores compuestos por 25 ítems. Estos a su vez fueron nuevamente sometidos a prueba en una muestra confirmatoria de 420 personas, en la que reaparecieron 4 factores. Finalmente, de ellos quedaron 3 factores, que, por su alta contribución a la explicación de la varianza, constituyeron las tres dimensiones del Burnout, con 22 ítems, los cuales sufrieron una modificación y reducción a la versión de MBI – GS, quedando con 16 ítems finales.

## FICHA TÉCNICA

### CUESTIONARIO DE INTERACCIÓN TRABAJO-FAMILIA.

**Autores:** S. Geurts y colaboradores

**Ámbito de aplicación:** Adultos

**Tiempo de aplicación:** 20-30 minutos aprox.

**Forma de aplicación:** Individual y colectiva

**Áreas que mide:**

- Efectos positivos del trabajo sobre la familia.
- Efectos negativos del trabajo sobre la familia.
- Efectos positivos de la familia sobre el trabajo.
- Efectos negativos de la familia sobre el trabajo.

**Administración:**

Se le presenta una serie de enunciados acerca de cómo el trabajo afecta a su familia y de cómo su experiencia familiar influye sobre su trabajo. Responda sinceramente. Tome en cuenta que no hay respuestas correctas o incorrectas, únicamente se busca conocer cómo interactúan su experiencia laboral y familiar. Marque con una "x" la casilla derecha de la respuesta que mejor exprese su opinión respecto al enunciado de la fila izquierda.

**Calificación:**

**Interacción Negativa Trabajo-Familia** Reacciones negativas generadas en el trabajo que dificultan el funcionamiento en el ámbito familiar ítems del 1 al 8

**Interacción Negativa Familia-Trabajo** Reacciones negativas generadas en las actividades no laborales que dificultan el funcionamiento en el trabajo. Ítems del 9-12

**Interacción positiva Trabajo-Familia** Reacciones positivas generadas en el trabajo que

Facilitan el funcionamiento en el ámbito familiar y no laboral. Ítems del 13-17

**Interacción positiva Familia-Trabajo** Reacciones positivas generadas en las actividades

No laborales que facilitan el funcionamiento en el trabajo. Ítems del 18 al 22

**Interpretación:**

Consta de 22 ítems, con formato de respuesta Likert, en la cual el sujeto elige entre cuatro alternativas de 0 a 3, en la que 0 es nunca y 3 es siempre, que reflejan la frecuencia con la que experimenta esas situaciones y por ende el nivel de los efectos positivos y negativos en que el trabajo afecta la dinámica familiar.

**Confiabilidad:**

El Alfa de Cronbach de estos factores son diferentes en cada uno de ellos, los que obtuvieron un índice de fiabilidad más bajo fueron las relacionadas con la interacción predominante del trabajo, interacción positiva trabajo-familia con .70 y la interacción negativa trabajo-familia obtuvo .78. Así que, las más fiables son las interacciones donde influye la familia sobre el trabajo, como son, interacción positiva familia-trabajo con .82, y la interacción negativa de trabajo-familia con .85. Por tanto, se puede decir que tienen un buen índice de fiabilidad.



- Muestras de la Información proporcionada por la Unidad de Acceso a la Información de la Policía Nacional Civil, la cual fue utilizada para la aplicación de instrumentos y determinación de la muestra.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1004		DEPARTAMENTO SAN JACINTO	CALLE DE POPULUMBE Y CALLE FRANCISCO MONTENEGRO No. 12345, CENTRO COMERCIAL CAMPECOLA, BO. MOCHILLO EN SAN JACINTO, S.A.	27780100				
1005				27780101				
1006				27780102	PARQUE			
1007				27780103	ODAC			
1008		BASE POLICIA BOHOLINTALIA, MALACA	ENTRADA PRINCIPAL COLONIA MALACA, PUERTO PATRICK EN SAN JACINTO S.A.	27780104				
1009		BASE POLICIA COMUNITARIA, BO	CALLE ALFREDO ESPINOSA FRENTE CENTRO EDUCACIONAL DE BOHOLINTALIA, SAN JACINTO S.A.	27780105				
1010		BASE POLICIA COMUNITARIA, LAS CUMBAS	ENTRADA PRINCIPAL COLONIA LAS CUMBAS FRENTE AL COMERCIAL SAN JACINTO S.A.	27780106				
1011		BASE POLICIA COMUNITARIA, NEVENITA	AVENIDA 10 AL ESTACION DEL PASADIZO EL PASADIZO SAN JACINTO S.A.	27780107				
1012		CARRETA POLICIAZ LA CIMA	INTERSECCION CIMA 1 BOULEVARD SAN PATRICKO, FRENTE PARQUE LAS AMERICAS	27780108				
1013		PUERTO COLONIA HICALONI	7-73A AV. BUENA VISTA No. 7-7 COLONIA HICALONI, S.A.	27780109	CCAC			
1014				27780110				
1015		PUERTO COMUNITARIO HICALONI	C. PPAZ. No. 2111, INTERSECCION CON BOGOSO	27780111				
1016		PUERTO CASTILLOA	PUERTO CASTILLOA CALLE LIBERTAD SAN SALVADOR	27780112				
1017		PUERTO LA ORACIA	C. 17A No. 2112, COL. LA CUMBAS	27780113				
1018				27780114				
1019		DEPARTAMENTO SAN SALVADOR CENTRO DE BOHOLINTALIA	CALLE CONCEPCION No. 121 SAN SALVADOR EN COM. YACANACA, FRENTE CUARTEL DE FUERZA NAVAL	27780115				
1020				27780116				
1021				27780117				
1022				27780118				
1023				27780119				
1024				27780120				

	A	B	C	D	E	F	G	H
67		DEPARTAMENTO SAN SALVADOR CENTRO DE BOHOLINTALIA	7 AV. SITE No. 419, LINDERO SAN FABILO Y Y STA CALLE PTE	27780121	ATENCION CIUDADANA			
68				27780122	ATENCION CIUDADANA			
69				27780123	ENTRADA CIUDADANA			
70				27780124	ATENCION CIUDADANA			
71		DEPARTAMENTO SAN SALVADOR CENTRO	7 AV. SITE No. 419, FRENTE SAN FABILO Y Y STA CALLE PTE	27780125	TELE ATENCION			
72				27780126	DIPOLOJIA			
73				27780127	COI			
74				27780128	JEFATURA			
75		DEPARTAMENTO CENTRO HISTORICO	7 CALLE FONTEPINTA HA 1 SE. CONTIGUO A PASADIZO DE LA FERIA LA ORACIA, PUERTO EN SAN SALVADOR	27780129	ADHON			
76				27780130	INVESTIGACION			
77				27780131	COMUNICACION DA			
78				27780132	GUARDIA			
79				27780133	JEFATURA			
80				27780134	JEFATURA			
81				27780135	JEFATURA			
82				27780136	JEFATURA			
83				27780137	JEFATURA			
84				27780138	JEFATURA			
85				27780139	JEFATURA			
86				27780140	JEFATURA			
87				27780141	JEFATURA			
88				27780142	JEFATURA			
89				27780143	JEFATURA			
90				27780144	JEFATURA			
91				27780145	JEFATURA			
92				27780146	JEFATURA			
93				27780147	JEFATURA			
94				27780148	JEFATURA			
95				27780149	JEFATURA			
96				27780150	JEFATURA			
97				27780151	JEFATURA			
98				27780152	JEFATURA			
99				27780153	JEFATURA			
100				27780154	JEFATURA			
101				27780155	JEFATURA			
102				27780156	JEFATURA			
103				27780157	JEFATURA			
104				27780158	JEFATURA			
105				27780159	JEFATURA			
106				27780160	JEFATURA			
107				27780161	JEFATURA			
108				27780162	JEFATURA			
109				27780163	JEFATURA			
110				27780164	JEFATURA			

san salvdor sur		total	san uritutor cu ltra		10CM
	san maros	477		san alitador co ltra	1675
	santa tomas				
	santiago texacuangos				
	pacimalco				
	rosario de mora				
san salvedor norte		total			
	apopa	473			
	nejape				
	tonacatopeque				
	guasapa				