

# **Relaciones sociales y estado de bienestar de los y las agentes de Policía Nacional Civil de El Salvador. Factores de protección y factores de riesgo**

**Social relations and state of well-being of the National Civil Police of El Salvador agents. Protective factors and risk factors**

DOI: <https://doi.org/10.51378/eca.v79i777.8556>

**Sara Chávez Alfaro**

Académica

Departamento de Psicología y Salud Pública  
Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA)  
El Salvador

[schavez@uca.edu.sv](mailto:schavez@uca.edu.sv)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-0056-5877>

**Susana Araujo Andrade**

Psicóloga, maestra en Intervención Social  
Glasswing International  
El Salvador

[susy1992.sa@gmail.com](mailto:susy1992.sa@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3048-5540>

## **Palabras clave:**

Factores de protección, Factores de Riesgo, Estado de Bienestar, Relaciones Sociales, Relaciones familiares, Relaciones laborales, Relaciones con los y las ciudadanas.

## **Key words:**

Protective factors, Risk factors, Well-being, Social relationships, Family relationships, Work relationships, Relations with citizens.



Artículo

## Resumen

En toda sociedad los cuerpos policiales juegan un papel clave en el mantenimiento de la paz y la seguridad. En el caso de El Salvador, la Policía Nacional Civil es la principal instancia del Estado que tiene a su cargo el servir y proteger a la población salvadoreña, manteniendo el orden y la seguridad desde un enfoque de derechos humanos. Esta tarea se vuelve más compleja en un país en donde la tasa de homicidios ha alcanzado altos niveles en las últimas décadas. En 2015 se le clasificó como uno de los países más violentos a nivel mundial, por cuanto alcanzó una tasa de 103 víctimas de hechos de violencia por cada 100,000 habitantes. Ante la violencia que ha aquejado el país, los diferentes gobiernos han impulsado diversas políticas de seguridad de las cuales es precisamente la PNC la instancia encargada de llevarlas a cabo.

En este artículo se pretende ver más allá de la Policía Nacional Civil como una corporación estatal encargada de la seguridad, pues se busca enfatizar en las personas que son parte de ella, principalmente los y las agentes de policía. Es así que se buscó indagar sobre los diversos factores de protección y factores riesgo que afectan el estado de bienestar de los y las agentes, dentro de las diferentes relaciones sociales en las que se desenvuelven, siendo estas las relaciones familiares, las relaciones laborales y las relaciones con la ciudadanía. Lo anterior tiene lugar dentro de un contexto social impregnado por la violencia y en donde se les ha conferido protagonismo en hacer frente a esta problemática.

## Abstract

In any society, police forces play a key role in maintaining peace and security. In the case of El Salvador, the National Civil Police (PNC) is the primary state agency responsible for serving and protecting the Salvadoran population, maintaining order and security from a human rights perspective. This task becomes more complex in a country where

the homicide rate has reached high levels in recent decade. 2015 was considered as one of the most violent years globally, recording a rate of 103 victims of violent acts per 100,000 inhabitants. In response to violence affecting the country, various administrations have implemented different security policies, with the PNC being the entity responsible for their execution.

This article aims to look beyond the National Civil Police as a state corporation in charge of security, focusing instead on the individuals who comprise it, primarily police officers. The study seeks to investigate the various protective factors and risk factors affecting the well-being of officers within the different social relationships they engage in, including family relationships, work relationships, and interactions with the public. This is set within a social context marked by violence, in which they have been given a prominent role in addressing this issue.

## 1. Introducción

El Salvador, entre los años 1981 y 1992, se vio inmerso en una guerra civil en donde perdieron la vida al menos 75,000 salvadoreños y salvadoreñas (Comisión de la Verdad para El Salvador, 1993). Este conflicto armado fue el resultado del mantenimiento de un régimen político autoritario, la concentración de poder y la falta de reconocimiento y respeto de los Derechos Humanos. Era frecuente el abuso del poder, el uso de la fuerza y la persecución hacia la oposición política y a todo aquel quien manifestara una postura crítica ante las inequidades sociales e injusticias suscitadas en aquella época.

Durante el siglo XX los servicios de seguridad pública se caracterizaban por la participación de instituciones policiales militarizadas y represivas. Estos, denominados Cuerpos de Seguridad, eran conformados por la Guardia Nacional, la Policía de Hacienda y la Policía Nacional, además de la Fuerza Armada de El Salvador. A pesar de la aparente distinción (Cuerpos de Seguridad y Fuerza Armada),

las acciones militares y policiales no estaban delimitadas y llegaban a traslaparse (Bonilla Ovallos, 2018).

Previo al periodo del conflicto armado, estas entidades se percibían como una sola fuerza que estaba a merced de las disposiciones del Estado y no de la ciudadanía. Las fuerzas militares y policiales contribuían al establecimiento y mantenimiento de regímenes militares con los que se buscaba acaparar el poder mediante el uso indiscriminado de la violencia (Bonilla Ovallos, 2018). Durante el conflicto armado se hizo más evidente que entre los objetivos que perseguían era el desarticular todas aquellas organizaciones que no fueran simpatizantes del gobierno y eliminar a aquellas figuras más significativas de oposición. A la vez, buscaban debilitar las bases del apoyo de las organizaciones no simpatizantes del gobierno, como lo eran estudiantes, trabajadores, campesinos, entre otros (Martín-Baró, 1990).

Al finalizar el conflicto armado, el 16 de enero de 1992, con la firma de los Acuerdos de Paz, surge la intención de producir una nueva sociedad que requeriría redefinir las estructuras de los cuerpos de seguridad. Fueron así disueltas las antiguas instancias que conformaban los Cuerpos de Seguridad y se delimitó el rol de la Fuerza Armada Salvadoreña a la defensa de la soberanía del Estado, con la intención de crear una sola instancia policial apartada de la autoridad militar. Esto dio pauta a la creación de la Policía Nacional Civil (PNC) como una institución comprometida a servir a la población civil bajo un enfoque de Derechos Humanos (IDHUCA, 2019).

Se le encargó a la Policía Nacional Civil la tarea de

[...]proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de las personas, prevenir y combatir toda clase de delitos, mantener la paz interna, la tranquilidad, el orden y la seguridad pública, tanto en el ámbito urbano como

en el rural, con estricto apego a los derechos humanos (Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil, 1992, Artículo 1).

Posteriormente, para el quinquenio 2015-2019 se plantea la misión corporativa de “prevenir y reprimir el delito, sirviendo y protegiendo a las personas en el libre ejercicio de sus derechos y libertades, contribuyendo a la seguridad y desarrollo de El Salvador”, y su vez de establecer como visión el “gozar de la confianza de la población y de prestigio internacional por el desempeño profesional de sus miembros y la calidad y eficacia de sus servicios a la comunidad” (Policía Nacional Civil, 2018).

A pesar de la culminación de la violencia política propiciada durante el conflicto armado, se dio paso a una expansión y consolidación de la violencia delincuenciales en gran medida atribuida a los grupos pandilleros, cuyas dinámicas ponen énfasis en el control territorial, la eliminación de los bandos contrario y acciones en contra de la ley como lo es el tráfico de droga, extorsiones, homicidios, etc. (Cruz, Rosen, Amaya y Vorobyeva, 2017).

La tasa de homicidios registrados en El Salvador en las últimas décadas ha alcanzado altos niveles, llegando a considerarse el año 2015 como uno de los países más violentos a nivel mundial, debido a que la tasa de homicidios llegó a 103 por cada 100,000 habitantes (Réserve, 2016). Entre el año 2009 y 2018 se registraron tasas de homicidios que oscilan entre 39.4 y 103 por cada cien mil habitantes. Para el periodo entre 2019 y 2021 ha habido un descenso en la tasa de homicidios. Para 2019 se registró una tasa de 35.6 homicidios; en el año 2020 disminuyó a 19.5 y en 2021 bajó a 19.7. A pesar del significativo descenso, la tasa de homicidios para esa época aún se encontraba a niveles alarmantes (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2021).

Es importante señalar que entre la población víctima de homicidios se identifican, además de la población civil, a miembros pertenecientes de la PNC, quienes además de

fallecer en enfrentamientos, pueden llegar a ser víctimas de atentados. El periódico digital *El Faro* reportó que entre los periodos del 2009 al 2013 se contabilizaron 85 bajas por homicidio a personal de la PNC, y la misma cifra se mantuvo para el periodo comprendido entre el 2014 y 2014 (Rauda Zablah y Valencia Caravantes, 2015).

Para hacer frente a la violencia delincuencia y, principalmente, a la violencia ejercida por las pandillas, por parte de los diferentes gobiernos se han implementado diversas políticas de seguridad fuertemente basadas en el *manodurismo*, al desplegar importantes operativos en contra del crimen organizado, en los cuales, la Policía Nacional Civil (PNC), ha jugado un rol protagónico en cuanto a ser uno de los principales ejecutores de la mismas. Se vuelven así los actores en primera línea para hacer frente a la problemática de inseguridad, en donde recae una importante responsabilidad en el éxito de las diferentes políticas, a la vez de exponerse a las implicaciones de ser ejecutores de las mismas (Landeros 2020).

En cualquier sociedad, los cuerpos de seguridad son considerados fundamentales para el mantenimiento del orden y de la seguridad, en específico, el trabajo realizado por los y las agentes policiales, lo cual no es ajeno a la sociedad salvadoreña (Cruz y Aguilar, 2017). Se reconoce la importancia de la corporación policial y se identifica con relativa facilidad el efecto del actuar policial en la población. Sin embargo, se habla poco de las implicaciones individuales de los y las miembros de la policía en lo que respecta al cuidado y protección en su ámbito laboral y personal. En general, las implicaciones relacionadas con el hecho de ser policía desde una perspectiva humana es un tema abordado raras veces (Coca Muñoz y Thomas Argueta, 2017).

En este contexto, se considera identificar los factores que pueden representar un riesgo o una protección en el estado de bienestar de los y las agentes de la Policía Nacional Civil, dentro las relaciones familiares, laborales y

con la ciudadanía. Para ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Existen factores de riesgo y factores de protección en los entornos familiar, laboral y con la ciudadanía que afecten el estado de bienestar de los y las Agentes de la Policía Nacional Civil de una subdelegación perteneciente al departamento de La Libertad? En virtud de ello, se consideraron como categorías de análisis las relaciones familiares, las condiciones y relaciones laborales y las relaciones con la ciudadanía, en donde cada una se buscó identificar factores de riesgo y de protección vinculados con su estado de bienestar.

La investigación se desarrolló bajo el marco del cumplimiento de tesis como requisito para optar para el grado de máster en Intervención Social de la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas de El Salvador. El artículo inicia definiendo las categorías de estudio retomadas para el desarrollo de la investigación, posteriormente se detalla la metodología utilizada y finaliza planteando la discusión y conclusiones.

### 1.1. Estado de bienestar

Desde la perspectiva humana, es posible hablar del estado de bienestar, el cual implica contar con las mejores condiciones para asegurar un buen funcionamiento físico, mental y social, que favorezca a la persona y a quienes le rodean. Entre ellos se identifica bienes materiales, como el tener una vivienda segura; bienes materiales, elementos que permiten a la persona sentirse autónoma, como es el generar sus propios ingresos que le permitan tener independencia económica; la participación en la vida social y política, en cuanto a que la persona sabe que puede incidir en su realidad más inmediata; y un medio ambiente seguro y estable. A su vez, el Estado de Bienestar se relaciona con todos los elementos que permitan a la personas alcanzar su autorrealización, mantener un autoconcepto favorable y una adecuada capacidad de agencia (Perrén y Lamfre, 2017).

## 1.2. Factores de riesgo y factores de protección

Es posible encontrar elementos de contextos o propios de una persona que pueden llegar incidir sobre el Estado de Bienestar. Se identifican como factores de riesgo a aquellas variables que incrementan la probabilidad de afectar de forma negativa el desarrollo de las personas o grupos, que ante su presencia o ausencia, puede implicar el sufrir algún tipo de daño, desventajas respecto a los otros, o el apareamiento de conductas disruptivas, generando perturbaciones en el Estado de Bienestar (Masten y O'Dougherty, 2008).

Por otro lado, los factores de protección hacen referencia a aquellos elementos que al estar presentes favorecen el desarrollo de una persona. A su vez, estos factores pueden preparar a las personas a hacer frente a situaciones adversas, respondiendo de forma adaptativa o paliar las consecuencias negativas, contribuyendo así a desarrollar nuevas habilidades de afrontamiento (Deza Villanueva, 2015, Trudel y Puentes-Neuman, 2000).

Aplicando el concepto de factores de riesgo y de protección, se entenderá como factores de riesgo a aquellos elementos presentes, vinculados al rol de ser agente de la PNC, y que puedan llegar a generar un impacto desfavorable en su estado de bienestar, en cuanto a su salud física, emocional y social. En el caso de los factores de protección, serán aquellos elementos vinculados al rol de ser agente de la PNC que al estar presentes de forma constante fortalecen su estado de bienestar, en los ámbitos físico, emocional y social y que, a su vez, modulan los efectos de los factores de riesgo, promoviendo estrategias para afrontar experiencias adversas.

## 1.3. Relaciones sociales

Otro elemento a considerar y que incide en la configuración del estado de bien-

estar son las relaciones sociales, las cuales juegan un papel crucial en el ciclo vital de las personas. Son interacciones que se establecen con los otros bajo ciertas condiciones personales, contextuales e históricas y dan significado a las experiencias y son necesarias para la salud y la satisfacción de diversas necesidades, como lo son las biológicas y las afectivas, estas últimas en particular, indispensables para la construcción de la propia identidad (Martín-Baró, 1993). Es en las relaciones sociales que se da y recibe pautas de comportamiento, además permite conocer sobre el grupo al cual se pertenece y sobre aquellos grupos a los que no. A su vez, da pautas sobre cómo debe ser el esquema de vida (Paralres Quenza, 2020).

Dentro de las relaciones sociales, la persona puede pertenecer a diferentes grupos y en cada uno de estos asumir un rol. La función que desempeña una persona o el rol que se le ha adjudicado (como el de ser agente de policía), marca las pautas para relacionarse con los otros, ofreciendo lineamientos sobre el comportamiento que es esperable y las tareas las cuales deben asumir. De forma transversal, los procesos históricos y contextuales explican el porqué de determinados patrones relaciones y comportamentales, además de dar sentido a la asignación de roles dentro de determinados grupos. A través de las relaciones sociales las personas adquieren una visión de las otras personas, de su identidad, sus valores y su forma de interpretar la realidad (Martín-Baró, 1993).

La importancia de las relaciones sociales radica en que, al ser positivas, fortalecen el apoyo social que contribuye a la gestión emocional de las personas, a sentirse respaldadas ante situaciones negativas, generando una percepción de seguridad, identificación y pertenencia que ayuda a la solidificación de la propia identidad, lo que a su vez ayuda a generar satisfacción y reducir los efectos del estrés (Rondón García, Aguirre Arizala y García García, 2018). Por el contrario, la carencia de relaciones sociales de respeto y cercanía puede poner en riesgo el bien-

estar general, facilitando el aislamiento y la soledad, generando el riesgo de afectar de forma negativa la estabilidad personal y física (Segurado Torres, Agulló Tomás, Rodríguez Suárez, Agulló Tomás, Boada i Grau y Medina Centeno, 2008).

Para esta investigación, los tipos de relaciones sociales que se han tomado en consideración son las relaciones familiares, explorando cómo es la dinámica familiar y la asignación de roles dentro de la familia; las relaciones laborales, en donde se retoma las condiciones laborales en las que se desempeñan los y las agentes, la relación entre sus pares y sus superiores, y la exposición al contexto de violencia como parte de su labor; y por último, la relación con la ciudadanía, en cuanto a que su deber principal es con la población civil.

#### 1.4. Relaciones familiares

La familia es la primera instancia que enseña pautas de relacionamiento con los otros y usualmente es el grupo con el que una persona suele convivir más a lo largo de su vida. Los vínculos formados dentro del grupo familiar suelen ser los más largos, complejos y poseen un impacto directo en el funcionamiento de las personas (Rodríguez Cruz, 2020). Es un grupo que permite el intercambio afectivo constante y profundo, proveyendo una esfera de amor, comprensión, bienestar y unidad, traducándose en un apoyo psicológico y social al que una persona puede acudir cuando enfrenta una situación adversa (Aguar Andrade y Acle-Tomasini, 2012). La ausencia de estos elementos, de afecto y apoyo dentro de la familia, puede provocar desequilibrio e inestabilidad dentro del sistema familiar y afectar negativamente a la persona (Rodríguez Cruz, 2020).

Dentro de las relaciones familiares se debe tomar en cuenta la distribución de roles y tareas dentro del hogar, en donde aún es frecuente encontrar que las tareas reproductivas son asignadas a las mujeres y las tareas productivas son para los hombres (De la

Garza, 2009). Esta afirmación podría cuestionarse al observar la creciente participación económica de las mujeres en El Salvador, pasando del 46.7% en 2007 a 49.3% en 2013. Sin embargo se ha identificado que las mujeres siguen asumiendo más tareas de cuidado y atención en sus hogares, en donde asumen 26.39 horas a estas tareas y que son adicionales a sus horas de trabajo remuneradas, en contraste de los hombres quienes dedican 11.21 horas a la semana (Ministerio de Economía, 2017).

#### 1.5. Relaciones laborales

El trabajo es un componente determinante en la vida de los seres humanos, al darles pautas comportamentales, asignarles un rol y dictaminar las acciones esperadas o incluso obligatorias que deben ejecutar. Se va configurando la visión de vida de las personas, cómo perciben ciertas realidades, cómo se posicionan ante ellas, cómo se perciben a sí mismas desde su rol y cómo perciben a los demás. Por ello, el contexto laboral es uno de los principales modeladores de la identidad de la persona y determina en gran medida la organización de la vida humana (Martín-Baró, 1993). Este condicionamiento se debe a la asignación de tareas que se deben cumplir y a la expectativa sobre cómo deben cumplirse dichas tareas (Finney, Stergiopoulos, Hensel, Bonato y Dewa, 2013).

El trabajo es parte del desarrollo humano. A través de este se puede alcanzar su realización, cuando llega a ser una fuente de satisfacción, que da sentido y una razón de ser, brindando la oportunidad de aportar algo positivo a la vida de los otros y a la sociedad. De forma contraria, el trabajo puede ser una fuente de enajenación y de alienación, cuando el trabajo convierte a la persona en un instrumento insignificante y fácil de reemplazar, generando así una desintegración personal (Martín-Baró, 1993).

En particular, para los y las agentes policiales, en cuanto a sus condiciones laborales, es habitual la exigencia de trabajar más

tiempo del establecido, realizar jornadas inesperadas, los traslados de una zona geográfica a otra y el continuo cambio de turnos, lo cual dificulta el establecimiento de una rutina en otros ámbitos de la vida y llegando a afectar su estado de ánimo (Caro Wilches y Alarcón Becerra, 2021). En la misma línea, los y las agentes pueden llegar a experimentar malestar, desmotivación y el sentirse poco respaldado por parte de la institución, cuando no cuentan con los recursos mínimos para realizar el trabajo, junto a la alta exigencia del cumplimiento del deber (Rivera Camacho, 2013).

Se debe tener presente que en los y las agentes policiales, recae una serie de expectativas sobre cómo deben comportarse dentro y fuera de la jornada laboral. Al ser responsables y referentes de la aplicación de la justicia, se espera que actúen como tal, y en caso de cometer una falta o quebrantar alguna normativa, el juicio será más riguroso y la pena será más severa (Rivera Camacho, 2013).

Por otra parte, cada trabajo se vuelve un sistema social concreto, en donde se establecen intereses grupales, un esquema de valores compartidos, normas y estilo de vida. Se vuelve un contexto en donde se dicta qué comportamientos son aceptables, rechazables e incluso cuáles son obligatorios (Martín-Baró, 1993). El entorno laboral y las relaciones que se establecen tienen un impacto en el bienestar general del trabajador y por consiguiente en su productividad y la disminución de accidentes o enfermedades, y en el caso de los y las miembros del cuerpo de policía, estas relaciones podrían tener un impacto en el desempeño, motivación y trato a la ciudadanía en el ejercicio de su labor (Coca Muñoz y Thomas Argueta, 2017).

Otro punto determinante en las relaciones sociales que se establecen dentro de este tipo de labor, es el papel que juega el supervisor o supervisora. Si este genera un ambiente de confianza, respeto mutuo y da claridad sobre las tareas que a cada agente le corresponde, contribuye a generar un mayor estado de bienestar (Finney, Stergiopoulos, Hensel,

Bonato y Dewa, s, 2013). Caso contrario, si se generan ambientes inapropiados, acoso laboral, las altas exigencias de resultados por parte de los superiores y la estructura rígida del cuerpo de seguridad, suelen producir agotamiento físico y psicológico (Raigosa-Mayorga, 2016).

El acontecer diario de un país violento, convierte a los riesgos y peligros en algo inherente a la tarea policial, al exponerse a situaciones de violencia, lidiar con el dolor de otras personas y afrontar la posibilidad de salir significativamente dañado. El trabajo policial está asociado con el manejo de incidentes críticos, manejo de estrés y enfrentamiento con personas que actúan de forma violenta y que delinquen, población civil que experimentan enojo e irritación ante los y las agentes (Raigosa-Mayorga, 2016). La constante vivencia de situaciones violentas y la frecuente exposición al riesgo físico exacerba la preocupación de recibir un daño directo, pero no sólo para sí, sino también se extiende a personas allegadas, como lo puede ser la familia, amistades u otros compañeros. A nivel social, puede afectar en la forma en cómo se relacionan con los otros, al tener dificultades en establecer relaciones de confianza con las demás personas (Hyrmin, Valencia Abundiz, Rodríguez Rodríguez, Preciado Serano y Solero Avelar, 2013).

## 1.6. Relación con la ciudadanía

La Policía desde su fundación basa su razón de ser por y para el bienestar de la población civil en general, por lo tanto, su vínculo con las comunidades y su población es constante y estrecha. Este aspecto es relevante, ya que, la población tiene opiniones, significados y perspectivas del trabajo policial, y estas percepciones influyen en la estabilidad social y la cooperación de los ciudadanos en el orden público, debido a que estas percepciones se relacionan a la legitimidad de la policía como autoridad (Cruz y Aguilar, 2017). La forma en cómo la población percibe a la Policía Nacional Civil depende en gran medida de la forma en que se vinculan de

manera directa y en la cotidianidad con los y las agentes, así como sus actividades preventivas o reactivas. También está percepción varía dependiendo del proceder de los y las agentes de policía, en la medida en que las acciones sean percibidas como justas en relación a la aplicación de la fuerza y la intensidad de la misma, es decir que no se aproveche de su autoridad. Un agente de policía que trabaje con jóvenes, tiene mayores probabilidades de obtener la confianza en la población y mantener relaciones de cooperación, negociación constante y el equilibrio del control mutuo (López Ramírez, 2019).

En general, es posible afirmar que la labor de los y las agentes de la Policía Nacional Civil implica constantemente responder a estrategias intensivas de trabajo, jornadas extensas y suspensión constante de licencias; sumando a las implicaciones de enfrentarse cara a cara con detenciones masivas en zonas de alto riesgo en todo el país (Urrutia, Maroquín y Arévalo, 2014).

## 2. Metodología

### 2.1. Diseño

La investigación realizada fue de carácter cualitativa y con un enfoque fenomenológico. A través de este enfoque se logran comprender los fenómenos desde la perspectiva de los y las participantes, examinando la forma en cómo experimentan su propio contexto, cómo expresan sus puntos de vistas, interpretaciones y significados. También permite descubrir una realidad construida al generar interpretaciones y análisis que profundizan sobre la problemática abordada (Sadín, 2003).

### 2.2. Participantes

Para la selección de los participantes se utilizó una muestra homogénea en donde las personas participantes deben poseer un mismo perfil o características, o bien compartir rasgos similares (Hernández Sampieri, 2014). La investigación se desarrolló con un total de

11 entrevistas a profundidad, desarrolladas con la participación de agentes de la Policía Nacional Civil que se encuentran destacados en una subdelegación del departamento de la Libertad. Estos fueron seleccionados a partir de un muestreo intencional e implementando los siguientes criterios de inclusión: a) haber laborado por lo menos ocho meses en la corporación policial; b) desempeñar un cargo de agente o cabo dentro de la corporación policial en el área de Seguridad Pública, quienes realizan trabajo de campo en las comunidades en atención a la ciudadanía; c) número total de mujeres que laboran en la subdelegación; d) participar de forma voluntaria en la entrevista.

### 2.3. Instrumentos y técnicas

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista enfocada semiestructurada. Se elaboró un guión de entrevista, en el que se incluyeron 27 preguntas. El guión está organizado en cuatro partes: a) datos generales, en donde se indagó la edad y de los y las participantes y el tiempo que tienen de estar laborando en la institución; b) factores de riesgo y de protección en las relaciones familiares, en donde se incluyeron nueve preguntas; c) factores de riesgo y de protección en las condiciones y relaciones laborales, abordando trece preguntas; d) factores de riesgo y de protección en la relación con la ciudadanía, con cinco preguntas.

### 2.4. Procedimiento

Para la formulación de la propuesta del trabajo de investigación, las investigadoras sostuvieron diversas reuniones con la directora de tesis reflexionando sobre posibles áreas de estudios, priorizando potenciales temas que cumplieran con los criterios de viabilidad, en cuanto al acceso a la información y población, recursos económicos para el desarrollo y la complejidad de la temática, considerando a la institución con la que se trabajaría y el contexto en el que se desenvuelve. A partir de

ello, se decidió trabajar con la Policía Nacional Civil.

Para lograr el acceso a la PNC, se acudió a una Organización No Gubernamental la cual se encontraba ejecutando un proyecto dirigido a los y las agentes de la institución. Se mantuvo una reunión con responsables del área para asegurar la disponibilidad y factibilidad para realizar la investigación. Fue a través de esta organización que se dio el enlace con una subdelegación policial del departamento de La Libertad.

Posterior a ello, se gestionó una reunión inicial con el encargado de la delegación que administra la subdelegación seleccionada y con el encargado de esta misma, ambas del departamento de La Libertad. En dicha reunión, se presentaron los objetivos de la investigación y el apoyo específico que requeriría el equipo investigador. Después de recibir la autorización para llevar a cabo el estudio, se programó una segunda reunión para definir la muestra de participantes basándose en los criterios de inclusión y exclusión, y acordar las fechas idóneas para realizar las entrevistas.

Durante el proceso de coordinación para el levantamiento de información, a raíz de una fuerte ola de violencia a nivel nacional, la Asamblea Legislativa aprobó el 27 de marzo de 2022 un régimen de excepción, en donde se suspendieron algunas garantías constitucionales y en donde se desplegaron grandes operativos ejecutados por la Policía Nacional Civil y la Fuerza Armada Salvadoreña. Con esto se intensificó la demanda laboral de los y las agentes policiales. Siendo así necesario acordar otra reunión con el encargado de la subdelegación para valorar la viabilidad de la investigación a pesar del contexto. Se acordó realizar las entrevistas con los y las agentes que estuvieran presentes en la subdelegación y que cumplieran los criterios de inclusión.

Cada una de las investigadoras realizó seis entrevistas enfocadas, las cuales se llevaron a cabo de forma presencial en un espacio privado de la subdelegación. La entrevista iniciaba con la presentación de la investiga-

dora y de los objetivos de la entrevista, posteriormente se hacía lectura del consentimiento informado, para asegurar la voluntariedad. Al finalizar el levantamiento de datos, se logró obtener doce entrevistas, de las cuales se excluyó una, pues no cumplía con el principio de voluntariedad.

## 2.5. Análisis de datos

Las entrevistas fueron procesadas mediante el análisis de contenido. Para facilitar este proceso se hizo uso del software Atlas.ti. Se inició con una codificación abierta, en donde se realizó la transcripción exacta de las entrevistas realizadas. De estas transcripciones se seleccionó la información relevante para el estudio y se crearon códigos por categoría e información identificada en las entrevistas. Se procedió a la codificación axial, al organizar la información obtenida, generando nuevos códigos asignados a cada categoría y así seleccionar las tendencias más relevantes, a la vez de seleccionar citas que daban respaldo a cada categoría. Por último, se realizó la codificación selectiva, en donde se vinculó la información obtenida con cada categoría, se procedió al análisis global de cada una de estas y se crearon esquemas por categoría que facilitarían su comprensión.

## 3. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir del análisis de las entrevistas. Se expondrán los factores de protección y de riesgo identificados en cada una de las categorías de estudio.

### 3.1. Relaciones familiares - Factores de protección

Laborar en la Policía Nacional Civil ha sido un motivo para fortalecer la comunicación familiar. Al tener que invertir la mayor parte del tiempo en el espacio laboral, se ha dado mayor significado el mantener una comunicación activa, convirtiéndose en un medio para sostener la cercanía con la familia.

En la medida que se mantiene esta comunicación, descrita como abierta, confiable y constante, los y las agentes manifiestan sentirse bien y apoyados por su familia e involucrados en la dinámica familiar, aun en la distancia.

De igual manera, la reducción del tiempo que pueden estar en el hogar ha suscitado que los y las agentes den mayor valor e importancia al corto espacio que pueden compartir con sus familias. En estos momentos destacan expresiones de afecto, atención y cuidado entre la persona agente y su familia, lo cual genera la percepción de ser apreciados y necesitados por su familia, confiriéndoles seguridad, lo cual les motiva para seguir realizando su trabajo.

Esta valoración de la comunicación, el tiempo compartido y las demostraciones de afecto cobra significado al estar conscientes que el pertenecer a la PNC conlleva a enfrentar constantes riesgos, enfrentando día a día la incertidumbre sobre si habrá una próxima oportunidad para estar con la familia.

...hay momentos en que creo que corremos bastante peligro, nos arriesgamos, entonces hoy este con esta situación, que , que descansando poco, esas 48 horas trato de convivir lo mejor con ellos y cuando llegó, este abrazarlos, igual soy correspondida con el amor y cariño de ellos entonces, esa es la relación que tenemos y ya así cuando estoy de vacaciones (E2S1M2, comunicación personal, 15 de mayo de 2022).

La existencia de relaciones asertivas, de apoyo, colaboración y participación activa se infieren como claves para el estado de bienestar de los y las agentes. Gran parte de las personas entrevistadas expresa que la toma de decisiones se hace de forma conjunta, lo que permite que todos los miembros de la familia participen de forma activa y se mantenga una comunicación constante y asertiva. Incluso aunque los y las agentes deben permanecer alejados de sus casas por motivos laborales, no limita que participen en la toma de decisiones. Una persona participante considera de forma explícita que las buenas relaciones fami-

liares aportan en gran medida a sobrellevar las complicaciones de su trabajo, lo cual significa que es una fuente de bienestar que les permite equilibrar el estrés laboral.

Cuando se trata de algo, eh bueno, siempre lo hacemos juntas, porque si es económicamente, como todas, la mayoría trabajamos, decimos: “Tanto y tanto va a aportar cada una...” y ahí, nadie queda inconforme diciendo: ‘yo puse más’, ‘yo puse menos’ y emocionalmente, igual, parejo, asumimos ahí la responsabilidad” (E9S3M4, comunicación personal, 19 de mayo de 2022).

A lo antes expuesto se debe sumar que todas las personas entrevistadas manifiestan que cuentan con el apoyo familiar, considerando esto como esencial e importante para el bienestar y desarrollo personal, así como el crecimiento profesional que han logrado. El apoyo recibido se identifica a través de acciones como estar al pendiente de ellos y ellas y sus necesidades, recibir apoyo económico cuando es requerido, asumir el cuidado de sus hijos e hijas durante los periodos de ausencia, ser una fuente de contención emocional, así como el tomarles en cuenta en la toma de decisiones, y el respaldar el deseo de incorporarse a la PNC.

Yo en todo momento me siento apoyado, [...] incluso cuando entré a la Academia, mi mamá no quería porque en un instante, no quería porque fue [...] cuando la situación delictiva estaba demasiado fuerte, que era que estaban matando policías y todo eso [...] yo creo que en todo momento yo me siento apoyado por ellas (E3S1H2, comunicación personal, 15 de mayo de 2022).

### 3.2. Relaciones familiares - Factores de riesgo

Se identifica en el discurso de los y las participantes que la distribución de respon-

sabilidades dentro del hogar usualmente es asumida por las mujeres que forman parte del grupo familiar, incluso en los casos en donde la persona entrevistada es mujer, en su hogar quien asume la carga en sus días de ausencia, es otra mujer (madre o hermanas). Existen indicios de una distribución inequitativa de las tareas domésticas, amparándose en los roles de géneros tradicionales, en donde a las mujeres se les asignan las tareas reproductivas. Asimismo, las tareas domésticas no se asocian con actividades remuneradas. Se le denomina “trabajo” a las tareas productivas.

En la misma línea, aunque varias mujeres y hombres afirmaron que cada miembro de la familia colabora en tareas del hogar, se connota que quien tiene la principal responsabilidad de realizarlas o quienes están a cargo de hacerlas, son las mujeres. A los hombres se les percibe más como un apoyo, al manifestar que “ayudan” en estas tareas, mas no lo plantean como su responsabilidad y siempre se les confiere el rol de proveedor.

Las tareas del hogar son de diferente forma, mi mamá, ella tiene un pequeño negocio [...]. Luego mi hermana se encarga de los quehaceres del hogar, ella hace todo el oficio. Y, en mi caso, yo soy el que trabaja, aporto el dinero [...] pero, igual, cuando llego a mi casa, yo trato de involucrarme en algunas de las tareas, ya sea que ella tenga que ir a hacer comprar, yo, yo la llevo, o si mi hermana en el quehacer de la casa, ella no alcanza con el tiempo, yo trato de ayudarle (E7S3H4, comunicación personal, 19 de mayo de 2022).

A pesar de que la mayoría de los y las agentes expresaron participar en la toma de decisiones, algunas mujeres policías expresaron que sus opiniones son cuestionadas por parte de los miembros masculinos de su familia, aún y cuando son más mujeres quienes conforman el grupo familiar. Por parte de los agentes hombres, surgió la valoración que las mujeres dificultan la toma de decisión al considerarlas más impulsivas y superficiales, planteando que los hombre

se detienen a analizar despacio cómo dar respuesta a un problema.

...cada persona tiene su temperamento y tiene su carácter [...], entonces cuando son situaciones así más a veces, yo le comento a ella, a veces la mujer en ciertos aspectos tienden ser un, ser un poquito, un poquito complicada, verdad, a veces de decir tomar decisiones rápido, entonces a veces ella viene y escucha, a veces las toman rápido las decisiones y así, a la ligera pero la mayoría de las veces tratan de escuchar, escuchan bien y todo eso, pero sí creo que es eso, de que a veces quieren tomar las decisiones a la ligera” (E5S2H3, comunicación personal, 16 de mayo de 2022).

### 3.3. Condiciones y relaciones laborales - Factores de protección

En total, las once personas entrevistadas se manifestaron satisfechas por ser agentes de la PNC. Todas ellas coinciden en reconocer que su trabajo les permite ayudar a otras personas, lo que genera satisfacción personal y le da un valor importante a su rol dentro de la sociedad. Los comentarios vinculados a la disposición de servir, atender, ayudar y resolver conflictos o problemáticas de las personas fueron constantes en todas las entrevistas. Por otro lado, esta perspectiva de su rol denota el reconocimiento de sí mismos como agentes importantes dentro de la sociedad, con potencial de aportar positivamente a su entorno y a la vida de la población civil.

Yo pienso que el ser policía, para mi es orgullo, porque es algo que ha costado, algo que, que uno se propone, con metas y sacrificios que uno tiene que, se hace la idea de que uno va a salir y pues, para mi siento que ser policía es un orgullo, vestir, vestir el uniforme de policía, siento que es un orgullo... tratar de hacer el bien y en caso, tratar de ayudar en lo que se pueda, a la misma población (E3S1H2, comunicación personal, 15 de mayo de 2022).

Por otro lado, todas las personas entrevistadas consideran que ser parte de la corporación policial les ha permitido obtener beneficios económicos, como un trabajo y salario que les da estabilidad económica y aportar a satisfacer necesidades familiares. La mayoría también reconoce que los servicios como seguros médicos les benefician y contribuyen a su bienestar, entre otras prestaciones de las que gozan.

Además del beneficio económico percibido, la mayoría de los y las agentes expresan que se han beneficiado al adquirir conocimientos variados, como, por ejemplo, aprender a dialogar con diversas personas, obtener conocimientos legales y de procedimientos. Se resaltó que los aprendizajes en temas como derechos y género aportan beneficios en las relaciones dentro del hogar. Se reconoce que parte del desarrollo personal en cuanto a madurez y toma de responsabilidades está estrechamente relacionado con haber entrado a la corporación policial.

Las personas entrevistadas manifiestan que las relaciones entre compañeros son buenas y cercanas, y que estas relaciones impactan de forma positiva en la manera en que sobrellevan las diversas actividades dentro del trabajo. Todos coinciden que dentro de la corporación se logra establecer vínculos de amistad; cuatro personas se referían a sus colegas como “familia” y manifiestan relaciones de confianza y cercanas a nivel personal. Los y las agentes consideran que es indispensable para su seguridad el mantener relaciones positivas debido a los riesgos que enfrentan en conjunto.

[...] gracias a Dios, me han tocado unos compañeros excelentes, siempre nos hemos apoyado (...) ellos a veces me notan que no ando bien y me preguntan qué, qué me ha pasado. Tenemos buena comunicación, eso ayuda bastante. Estando acá, eso ayuda bastante, porque acá no solo somos compañeros, somos una familia y hoy, este, se convive más con ellos que con nuestra propia familia,

uno sí se llega a conocer bien (E6S2M3, comunicación personal, 16 de mayo de 2022).

Cuando pase algo, un intercambio de disparos, tiene que actuar, tanto para defender la vida del compañero y la de uno (E3S1H2, comunicación personal, 15 de mayo de 2022).

### 3.4. Condiciones y relaciones laborales - Factores de riesgo

Uno de los principales factores de riesgo identificados en el discurso de los y las agentes entrevistadas, es la percepción de recursos insuficientes para ejercer su trabajo. Entre los recursos insuficientes mencionan vehículos, gasolina, sistemas para toma de denuncias, espacios de descanso adecuados, armas, entre otros. Esto genera malestar emocional en el sentido que la carencia de estos dificulta brindar servicio a la población, al tener una limitada capacidad de respuesta. Esto puede llegar a provocar una percepción negativa por parte de la ciudadanía, disminuyendo su confianza en la institución y reduciendo la apertura de querer colaborar con los y las agentes.

Pues algunas de las limitación que tal vez hoy en día verdad, se está dando bastante, es la falta de equipos como vehículos, una limitación del combustible [...] y los problemas que suceden lejos, imagínese tal vez algún cantón o sea se tardaría en transportarse uno, si no hay vehículos o si están arruinados (E9S3M4, comunicación personal, 15 de mayo de 2022).

Los y las agentes expresaron que por parte de la institución no se han destinado espacios que sirvan a los y las agentes para procesar eventos de violencia o circunstancias de riesgo a las que deben enfrentar en el ejercicio de su rol y que, por lo tanto, tienen una afectación directa en sus estados de ánimo, situación que podría afectar al momento de ejercer su trabajo. Por lo mismo, valoran que el apoyo psicológico es un recurso que necesitan con urgencia y que es

un servicio que al momento es limitado o se encuentra completamente desatendido.

[...] el mayor recurso que necesita creo que es una buena ayuda psicológica, ya que nosotros trabajamos bajo presión, dejemos de lado las armas, dejemos de lado el uniforme, las botas que eso sabemos que tanto el Gobierno sabe que tiene que implementarlo porque es para el trabajo de la sociedad, pero ya viendo desde el ámbito personal creo que es una buena ayuda psicológica, ya que trabajamos siempre bajo presión y vemos diferentes casos, diferentes escenas, que nos hacen a veces como dicen en el comentario, pone la piel de gallina como dicen porque a veces son situaciones que uno no se la cree que un ser humano puede hacer situaciones así o uno, que es diferentes situaciones que dentro de nuestro ámbito, sufrimos (E8S3H5, comunicación personal, 19 de mayo de 2022).

Por parte de algunos agentes existe el reconocimiento que trabajar bajo presión, sin condiciones adecuadas y enfrentándose constantemente a la violencia, tiene impacto en su subjetividad y en su estado de bienestar emocional. El no contar con los recursos necesarios para poder ejercer su rol puede implicar también un riesgo para su vida, la de sus pares y la ciudadanía.

Adicionalmente, los y las agentes identifican malestar emocional, al experimentar miedo, estrés o enojo, atribuyendo principalmente a permanecer largos periodos alejados de su familia. El tiempo que tienen para compartir con su grupo familiar es escaso y es común el no participar en eventos importantes como celebraciones familiares. La mayoría considera que esta situación es difícil, e implica un “sacrificio” constante.

[...]uno aquí hace mucho sacrificio; siempre, a veces, las navidades, uno no está con la familia...cumpleaños, digamos de mi mamá, de mi esposo, de mi hija y a veces, en ocasiones yo no estoy, estoy aquí trabajando...así como

estamos ahorita en este tiempo, sabemos que nosotros tenemos que hacer eso, sacrificios pues, ajá, entonces es de, es de trabajar más, más de lo normal (E9S3M4, comunicación personal, 19 de mayo de 2022).

Existe una identificación de las diversas desventajas y carencias de recursos dentro de su labor, a la vez de que varios identifican que les afecta negativamente. Sin embargo, en el discurso suelen normalizarlas o disminuir el peso de estas condiciones, expresando frases como: “desde el momento que yo, este, entré a la Academia sabía que tenía, que tenía que venir a servir a la gente. Que no iba a renegar nada”, o “ni modo, es el trabajo y tenemos que realizarlo”. Frases como estas denotan cierto nivel de resignación y normalización de las circunstancias adversas que viven en su quehacer laboral, lo que podría implicar dificultades en reconocer las afectaciones emocionales provocadas o, incluso, su negación.

(sobre si le afecta emocionalmente su trabajo)  
Casi no, no, no, no mucho, como ya les digo, que como ya venía con esa mentalidad que qué es lo que se hace aquí, porque igualmente, con mi hermano entramos. Luego él me había dicho cómo era, entonces yo tomé la decisión de eso (E3S1H2, comunicación personal, 15 de mayo de 2022).

Retomando las relaciones entre pares, aunque la mayoría de los y las agentes resaltan aspectos positivos en esta dimensión, algunos agentes reportan que si un o una agente experimenta malestar emocional, independiente del motivo, puede mostrar reacciones negativas hacia los otros (como aislamiento, irritabilidad, molestia), generando un ambiente laboral tenso. También el ambiente entre pares se torna incómodo cuando en las interacciones diarias prevalece la tendencia cultural de naturalizar las “bromas o chistes” con connotaciones de hostilidad o descalificación.

Al preguntar sobre su rol en general y cómo les impacta el contexto de violencia del

país al ejercer su trabajo, todos coinciden en describir su trabajo con las palabras “riesgo” o “peligroso”, siendo conscientes que su cotidianidad está relacionada a enfrentar situaciones complejas. Se encuentran en la constante expectativa sobre qué les sucederá al enfrentar un hecho de violencia, a sabiendas que puede afectarles de forma directa, puede afectar a sus pares e incluso a sus familiares.

[...]yo, lo personal, yo tenía miedo porque cuando quedaba una emergencia, uno no sabe si es real, es una emergencia, o es nada más una falsa información o es una emboscada o que una va a salir con bien o va a quedar ahí o, como dicen, que todo el trabajo de policías es de loco. Mientras nosotros cuando escuchamos disparos, nosotros lo que hacemos es ir a buscar y ver de dónde, ¿quién está disparando? (E11S4M6, comunicación personal, 21 de mayo de 2022).

En el discurso de las personas entrevistadas se identifican dos situaciones diferentes que consideran las más complicadas o difíciles en el ejercicio de su rol: a) vivenciar situaciones de violencia de forma directa, como un intercambio de disparos, operativos nocturnos, emboscadas, y experimentar el fallecimiento de compañeros de trabajo; b) ser testigos de hechos de violencia, siendo entre las más repetidas la atención de casos de violencia intrafamiliar, atención de abusos en la niñez y agresiones sexuales en general. Todos los policías hombres y mujeres entrevistados, coinciden en expresar que lidiar con estas situaciones es parte rutinaria de su rol.

[...]tuvimos, este, un intercambio de disparos, este, era primera situación así de alto riesgo que yo viví que experimento, como al mes de portar mi uniforme [...] estar en medio de los disparos y todo eso que el cuerpo como que la reacción que uno tiene, ¿verdad?, porque me recuerdo que yo andaba arma larga, pero a mi me sudaban las manos y que uno y con chaleco, pero uno expuesto, ¿verdad?, [a] que pasara algo, de que saliéramos lesionados

o pasara lo peor (E5S2H3, comunicación personal, 19 de mayo de 2022).

Sería, quizás, la violencia intrafamiliar, ¿verdad? [...] cuando tratan casos de violación o abusos sexuales, más que todo en menores de edad, ¿verdad?, o sea, son casos bien difíciles que, quiérase o no, uno como persona se siente mal y como le digo, ahí llega el momento en que uno quisiera poder tomarlas, o sea la venganza por decirlo así, por sus propias manos, verdad, porque si da sentimiento ver a esas víctimas en las cuales les han hecho daño también (E1S1M2, comunicación personal, 15 de mayo de 2022).

Algunos de los agentes de la PNC reconocen que el tener que atender hechos de violencia les afecta emocionalmente y reconocen que, incluso, puede llegar a generar una afectación física, como empezar a padecer una enfermedad crónica. Se hizo hincapié en la afectación emocional, al afirmar que los hechos de violencia dejan afectaciones psicológicas, ya sea malestar emocional, culpa por no poder hacer más, y afectaciones psicológicas más graves como la depresión, paranoia y altos estados de ansiedad. Comentan, a su vez, de casos que la afectación psicológica ha llegado al punto en que agentes se han agredido entre sí e incluso se reportó la pérdida de un colega por suicidio.

[...] compañeros policías de... ya sea, por estrés de trabajo que se han quitado la vida, compañeros que, por una relación sentimental dentro del trabajo, igual, se han matado ellos mismos, entonces trabajar aquí hacer un trabajo vinculado a la delincuencia, a la policía afecta bastante en el ámbito psicológico, afecta en gran manera.” (E8S3H5, comunicación personal, 19 de mayo de 2022).

Dos agentes mujeres reconocen que una afectación de vivenciar y atender hechos de violencia es la reproducción de la violencia misma. Afirman que hay casos en que los y las mismas agentes pueden ser parte de las dinámicas de la violencia, al hacer su uso en

el ejercicio de su profesión o en entornos más íntimos, en donde no se da una adecuada regulación emocional y termina explotando en violencia :

...o sea, estamos como para prevenir tal vez la violencia, pero al final también caemos en eso y se termina haciendo, entonces, al final también nosotros formamos parte de lo que sería violencia social (E6S2M3, comunicación personal, 16 de mayo de 2022).

Otro factor de riesgo importante en este apartado es que dos personas expresan la modificación de sus rutinas diarias a raíz de volverse agentes de policía, debido al riesgo constante que representa salir o mantener espacios de socialización externos a los de su familia, lo cual podría implicar aislamiento, reducir aún más sus redes de apoyo social y limitar sus espacios de esparcimiento y distracción fuera de su trabajo.

(sobre los cambios en su vida debido a su rol de policía) Eso sí, quizá porque quierase o no, uno se siente bien de a veces ir con los amigos, ir a jugar fútbol, eso es lo que uno más le gusta, y, pero igual pues, uno ya se va acostumbrando y bueno ya me acostumbre, llegué a la casa, mejor me encierro ahí, con mi familia, esté salgo sólo cuando, cuando es necesario (E7S3H4, comunicación personal, 19 de mayo de 2022).

### **3.5. Relaciones con la ciudadanía - Factores de protección**

Los y las agentes coinciden en cuanto al trato que deben dar a la población. Este trato debe ser con respeto, amabilidad y en el marco de la ley. Para ellos y ellas es importante generar vínculos positivos, en donde no generen temor y, por el contrario, produzcan confianza. Reconocen que las acciones claves de su rol son ayudar, servir y proteger a la población.

Algunas opiniones afirman que el trato hacia la población debe ser igual indistintamente de si la persona detenida ha cometido

o no un delito, se le reconoce como miembro de grupos criminales o no, e incluso, un agente hacía énfasis en que independientemente el trato que el ciudadano tenga hacia el policía, esté siempre debe de mantenerse dentro de lo legal y el respeto.

Las once personas entrevistadas consideran que gran parte de la población tiene una opinión favorable hacia la policía y las acciones que desempeñan, esta perspectiva se basa en que reciben agradecimientos cuando ayudan a alguien, así como opiniones de apoyo hacia ellos y ellas. Este aspecto contribuye al aumento de la satisfacción personal y profesional, generando percepciones positivas hacia sí mismo como menciona alguien: “estamos haciendo bien el trabajo, estamos dedicándonos a lo que a lo que realmente nos toca hacer”. Esto refuerza el hecho de mantener relaciones de respeto hacia la ciudadanía y, a su vez, aumenta las emociones positivas relacionadas a la satisfacción, orgullo y agradecimiento.

### **3.6. Relaciones con la ciudadanía - Factores de riesgo**

En escenarios en los que han habido agentes que no se apegan a la misión y visión de la corporación policial, los y las agentes valoran que, en ocasiones, reconocerse como autoridad y la permisividad del uso del poder, puede generar distanciamiento con el “deber ser” del rol de un agente de la PNC, el cual es servir y proteger a la población. Se afirma que hay agentes que desvirtúan su rol y que cometen abuso de la fuerza, fallando en la confianza que la población deposita en ellos. En ocasiones, afirman, hay agentes de la policía involucrados con grupos delictivos, y que, al recibir denuncias, notifican a estos grupos, colocando en mayor riesgo a la ciudadanía.

[...]creo que, el que nos invisten de autoridad y poder, eso, pienso yo que por eso se cometen esos errores de agredir y tratar a las personas de esa forma y yo les digo: ‘no, es que indepen-

dientemente, son personas, son seres humanos, que cometió cuantos delitos sea’, pero es igual, tenemos ya el margen de cómo debemos de actuar (E11S4M11, comunicación personal, 21 de mayo, 2022).

Con relación al uso de la fuerza, se presenta la idea que el o la agente no agrede, solamente se defiende. Se valida el uso de la fuerza en defensa propia y en la búsqueda de “imponer respeto” cuando se trata con personas que pertenecen a agrupaciones ilícitas, afirmando que no recibirán el mismo trato que reciben las personas que no han cometido algún delito.

Por otra parte, los y las agentes reconocen que así como una parte de la población tiene una valoración positiva hacia su labor, existe otra parte de la población que no respalda su trabajo o que muestra una postura negativa a la misma. En relación a las críticas negativas, dos agentes manifestaron que pueden llegarles a desmotivar a la hora de realizar su trabajo, por otro lado, ante comentarios negativos o muestra de rechazo por parte de la población genera la reflexión sobre qué se está haciendo mal y qué se podría mejorar.

La mayoría de los y las agentes participantes destacaron que cuando la población muestra una actitud negativa hacia ellos y su quehacer, se debe a una muy probable vinculación o pertenencia a grupos delictivos. Por el contrario, se considera que las personas que no han cometido algún delito y que respetan la ley no tendrían por qué criticar su labor y son las que les brinda su apoyo.

[...] porque cuando les detienen a un hijo que es pandillero o que ha cometido un delito, las personas, los padres se sienten ofendidos, aunque saben que sus hijos son, que no andan haciendo las cosas bien, entonces, pero las personas que saben que no andan, pues sí, que se dedican a su trabajo, su familia y el trabajo que uno va hacer, entonces ellos se sienten bien (E5S2H3, comunicación personal, 16 de mayo, 2022).

En menor medida, algunos agentes mencionan que las opiniones de aquella parte de la población que está en desacuerdo con la policía o la crítica, se deben principalmente a que han tenido una mala experiencia al buscar ayuda del cuerpo policial, o a que éste les genera desconfianza, debido a que no fueron atendidos a tiempo, o no se les logra dar respuesta oportuna a su situación.

#### 4. Discusión

A partir de los resultados obtenidos, se considera que las relaciones familiares se constituyen en factores de protección. Se vuelve una fuente primaria de apoyo para los y las agentes participantes del estudio. Resulta ser la red social fundamental en diferentes áreas de la vida de los y las agentes, ofreciendo contención emocional, soporte económico, ayuda ante diversas dificultades o retos y apoyo en la construcción de proyectos de vida (Rodríguez Cruz, 2020). A la vez, la comunicación, la comprensión y las muestras de afecto son acciones que los y las agentes identifican como fuente de bienestar, que contribuyen a su desarrollo personal y profesional (Aguilar y Acle, 2012).

Aunque la familia ejerce un rol central en la vida de todo ser humano, se destaca que es prácticamente la única fuente de apoyo y protección que los y las agentes entrevistados manifiestan tener, sin embargo, este factor protector se ve debilitado. En un primer momento, debido a las condiciones laborales que conlleva ser un agente de la PNC, que exige largas estancias en el lugar de trabajo y suspensión de licencias o permisos en casos de emergencia, limitando significativamente el tipo de convivencia y de permanecer en un entorno que es considerado de apoyo y seguridad. Los y las agentes quedan aislados de su red social más significativa, intensificando la sensación de soledad, incrementando el riesgo en afectar la estabilidad emocional e incluso física (Segurado, Agulló, Rodríguez, Agulló, Boada y Medina, 2008).

Por otra parte, es importante contar con diversos tipos de relaciones sociales que se distribuyen en diferentes tipos de grupo con los que se pueda convivir, para así ampliar las redes de apoyo y poder construir diferentes puntos de vistas, contrastar perspectivas y adquirir diferentes herramientas para la interacción social (Segurado et al., 2008). En el caso de los y las agentes, afirman que sus días de licencia suelen permanecer en su hogar y los momentos de esparcimiento son prioritariamente con su familia, esto puede implicar la carencia de otro tipo de relaciones sociales. Al no contar con otro grupo social de referencia que facilite el intercambio de ideas o el ir problematizando sus propias vivencias y acciones en la realidad, se corre el riesgo de hermetizar su forma de pensar y actuar, sin cuestionar aquellas prácticas o creencias reforzadas dentro de la familia como, por ejemplo, la normalización de roles tradicionales de género (Rodríguez Cruz, 2020).

La reducción de las relaciones sociales que permitan contrastar y discutir sobre lo que acontece en la realidad, cobra particular importancia debido a que el trabajo que realizan los y las agentes de la PNC se encuentra ligado con el respeto o la vulneración de los derechos de la población a través del ejercicio de su rol (Paralres Quenza 2020; Menéndez, 2022). Como ejemplo de ello, es posible valorar los roles de género en las narrativas de los y las agentes participantes. Se observa en algunas entrevistas una práctica de género tradicional en donde se delega el trabajo reproductivo a las mujeres, incluso aun cuando las mujeres agentes de policía no pueden asumir estas actividades y que en su ausencia, el trabajo del hogar es asumido por otras mujeres. Prevalece una naturalización de la inequidad en la distribución en las tareas domésticas y existe el riesgo de limitar las responsabilidades y oportunidades en función de si se es hombre o mujer (De la Garza, 2009).

Es mediante las interacciones con otras personas que la subjetividad se configura y re-configura, al dar y recibir pautas de

comportamiento (Paralres Quenza, 2020). Si no hay otros medios de interacción social significativos, es probable que, en las diferentes situaciones en la que los y las agentes tienen que intervenir (como por ejemplo, en casos de violencia doméstica), pueden estar impregnadas por la visión de roles tradicionales de género. Puede haber un trato diferenciado entre hombres y mujeres, en donde prevalezca las expectativas a partir de dichos roles.

En cuanto a las condiciones laborales, se identifican algunos factores de protección que están vinculados con los beneficios que ofrece la corporación policial que han potenciado su estabilidad laboral y económica, su desarrollo laboral y aprendizaje. Este hecho se considera un factor protector que promueve dimensiones de bienestar en cuanto a que prepara a los y las agentes para hacer frente a situaciones adversas, respondiendo de forma adaptativa o reduciendo las consecuencias negativas, contribuyendo así a desarrollar nuevas habilidades de afrontamiento (Deza Villanueva, 2015).

Pertenecer a la corporación policial tiene un impacto importante en la configuración de la identidad debido a la asignación de un rol específico y las expectativas que se tienen sobre cómo debe ser su accionar. El percibir su labor como acciones encaminadas a la ayuda y servicio de otros, reconociendo su impacto positivo en la sociedad y en el funcionamiento de la misma conlleva a un factor protector al estado de bienestar. Este reconocimiento de la importancia de su propio rol hace sentir orgullo y satisfacción por el trabajo que desempeñan, contribuyendo a la autorrealización a la vez que aporta a la construcción de relaciones positivas en diferentes dimensiones de su vida (Martín-Baró, 1993).

Por el contrario, la satisfacción personal hacia su rol y trabajo puede verse seriamente afectada si se perpetúa el factor de riesgo vinculado a insuficientes recursos para el incumplimiento de su labor. Al no contar con condiciones mínimas para realizar su trabajo,

decrece su desempeño y se sienten vulnerables, generando malestar emocional, desmotivación y sentirse poco respaldado por parte de la institución (Raigoso-Mayorga, 2016).

En la misma línea, retomando la valoración de los y las agentes sobre la urgente necesidad de recibir atención psicológica y que está debería ser un recurso indispensable para su labor, incluso sobre los recursos materiales, indica que parte de los y las agentes reconocen que trabajar bajo presión y en un contexto violento, tiene un impacto en su subjetividad y en su estado de bienestar emocional. Al expresar la consciencia de esta necesidad se demuestra que algunos agentes mantienen la capacidad de indignarse frente a las diferentes situaciones que viven las personas a las que atienden, evidenciando empatía y que la vivencia de sufrimiento de otros puede llegar a afectarles.

Tener consciencia de la necesidad de atención psicológica se considera un factor de protección en cuanto a que podría motivar a los y las agentes a buscar estrategias que les permita amortiguar los efectos de trabajar bajo presión en un contexto de violencia. Sin embargo, el carecer de este recurso a nivel institucional, el que no haya una disposición formal por parte de la corporación de dar esta atención psicológica, conlleva a un factor de riesgo importante en el estado de bienestar de los y las agentes. No existe un espacio en donde puedan procesar las dificultades del día a día y al ser constante esta falta de apoyo, la oportunidad de construir y utilizar herramientas para la gestión emocional es reducida o nula, llegando a agravar la afectación emocional y llegando a traducirse en afectación física.

Por otro lado, en cuanto a las relaciones entre pares, la mayoría de los y las agentes de policía expresaron mantener relaciones buenas y cercanas con sus colegas, llegando incluso a considerar a los miembros de la corporación como familia. Este se vuelve un factor de protección al estado de bienestar dado que una buena relación con sus pares contribuye a la gestión emocional, a sentir

respaldo ante situaciones negativas o de riesgo real, al mismo tiempo que genera una percepción de seguridad, identificación y pertenencia que ayuda a la solidificación de la propia identidad y que a su vez ayuda a reducir los efectos negativos del estrés (Rondón García, Aguirre Arizala y García García, 2018).

Se reconoce que las relaciones sociales entre colegas son generalmente buenas y necesarias, pues en ellas se encuentran apoyo, espacios para la recreación, conversación y coordinación para realizar su trabajo. Estos vínculos surgen a partir del extenso tiempo que comparten, y por las características propias del trabajo, el construir relaciones positivas es vital para mantener la seguridad. Sin embargo, considerando que un factor de protección puede volverse un factor de riesgo en función del contexto (Aguilar y Acle, 2012), se debe reconocer que al estar todas y todos en situaciones de riesgo similares, el apoyo y la contención que se ofrece en las relaciones laborales, limita la oportunidad de contar con una visión más amplia y crítica de sus condiciones de trabajo. Los y las agentes comparten la misma demanda emocional que su trabajo le exige, y entre los y las mismas agentes implicaría una sobrecarga emocional el tener que gestionar la contención emocional que implica el trabajar con violencia.

Es importante recordar que los factores de riesgo pueden interactuar entre sí, provocando consecuencias más dañinas a las que se darían con solo la presencia de un solo factor de riesgo. Durante el análisis de resultados se identificó que los y las agentes, además de exponerse al contexto de violencia que enfrentan por ser parte de la comunidad, deben brindar atención y ayuda a la población que se encuentra en estas mismas situaciones de riesgo (Masten y O'Dougherty, 2008).

En el caso de los y las agentes entrevistados, se identificó que la percepción de riesgo constante, la vivencia de eventos de violencia y el ser testigos de hechos violentos, genera una afectación emocional significativa, siendo estas situaciones de los mayores estre-

sores que enfrentan los y las miembros de la corporación policial y que pueden socavar su estado de bienestar. Sumando a ellos, se identificó que un poco más de la mitad de los y las agentes entrevistados tienden a minimizar las situaciones de su trabajo vinculadas a la violencia debido a que: a) expresan que ya conocían las condiciones laborales antes de entrar a la corporación, por lo que “no deben quejarse”; b) requieren la normalización del impacto de la violencia en su trabajo para poder continuar laborando y siendo funcionales en su día a día; c) se les dificulta reconocer el vínculo entre las situaciones de su trabajo con un impacto directo a su salud mental o física. Los puntos b y c, podrían estar estrechamente vinculados a respuestas relacionadas al síndrome del quemado y el agotamiento emocional, que parecen pasar desapercibidos tanto por los y las agentes de policía como por la institución (Raigosa-Mayorga, 2016).

Esta tendencia a la normalización de los riesgos de su trabajo podría dificultar percibir o aceptar el deterioro a nivel emocional que su trabajo podría implicar y, por lo tanto, no se buscarán estrategias que permitan el abordaje emocional, atención psicológica y salud física o el cambio de las condiciones laborales que contribuyen a la afectación de sus relaciones sociales, su bienestar emocional, físico y subjetivo.

Por otro lado, algunas de las y los agentes entrevistados, sí perciben que mantener altos niveles de estado de alerta puede derivar en presentar mayor ansiedad u otras afecciones psicosomáticas. Así pues, mantenerse en estado de alerta y sobrevivencia perennes, puede llevar a los y las agentes de policía a naturalizar esta condición, generando inadvertidamente efectos desfavorables en su salud mental y física, y afectar el nivel de confianza-desconfianza que experimentan en sus relaciones sociales, tanto personales como laborales (Rivera Camacho, 2013).

Desde las relaciones con la ciudadanía, todas estas circunstancias de riesgo y hechos de violencia que los y las agentes de policía

enfrentan de forma continua, representan factores de riesgo que podría generar un impacto negativo en su relación con la población. El contexto de violencia que existe en El Salvador desde hace varias décadas ha generado situaciones en donde predomina la idea de una visión polarizada de la población. Según Landeros (2020), en contexto en donde predomina un constante mensaje de “eliminar al enemigo”, provoca que se pierda de vista el enfoque de Derechos Humanos, promoviendo una visión de “buenos y malos”, en donde los enemigos, sobre todo los miembros de pandillas, deben ser eliminados.

Esta visión afecta el cumplimiento del labor de los y las agentes de policía, generando distanciamiento, no solo de los ideales de la institución, sino también de su perspectiva humana, tendiendo a promover la represión y el abuso del poder (Landeros, 2020). Esto indica un probable factor de riesgo en cuanto al trato y manejo de su rol frente a la población. En la medida en que haya una inclinación al uso de la fuerza y que este uso parece más arbitrario que regulado por una normativa. La perspectiva por parte de la ciudadanía sobre el rol de los y las agentes será más negativa, mostrando menor apertura en apoyarles o en acudir a su ayuda en caso de necesidad.

Este punto se vuelve aún más relevante, al considerar que las percepciones de la ciudadanía sobre la labor de los y las agentes, son esenciales para generar la legitimidad de la policía como actor clave de la sociedad (Cruz y Aguilar, 2017). El trato marcado por el respeto a los Derechos Humanos, promoverá relaciones cercanas y de confianza entre agentes y ciudadanía, y de forma contraria, los malos tratos y abuso del poder tendrán a generar una visión desfavorable sobre la corporación (López Ramírez, 2019).

El mantener relaciones favorables y sanas con la ciudadanía es importante. En la medida en que la ciudadanía se muestra optimista y satisfecha, reconociendo la importancia del trabajo de los y las agentes, se

vuelve un factor de protección para estos. Este reconocimiento motiva a los y las agentes, resignifica su trabajo y les motiva a hacer su trabajo de la mejor manera.

## 5. Conclusión

La investigación planteó la siguiente pregunta: ¿Existen factores de riesgo y factores de protección en los entornos familiar, laboral y con la ciudadanía que afecten el estado de bienestar de los y las Agentes de la Policía Nacional Civil de una subdelegación perteneciente al departamento de La Libertad? A partir de los datos recabados y el análisis de los mismos, es posible responder a la pregunta afirmando que los hallazgos del estudio permitieron identificar factores de riesgo y factores de protección dentro de las diferentes relaciones sociales en los que se desenvuelven los y las agentes de la PNC, que afectan su estado de bienestar.

La familia y las relaciones entre pares dentro del trabajo de los y las agentes de la PNC surgen como las principales redes de apoyo. De ambas, la familia es la más importante para las personas entrevistadas, siendo el grupo del que se obtiene mayor soporte emocional, apoyo, confianza y afecto. Esta relación de soporte y contención ofrecida por su núcleo familiar puede constituir a su vez en un factor de riesgo por: a) no contar con otro grupo referente que permita contrastar y mediar sus puntos de vista y acciones de la realidad; b) largos periodos de ausencia en el hogar, debido a pocas licencias de descanso o los estados de emergencia; c) percepción conservadora de género sobre el trabajo dentro del hogar y la toma de decisiones; y d) vivir solo/a o lejos del grupo familiar.

En cuanto a las relaciones entre los pares o colegas, contribuyen a mantener un clima de armonía dentro de la corporación cuando estas son positivas. Se reconocen como importantes para la sana convivencia y como medida de seguridad en el ejercicio de su rol.

Sin embargo, el compartir la misma carga emocional entre pares, en cuanto a enfrentar escenarios violentos, aunque contribuye a la empatía y la comprensión mutuas, dificulta generar una contención y regulación emocional adecuada.

Las condiciones laborales impactan de forma importante la vida de los y las agentes de la PNC, considerando como principales las fuentes de estabilidad personal y familiar: los recursos materiales, los beneficios económicos, el ambiente laboral, las relaciones y vínculos dentro del trabajo, y el abordaje o apoyo de colegas que hayan tenido que enfrentar hechos de violencia. Se denota la carencia de la atención psicológica como recurso fundamental para el ejercicio de su rol.

Los y las agentes de policía expresan que viven los riesgos diarios de ejercer su labor, siendo afectados de diversas maneras, a nivel físico y emocional. Sin embargo, debido a la normalización de estas situaciones críticas, vinculadas con su rol, a algunos miembros se les dificulta identificar de manera consciente las afectaciones emocionales y físicas que pueden surgir en relación al trabajo que ejercen.

El ser una o un agente del PNC en un contexto en donde priman altos niveles de violencia, implica estar en un constante estado de alerta ante la posibilidad de ser impactado directamente por la violencia, siendo probable experimentar un constante estado de inseguridad. A su vez, atestiguar hechos de violencia, ya sea hacia sus pares o hacia la ciudadanía, puede llegar a generar emociones de impotencia, malestar e indignación. Ante un inadecuado manejo de la afectación emocional por el constante contacto con la violencia, puede desembocar en padecimientos de la salud mental así como en malestar físico y, en algunos casos, puede acabar en la reproducción de la misma violencia.

Las relaciones con la ciudadanía y la forma en que los y las agentes ejercen su rol, está relacionado por diversos factores de riesgo en los que destaca el efecto de la percepción de opiniones negativas, la percepción de cuándo y cómo debe ejercerse la fuerza sin arbitrariedad de por medio, y el hacer mal uso de la autoridad que les otorga la sociedad como agentes policiales. Se observa también una valoración polarizada en la población con una tendencia a categorizar entre los “buenos” y los “malos”, a partir de la valoración favorable o desfavorable del trabajo que realizan.

## 6. Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos, las investigadoras recomiendan a la Academia Nacional de Seguridad Pública y al sistema de seguridad del país, promover espacios formativos relacionados a las habilidades sociales vinculadas con la participación, asertividad y toma de decisiones, promoviendo el enfoque de género. Esto con el objetivo de influir en la forma en que los agentes brindan atención a la ciudadanía, en especial cuando se ven implicadas situaciones de violencia doméstica o violencia hacia la niñez y adolescencia.

Por otro lado, a partir de la identificación de factores de riesgos vinculados a la afectación psicológica, emocional y social por su rol, se recomienda la creación de espacios de autocuidado, contención y programas continuos de apoyo de atención psicológica clínica, de manera que se promueva la Salud Mental. Estos espacios también podrían lograrse a través de la gestión con organizaciones públicas y privadas que velen por la prevención y atención de la Salud Mental.

Se considera valioso el abordaje y refuerzo del deber ser de la Policía Nacional Civil, promoviendo la visión de respeto y trato igualitario a la población independiente de sus condiciones de vida y su grado de aprobación o desaprobación del trabajo que realizan. Reforzar la toma de conciencia del impacto psicosocial que conlleva el trabajo como

agente de policía, así como estrategias que pueden ser implementadas a nivel personal, familiar, laboral y social para resguardar su estado de bienestar.

Finalmente se considera valioso generar otras investigaciones con muestras representativas de agentes de policía, a fin de profundizar en las categorías investigadas así como identificar áreas de fortalecimiento y apoyo para el personal de las delegaciones de la Policía Nacional Civil. Una de las categorías en las que se considera valioso profundizar es en la representación de los roles de género que los y las agentes puedan tener y cómo éstas podrían estar afectando en el ejercicio de su rol. En la misma línea, se puede estudiar la representación de la masculinidad en los agentes hombres e indagar si esta influye o no en el uso de la fuerza.

## 7. Referencias bibliográficas

Aguiar Andrade, E. y Acle-Tomasini, G. (2012). Resiliencia, factores de riesgo y protección en adolescentes mayas de Yucatán: elementos para favorecer la adaptación escolar. *Acta colombiana de psicología*, 15(2), 53-64. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5786566.pdf>

Bonilla Ovallos, M. (2015). Las políticas de seguridad y la Policía Nacional Civil en El Salvador. *Revista Mexicana de Análisis y Administración Pública*, 4 (1), 63-84. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5163039.pdf>

Caro Wilches, C. y Alarcón Becerra, R. (2021). *Policía Nacional: Factores psicosociales que condicionan su interacción con la comunidad*. [Tesis magistral, Universidad ECCI]. Repositorio institucional de la Universidad ECCI <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/1201/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Coca Muñoz, C. y Thomas Argueta, M. (2017). Bienestar policial: Una mirada a la salud, a la seguridad ocupacional ya la prevención de los riesgos ocupacionales de

los policías en El Salvador. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 143-225. <https://lamjol.info/index.php/RPSP/article/view/5465>

Comisión de la Verdad para El Salvador (1993). *De la locura a la esperanza: la guerra de 12 años en El Salvador: Informe de la Comisión de la Verdad para El Salvador*. Naciones Unidas. <https://digitallibrary.un.org/record/183599?ln=es>

Cruz, M. y Aguilar, M. (2017) Legitimidad y confianza pública de la policía en El Salvador. Instituto Universitario de Opinión Pública Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. [www.uca.edu.sv/2Fiudop%2Fwp-content%2Fuploads%2FLegitimidad-y-confianza.pdf&clen=9094368&chunk=true](http://www.uca.edu.sv/2Fiudop%2Fwp-content%2Fuploads%2FLegitimidad-y-confianza.pdf&clen=9094368&chunk=true)

Cruz, J., Rosen, J, Amaya, L y Vprpbyeba, Y. (2017). *La nueva cara de las pandillas callejeras: El fenómeno de las pandillas en El Salvador*. Repositorio institucional de la Fundación. Nacional para el Desarrollo. <http://www.repo.funde.org/id/eprint/1278>

De la Garza Toledo, E. (2009). Hacia un concepto ampliado de trabajo. En: Neffa, J. C., De la Garza Toledo, E. y Muñiz Terra, L. (Comps.) *Trabajo, empleo, calificaciones profesionales, relaciones de trabajo e identidades laborales*, 1, 111-140. <https://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/gt/20160216041739/07.pdf>

Deza Villanueva, S. (2015). Factores de riesgo y protección en niños y adolescentes en situación de pobreza de Instituciones Educativas en Villa El Salvador. *Avances en Psicología*, 23 (22), 231-240. <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/165>

Finney, C., Stergiopoulos, Hensel, J. Bonato, S. y Dewa, C. (2013). Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: a systematic review. *BMC public health*, 13(1), 1-13. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23356379/>

Hernández Sampieri, R. (2014). El proceso de investigación cualitativa. En: Rocha, M. (Ed.), *Metodología de la Investigación*, pp 355-466. McGRAW-HILL <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

Hyemin, J., Abundiz, S. V., Rodríguez, C. R., Serano, L. P. y Avelar, R. S. (2013). Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la zona metropolitana de Guadalajara. *Revista Waxapa*, 5(8), 31-48. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=50905>

Instituto de Derechos Humanos de la UCA - IDHUCA (2019). *Condiciones Laborales de la Policía Nacional Civil*. [https://www.uca.edu.sv/idhuca/wp-content/uploads/19-11-20\\_InformeCondLab\\_Obs-DEF.pdf](https://www.uca.edu.sv/idhuca/wp-content/uploads/19-11-20_InformeCondLab_Obs-DEF.pdf)

Landeros, E. (2020). Nacimiento y muerte de la Policía Nacional Civil de El Salvador (1992- 1994). *Entre texto*, 12 (35), 1-13. <https://doi.org/10.59057/iberoleon.20075316.20203557>

Ley Orgánica de la Policía Nacional Civil. Art. 1. 25 de junio de 1992 (El Salvador). <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/igsp/documents/201877/download>

López Ramírez, Augusto R. (2019) Percepción ciudadana sobre el trabajo de prevención de la Policía Nacional Civil de El Salvador. *ANSP* <https://www.ansp.gob.sv/percepcion-ciudadana-sobre-el-trabajo-de-prevencion-de-la-pnc/>

Masten, A. y O'Dougherty, M. (2008). Cumulative Risk and Protección Models of Child Maltreatment. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 2 (1), 7-30. <https://psycnet.apa.org/record/2001-18094-001>

Martín-Baró, I. 1993. *Acción e ideología*. UCA Editores.

Menéndez, E. (2022). Relaciones sociales y procesos de salud/enfermedad: las razones y los hechos. *Cuaderno de Antropología Social*, 1 (1), 11-28. <https://doi.org/10.34096/cas.i55.11359>

Ministerio de Economía (2017). *Encuesta nacional de uso del tiempo 2017: Principales resultados*. [http://aplicaciones.digestyc.gob.sv/observatorio.genero/uso\\_tiempo/Informe%20](http://aplicaciones.digestyc.gob.sv/observatorio.genero/uso_tiempo/Informe%20)

Principal es%20Resultados%20Encuesta%20de%20Uso%20del%20Tiempo%202017.pdf

Paralres Quenza, C. (2020). *Psicología social*. Gedisa Editorial.

Perrén, J. y Lamfre, L. Calidad de vida a debate. Deriva, definición y operacionalización de una categoría sugestiva para los estudios históricos. *Cuadernos de historia*, 18 (1), 9-31. <https://doi.org/10.53872/2422.7544.n18.21032>

Policía Nacional Civil (2018) *Doctrina Policial*. [https://pdf.usaid.gov/pdf\\_docs/PA00WFFF.pdf](https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00WFFF.pdf)

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2021). *El Salvador: Análisis sobre la situación de la violencia homicida. Enero a marzo de 2021*. Repositorio institucional del PNUD <https://infosegura.org/wp-content/uploads/2021/05/02-One-Pager-SC-El-Salvador-1T2021-EngEsp.pdf>

Raigoso-Mayorga, J. (2016). Factores de riesgo psicosocial en oficiales de la policía. *Revista de Educación y Desarrollo*, 36 (1), 33-37. [https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu\\_desarrollo/anteriores/36/36\\_Raigoso.pdf](https://www.cucs.udg.mx/revistas/edu_desarrollo/anteriores/36/36_Raigoso.pdf)

Rauda Zablah, N. y Valencia Caravantes, D. (2015). En 2014-2015 se han asesinado la misma cantidad de policías que en 2009-2013. *El Faro*. <https://www.elfaro.net/es/201508/noticias/17249/En-2014-2015-se-han-asesinado-la-misma-cantidad-de-polic%C3%ADas-que-en-2009-2013.htm>

Résérve, R. (2016). El Salvador: Un año político y social convulso. *Revista de Ciencia Política*, 36 (1), 177-194.

Rivera Camacho, F. (2013). *Factores de riesgo y factores protectores asociados a los signos de depresión en población activa de la Policía Nacional de Colombia*. [Tesis magíster, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional de Colombia: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/49704>

Rodríguez Cruz, M. (2020). Familia migrante, escuela y comunidad en los en los Andes equinocciales: continuidades y cambios de la identidad cultural. *ÍCONOS Revista de Ciencias Sociales*, 68 (24), 191-210. <https://doi.org/10.17141/iconos.68.2020.4128>

Rondón García, L., Aguirre Arizala, B., y García, F. (2018). El significado de las relaciones sociales como mecanismos para mejorar la salud y calidad de vida de las personas mayores, desde una perspectiva interdisciplinar. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 53 (5), 268-273. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-el-significado-relaciones-sociales-como-S0211139X18300118>

Sadin Esteban, M. d. (2003). *Investigación cualitativa en educación y fundamentos tradicionales*. Universidad Nacional Abierta. <http://www.ditso.cunoc.edu.gt/articulos/80a0fe6f-70c362a18b808b41699fc9bd62447d62.pdf>

Segurado Torres, A., Agulló Tomás, E., Rodríguez Suárez, J., Agulló Tomás, M., Boada i Grau, J. y Medina Centeno, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicothema*, 20(4), 739-44. <https://hdl.handle.net/10016/21420>

Trudel, M. y Puentes-Neuman, G. (2001). The contemporary concepts of At-Risk Children: Theoretical Models and Preventive Approaches in the Early Years. *Pan-Canadian Education Research*, 1 (1), 1-16.

Urrutia, H., Marroquín, C. y Arévalo, H. (2014). El entorno laboral y su impacto en las enfermedades crónicas no transmisibles en la Policía Nacional Civil, año 2014. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 7(2), 361-398.

