

UNIVERSIDAD DE LA POLICÍA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Doctorado en Seguridad Ciudadana

**Estrés y agresividad en la actuación de la policía de la Secretaría de
Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México**

Para obtener el grado de Doctor en Seguridad Ciudadana

Daniel Hernández González

ASESOR

Dr. Raúl Armando Canseco Rojano

Comité tutorial

Dr. Julio C. Hernández Monjaraz
Presidente

Dr. Alejandro P. Canseco Velázquez
Secretario

Dedicatorias

A mi familia, que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades.

Agradecimientos

Le agradezco muy profundamente a mi tutor por su paciencia, sin ello no hubiese podido lograr llegar al final de este proyecto tan anhelado.

A mis docentes que han sido parte de mi preparación en este camino académico, y a todos ellos les quiero agradecer por transmitirme los conocimientos necesarios para hoy poder estar aquí.

A la Universidad de la Policía de la Ciudad de México que me ha exigido tanto, pero al mismo tiempo me ha permitido dar la oportunidad de obtener mi tan ansiado grado. Agradezco a cada directivo, a los coordinadores que por su trabajo y por su gestión, no estarían las bases ni las condiciones para aprender conocimientos.

Resumen

Si bien el estrés está presente en la vida de todo ser humano, ya que forma parte de su propia naturaleza, factores como la personalidad, el carácter o temperamento influyen para el control o no de sus niveles y efectos; no obstante, la interacción y el contexto social en el que se desenvuelve también contribuyen en cómo hace frente a determinadas situaciones. De entre las profesiones que más resiente los efectos del estrés es el de la policía por los riesgos inherentes a sus funciones; uno de éstos es la agresividad; la cual no debe confundirse con la agresión o la violencia, pues éstas representan la materialización física o psicológica de aquella. A esta realidad no es ajeno el policía de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México; por ello, es que esta investigación tuvo como objetivo explicar que la agresividad en la actuación de los policías de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México es inherente al estrés originado por las diversas situaciones que se le presentan. El método que se empleó parte de un enfoque integrativo o mixto, con un diseño no experimental transversal, exploratorio y descriptivo. Para ello se emplearon dos instrumentos de evaluación: el cuestionario de agresividad de Buss y Perry y de estrés Laboral. En cuanto a sus resultados se observó que hay una correlación entre el estrés y la agresividad, que parte del desgaste emocional, y que se interpretó a la luz de los resultados de investigaciones de la misma índole a nivel nacional e internacional; por lo que se concluye no sólo que se debe seguir investigando al respecto, sino que también se deben mejorar las condiciones del clima laboral, particularmente en o que se refiere a los horarios de trabajo de los policías.

Palabras claves: estrés, agresividad, agresión, policía.

Abstract

Although stress is present in the life of every human being, since it is part of their own nature, factors such as personality, character or temperament influence the control or not of its levels and effects; however, the interaction and the social context in which it develops also contribute to how certain situations are dealt with. Among the professions that suffer the effects of stress the most is that of the police due to the risks inherent in their functions; one of these is aggressiveness; which should not be confused with aggression or violence, since these represent the physical or psychological materialization of the former. The policeman from the Citizen Security Secretariat of Mexico City is no stranger to this reality; For this reason, this investigation had the objective of explaining that the aggressiveness in the actions of the police officers of the Secretariat of Citizen Security of Mexico City is inherent to the stress caused by the various situations that are presented to them. The method used is based on an integrative or mixed approach, with a cross-sectional, exploratory and descriptive non-experimental design. To do this, two evaluation instruments were used: the Buss and Perry aggressiveness questionnaire and job stress. Regarding its results, it will be observed that there is a compensation between stress and aggressiveness, which starts from emotional exhaustion, and that will be interpreted in light of the results of research of the same nature at a national and international level; Therefore, it is concluded not only that research should continue in this regard, but also that the conditions of the work environment should be improved, particularly in what refers to the work schedules of the police officers.

Keywords: stress, aggressiveness, aggression, police.

Índice

Dedicatorias

Agradecimientos

Resumen	I
Abstrac	II
Introducción	1
Capítulo 1. Agresividad y violencia: teorías y conceptos	7
1.1 Personalidad, temperamento y carácter	10
1.2 Teorías sobre la violencia	19
1.3 Agresividad y agresión	36
1.4 El estrés: concepto y características	47
1.5 El Síndrome de Burnout	55
Capítulo 2. El estrés y la policía de la Ciudad de México	67
2.1 Antecedentes	67
2.3 El policía de la Ciudad de México ante el estrés	73
Capítulo 3. Desarrollo de la investigación: metodología e instrumentos	84
3.1 Metodología	84
3.2 Instrumentos de recolección de datos	87
3.2.1 Cuestionario de agresividad de Buss–Perry	89
3.2.2 Descripción del Instrumento	89
3.2.3 Cuestionario estrés laboral	90
3.2.4 Descripción del Instrumento	90
4. Resultados	97
5. Discusión	101
6. Conclusiones	115
Referencias	124

Lista de figuras

Figura 1. Gráfica porcentual del sexo de los encuestados	92
Figura 2. Distribución de la edad de los encuestados	93
Figura 3. Distribución de la antigüedad de los encuestados	94
Figura 4. Distribución del grado de los encuestados	95
Figura 5. Distribución porcentual del nivel de agresividad por dimensión de los encuestados donde: A) Agresividad física, B) Agresividad verbal, C) Ira y D) Hostilidad	101
Figura 6. Distribución porcentual del nivel de estrés laboral por dimensión de los encuestados donde: A) Desgaste emocional, B) Insatisfacción por retribución, C) Insatisfacción del trabajo policial y D) Exceso de demanda laboral	107
Figura 7. Distribución porcentual del nivel de estrés laboral por dimensión de los encuestados donde: E) Falta de motivación y F) Demérito laboral	108
Figura 8. Diagrama de dispersión de la asociación de las sumatorias de las dimensiones del estrés laboral y el nivel de agresividad por sexo	109
Figura 9. Diagrama de dispersión de la asociación de las sumatorias de las dimensiones del estrés laboral y el nivel de agresividad por grado ...	110

Lista de cuadros

Tabla 1. Distribución porcentual del grado por sexo	96
Tabla 2. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Agresividad física	97
Tabla 3. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Agresividad verbal	98
Tabla 4. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Ira	99
Tabla 5. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Hostilidad	100
Tabla 6. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Desgaste emocional	102
Tabla 7. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Insatisfacción por retribución	103
Tabla 8. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Insatisfacción del trabajo policial	104
Tabla 9. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Falta de motivación	105
Tabla 10. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Exceso de demanda laboral	106
Tabla 11. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Demérito laboral	106

Introducción

A lo largo de su historia, el ser humano ha estado envuelto en una serie de vicisitudes que le han orillado a emplear todos los medios a su alcance para sobrevivir a las condiciones que se le presentan. Hasta hoy día, continúa con esa dinámica para hacer frente a los nuevos retos que los actuales tiempos le exigen.

Para afrontar la serie de problemáticas que afectan su entorno, tanto en lo colectivo como en lo individual, el estrés ha incidido en la conducta del ser humano, ya que sin él no lograría los objetivos que las responsabilidades y tareas le demandan; no obstante, cuando determinadas circunstancias o situaciones le exceden, éste lejos de tornarse en un mecanismo que le coadyuve a su resolución, actúa de forma contraria y sus efectos se dejan sentir de forma negativa a nivel físico y psicológico (Selye, 2002), afectando todos los ámbitos de su vida, particularmente, en el laboral.

El estrés, considerado como un mecanismo de afrontamiento, se activa ante una amenaza, peligro o desafío y cuyo fin es la adaptación del organismo para responder oportunamente a ello (Lazarus, 2002). Así, cuando el ser humano percibe una situación estresante es capaz de afrontarla y resolverla satisfactoriamente y, una vez que ésta cesa, se retorna a un estado homeostático; pero, si percibe que la situación amenazante o de desafío es continua y se prolonga en el tiempo, el estrés escala a un nivel mayor provocando que gradualmente la reactividad disminuya y, por tanto, la capacidad de afrontamiento y de respuesta ya no sean eficaces para controlar emociones negativas como la irritabilidad, la frustración o la agresión, incluso, puede conducir a un empeoramiento del estado salud físico y mental provocando trastornos como la depresión, la ansiedad o el burnout y, en casos más graves, llegar al suicidio (Fernández, 2008).

Si bien el estrés está presente en la vida de todo ser humano, ya que forma parte de su propia naturaleza, factores como la personalidad, el carácter o temperamento influyen para el control o no de sus niveles y efectos. Esto responde a la unicidad del individuo y, por lo mismo, a su adaptación y afrontamiento difiere entre uno y otro; no obstante, la interacción y el contexto social en el que se desenvuelve también contribuyen en cómo hace frente a determinadas situaciones, ya que al compartir y repetir ciertos patrones de comportamiento impacta en la capacidad de controlar las reacciones físicas y psicológicas derivadas del estrés (Díaz, 2007); pero, cuando los niveles de éste se elevan por lo demandante de la situación, factores como el temperamento, potencian en el individuo la réplica de conductas negativas que caracterizan al grupo social, porque con ello no sólo busca identificarse e integrarse a éste, sino también porque con su reacción patentiza sus vínculos ideológicos (Lazarus, 2002).

Uno de los tantos efectos que produce el estrés es la agresividad (Farnicka, 2017). Ésta ha sido vista como un sinónimo de agresión y violencia; sin embargo, existe una diferencia entre estos conceptos, la cual parte de su principal característica: la intencionalidad. Es a partir de este signo como se configura la distinción entre agresividad, agresión y violencia, pues mientras que en la primera existe una intención de causar daño sin llegar a su realización, en la segunda es la acción o la voluntad de hacer ese daño (Lorenz, 2011), en otras palabras, la agresión es la materialización de la agresividad y la violencia es la manifestación de la fuerza física empleada para ejercer ese daño; pero, sobre todo, es el resultado material de esa agresión, cuya consecuencia directa es la lesión a los bienes protegidos por la norma jurídica. Por ello, el Estado monopoliza la violencia, al adjudicarse el derecho de emplearla por medio del sistema penal e instituciones, como el ejército y la policía, a quienes delega esa facultad y prohíbe su ejercicio entre particulares, salvo en aquellos casos en que ésta es permitida por el derecho penal, tal como es la legítima defensa o el ejercicio de un derecho.

Bajo este orden de ideas, si bien el estrés y la agresividad inexorablemente impactan en la vida cotidiana del ser humano; lo es más al repercutir en sus ámbitos relacionales; sobre todo, dentro del espacio laboral. Aunque esto no es exclusivo de alguna profesión u oficio, cuando la agresividad, detonada por estrés, se hace presente en un servidor público, la imagen que proyecta a causa de ello demerita no sólo sus actividades, sino también a la institución a la que representa.

De entre las profesiones que más resiente los efectos del estrés es el de la policía (OMS, 2013) debido a riesgos inherentes de sus funciones, el marco jurídico que rige su actuar y la presión social que se ejerce sobre él son factores que irremediablemente lo predisponen a una alta carga de éste y, por lo mismo, es susceptible a sus diversos efectos en diferentes grados; uno de éstos y que incide directamente en su servicio es la agresividad.

Inmerso en un ambiente donde continuamente emplea el uso de la fuerza legítima para realizar una detención o ejercer un derecho, la imagen que de él se proyecta no siempre es la de un servidor público que actúa bajo los parámetros de la norma, antes bien, la percepción que de él se tiene por la ciudadanía es de desconfianza, al considerar que su actuación ante los problemas de inseguridad es algo efectiva¹.

A esta realidad no es ajeno el policía de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México, pues su carga histórica no sólo se encuentra plagada de estigmas por el actuar de quienes le antecedieron, sino que hoy día se potencia por la percepción negativa que de él se tiene y de una visión subjetiva apartada del análisis científico en torno a este rasgo que caracteriza su actuar: la agresividad.

¹ De acuerdo con la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública (ENVIPE), la percepción sobre el desempeño de las autoridades de seguridad pública a nivel estatal es “algo efectivo” al contar con un porcentaje del 56.2% de aprobación, muy por debajo de la Marina con 89.6% y el Ejército 87.1%.
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2022/doc/envipe2022_presentacion_nacional.pdf. Consultado el 2 de julio de 2023

Ahora bien, la agresividad en la policía preventiva de la Ciudad de México no debe considerarse como algo negativo, sino como una respuesta defensiva al servicio de su supervivencia para adaptarse a las circunstancias que se le presentan dentro de su actuación, especialmente, al percibir una amenaza a su integridad física y que, cuando ésta cesa, también cesa esa respuesta; de hecho, cuando el policía utiliza la fuerza legítima ésta es empleada no sólo como el último recurso, sino también bajo parámetros normativos que la regulan².

De esta forma es que cobra sentido el desarrollo de esta investigación, pues lo que se busca en ella no es enfatizar esta percepción negativa en torno a la agresividad manifestada en la policía de la Ciudad de México, sino más bien comprenderla a partir de los abordajes teórico-conceptuales y cómo ésta se vincula al estrés; de ahí que, el marco teórico consultado se enfoque a establecer que factores como la personalidad y el carácter son construidos a partir de la interacción social; pero más aún, que ejercen su influencia cuando el ser humano afronta una situación estresante, tal como lo hacen notar en sus estudios Allport (2016), Eysenck (2006) y Cloninger (2003)³. De hecho, como lo proponen Lazarus (2002) y Selye (2002) existen tres etapas que determinan la reacción al estrés; sin embargo, cuando los mecanismos de adaptabilidad y respuesta son ineficaces se presentan efectos a nivel físico y mental que repercuten en la vida del individuo; sobre todo, en el ámbito laboral, particularmente cuando se manifiestan en trastornos como el burnout como lo explica Maslach (2001).

² Dentro del marco normativo que regula el uso de la fuerza para las instituciones de seguridad pública se encuentra, a nivel federal, la Ley Nacional sobre el Uso de la Fuerza y la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. A nivel local están la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México y la Ley que Regula el Uso de la Fuerza de los Cuerpos de Seguridad Pública del Distrito Federal.

³ Las investigaciones de estos autores han aportado considerablemente al campo de la psicología, particularmente en las áreas de la personalidad, el temperamento y el carácter, cuyas teorías han contribuido también al estudio del comportamiento social.

De igual manera, para comprender las diferencias existentes entre la agresividad, la agresión y la violencia, el marco conceptual ofrecido por autores como Galtun (1998), Fromm (2002), Lorenz (2011) o Berkowitz (1996) permiten reconocer que, si bien la agresividad es inherente a su naturaleza y permanece latente en el ser humano, ésta es subsumida por los estándares de convivencia socialmente aceptados y sólo se hace presente cuando es detonada por estresores que percibe como amenazantes para su vida; no obstante, cuando el ser humano es rebasado por estos estresores el afrontamiento lo canaliza por medio de la agresión, cuya manifestación más evidente es la física y verbal; pero, sobre todo, materializada en la violencia, la cual es empleada por el aparato estatal a través de las instituciones facultadas para ello, como la policía o el ejército, con el fin de proteger los bienes jurídicos que tutela.

A partir de esta base teórica, la pregunta guía de esta investigación parte de lo siguiente ¿Qué relación existe entre el estrés y la agresividad que se presentan en los policías de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México? Bajo este panorama, el objetivo general de esta investigación es explicar si la agresividad en la actuación de la policía de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México es inherente al estrés originado por las diversas situaciones que se le presentan.

En cuanto a los objetivos específicos de esta investigación estos son

1. Definir conceptualmente la personalidad, el temperamento y el carácter para conocer sus principales características; así como la influencia que ejercen en el ámbito social mediante los abordajes teóricos de Allport, Eysenck y Cloninger.
2. Identificar las diferencias de la agresividad, agresión y violencia a partir de los abordajes conceptuales propuestos por Galtun, Fromm y Berkowitz.

3. Describir al estrés, así como sus principales características y efectos, con el propósito de vincular sus manifestaciones en la esfera de actuación de los policías de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México.

4. Evaluar el estrés y la agresividad que se presenta en los policías de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México para identificar si su confluencia se manifiesta como un factor esencial de afrontamiento y como respuesta defensiva a las diversas situaciones inherentes a su servicio a través de instrumentos validados.

A partir de los objetivos planteados en esta investigación, la hipótesis de la que parte es la siguiente: La agresividad está relacionada con el estrés que presentan los policías de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México.

La metodología planteada para esta investigación parte de un enfoque integrativo o mixto, esto es, por un lado, el abordaje cualitativo se encuentra sustentado en aportes conceptuales, teóricos y jurídicos que permiten ampliar el panorama con respecto al estrés, sus diversas manifestaciones y efectos; así como las diferencias existentes entre la agresividad, agresión y violencia. En cuanto al sustento cuantitativo se buscó evaluar el estrés y la agresividad mediante el empleo de instrumentos validados con la escala tipo Likert aplicado a una muestra no probabilística de voluntarios, con el fin de observar su confluencia dentro de la actuación de los policías de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México, lo que contribuirá a ampliar el panorama en torno a esta temática.

Capítulo 1. **Agresividad y violencia: teorías y conceptos**

Uno de los componentes de la investigación que permite describir, comprender, interpretar y explicar el objeto de estudio es el marco teórico que lo envuelve, pues a través de él se traza la ruta observacional de sus diversos abordajes y autores que lo han tratado. Así, el marco teórico está constituido por “un conjunto de teorías, enfoques teóricos, investigaciones y antecedentes que se consideran válidos para el encuadre correcto de la investigación que se quiere realizar” (Alonso, 2007, p. 98).

En este sentido, el marco teórico implica que una investigación se sustenta en una o varias teorías, consideradas como válidas, cuyo discurso científico se compone de enunciados o conceptos que interconectan las explicaciones de hechos y fenómenos de acuerdo con las particularidades contextuales del objeto de estudio⁴, es decir, el marco teórico se coloca dentro del escenario de la investigación científica como aquel instrumento que ayuda a identificar los procesos explicativos y a organizar las ideas en torno al objeto de estudio; sobre todo, desde el acervo conceptual que coadyuva a enmarcarlo, delimitarlo y sujetarlo al contexto en el que el autor lo aborda.

Bajo este orden de ideas, se puede considerar que los conceptos son el núcleo básico de la teoría, ya que organizan y dan coherencia a los conocimientos adquiridos sobre un determinado fenómeno natural o hecho social, pues al tornarse en la guía para construir toda investigación, esto le permite al investigador realizar un proceso interpretativo a partir del cúmulo teórico existente sobre los hechos o

⁴ Una teoría es principalmente una idea, construcción o explicación cuyo fin es observar e interpretar hechos, datos o fenómenos y está compuesta por un conjunto de conceptos para precisar y delimitar la realidad que se estudia. De esta forma, toda investigación científica también está delimitada por un marco teórico.

fenómenos que busca explicar. Para Popper (1980) las teorías están conformadas por enunciados o conceptos que crean un sistema de “redes que lanzamos para apresar aquello que llamamos el mundo: para racionalizarlo, explicarlo y dominarlo.” (p. 57).

La elección y problematización del objeto de estudio le ofrecen al investigador no sólo la oportunidad de precisar en qué corriente de pensamiento o teoría lo va a inscribir y ubicar, sino también describirlo, interpretarlo y explicarlo a partir de su sistema conceptual, el cual utilizará para delimitar el discurso argumentativo de las variables involucradas en su investigación y, con ello, validar o no su hipótesis.

Para ubicar e inscribir el objeto de estudio dentro de una teoría; así como delimitar discurso argumentativo de las variables que ofrecerán o no la validez de la hipótesis planteada en una investigación se requiere de la búsqueda y análisis de las fuentes, cuya finalidad es revisar e interpretar toda aquella información escrita en torno a las categorías de análisis; en otras palabras, toda investigación científica necesita de un acervo bibliográfico que dé cuenta de toda aquella información y conocimiento, con el fin de interpretarlo, reflexionarlo y aplicarlo al objeto de la investigación, al cual se le conoce como estado del arte, cuyo papel es “fundamental en la comprensión de determinadas teorías y en la claridad conceptual de nociones que han sido abordadas en determinada área de conocimiento” (Galeano, 2008, p.33).

Por lo antes expuesto, para esta investigación las fuentes bibliográficas que se emplearon fueron primarias: libros, artículos, tesis y leyes. De acuerdo con esto, la lectura de éstas se dividió en dos grupos: cualitativas y cuantitativas; las primeras, se subdividieron en conceptuales y comparativas. En cuanto a las conceptuales, se utilizaron para interpretar y comprender las categorías de análisis o variables de esta investigación: la agresividad y el estrés, dado que, por lo que corresponde a la primera categoría, es pertinente diferenciarla de la agresión y la violencia, cuyo abordaje teórico parte de la sociología. De igual forma, para comprender cuál es el

origen de la agresividad, el concepto de estrés y sus efectos son una pieza clave para desvelar las implicaciones que ésta tiene dentro del campo del comportamiento en el ser humano; sobre todo, cuando se le ubica bajo la óptica de la psicología, cuyos parámetros se sustentan en la personalidad, el carácter y temperamento.

Por lo que corresponde a la parte comparativa, las fuentes de consulta coadyuvarán a observar los hallazgos asociados al estrés, tanto a nivel internacional como nacional y local, para confrontarlos no sólo con los resultados que arroje esta investigación, sino también con los abordajes teóricos y conceptuales empleados para ésta.

En cuanto a la parte cuantitativa, las fuentes de consulta se orientaron a la búsqueda de instrumentos evaluativos de las categorías de análisis de esta investigación a partir de los principios rectores que guían el proceso operacional de estas variables, es decir, observar la agresividad y el estrés desde los parámetros de los instrumentos de evaluación validados por diversos autores para comparar los resultados obtenidos en ésta con los de otras investigaciones y, a partir de ahí, procesarlos hermenéuticamente para confirmar o refutar la hipótesis planteada en ésta.

1.1 Personalidad, temperamento y carácter

Aunque hay muchas personas en el mundo, no hay dos exactamente iguales. Si bien los rasgos físicos son determinados por la herencia genética y esto es lo que marca la diferencia entre un individuo y otro; la interacción y el contexto social en el que se desarrolla moldea sus pensamientos, ideas o sentimientos que le permiten adquirir un sentido de identidad, pertenencia e, incluso, le llevan a compartir y repetir determinados patrones de conducta y que, en su conjunto, van a contribuir a la construcción de su personalidad⁵.

Desde la óptica de la psicología, la personalidad es “la organización dinámica interna de los sistemas psicofísicos del individuo que determinan su conducta y pensamiento característicos” (Allport, 2016, p. 28); es decir, la personalidad se desarrolla como resultado de la interacción de un individuo dentro de su entorno biológico y social que modifican su comportamiento⁶ o, como lo plantea Ignacio Leal (2007), la personalidad puede ser observada desde dos perspectivas distintas “conductas o comportamientos y tendencias reactivas que afectan la capacidad de una persona para funcionar en situaciones sociales” (p.132); esto significa que, por un lado, un individuo ajusta su conducta de acuerdo con las exigencias o requisitos del entorno en el que se encuentra; por ejemplo, dentro de un contexto académico, dependiendo de la función o rol que desempeñe, asumirá un comportamiento dispuesto al aprendizaje si es alumno o de transmisión de conocimientos si es profesor; por otro lado, la reacción al entorno depende de la percepción que éste le

⁵ La palabra persona, que originalmente se refería a la máscara que usaban los actores de teatro dentro de la cultura grecorromana, es de donde se origina la palabra personalidad. Con el tiempo, el significado de máscara cambió para expresar los rasgos conductuales de un individuo, esto es, la personalidad.

⁶ Según esta definición, al ser la personalidad una organización dinámica, ésta cambia con el paso del tiempo dado que, al conformarse como un entidad psíquica y biológica, sus pensamientos y conductas se modifican por las experiencias que se presentan a lo largo de su desarrollo físico y éstas son las que determinan que cada individuo sea diferente.

genere; por ejemplo, como usuario de transporte público su comportamiento se ajusta a los parámetros de ese entorno, como el respeto del espacio físico que comparte con sus compañeros de viaje; no obstante, reacciona con desconfianza y temor ante el peligro de que otro usuario le pueda robar sus pertenencias por la percepción de inseguridad derivada de los constantes asaltos a pasajeros.

De esta forma, las condiciones del entorno moldean la conducta y la reacción del individuo de acuerdo con su percepción y emociones; en otras palabras, las variables situacionales detonarán determinados impulsos o reacciones psicológicas del individuo para ajustar su conducta al contexto en el que se encuentra.

Ahora bien, dentro de la personalidad se presentan dos rasgos cruciales para el estudio de la agresividad y la violencia: el temperamento y carácter. Según la teoría de los rasgos de la personalidad, cuyos exponentes principales son Gordon Allport, Raymond Cattell y Hans Eysenck⁷, el temperamento es la reacción a determinados eventos o estímulos, cuyos orígenes devienen del bagaje genético instintivo del ser humano, en palabras de Allport (2016)

El temperamento se refiere a los fenómenos característicos de la naturaleza emocional de un individuo, incluyendo su susceptibilidad a la estimulación emocional, la fuerza y la velocidad con que acostumbran a producirse las respuestas, cuya predominancia es instintiva, genética y hereditaria. (Allport, 2016, p. 55)

⁷ La teoría de los rasgos de la personalidad fue desarrollada en la segunda mitad del siglo XX por Gordon Allport y, más tarde, por Raymond Cattell y Hans Eysenck, quienes plantearon que las influencias medioambientales, culturales y sociales impactan en la personalidad del individuo; por ejemplo, en un individuo se puede presentar un rasgo dual de comportamiento: en la escuela no respeta el reglamento escolar porque las sanciones no tienen impacto alguno en sus intereses personales; por el contrario, en su casa acata las normas familiares, dado que ello es una condicionante para sus relaciones sociales, como lo es no permitirle asistir a una fiesta de no realizar los quehaceres domésticos que le asignaron.

Para Eysenck el temperamento es parte de la herencia genética de la evolución instintiva del ser humano que respondió a las necesidades adaptativas para hacerle frente a predadores, grupos rivales o condiciones climáticas. Y de acuerdo con este autor, el temperamento se manifiesta en el individuo de tres formas: psicoticismo, extraversión y neuroticismo⁸.

Por neuroticismo Eysenck (2006) entiende aquel temperamento cuyas características se relacionan con la intolerancia a la frustración, la irracionalidad, la inestabilidad emocional y, por tanto, susceptible a la ansiedad y baja autoestima, pues su reacción es “exagerada ante un estímulo emocional mínimo, incluso ante un estresor moderado” (p. 98); es decir, este tipo de temperamento es representado por respuestas extremas ante estímulos que para otras personas no tienen gran relevancia; por ejemplo, en una discusión por el resultado del marcador en un partido de fútbol, aunque la persona puede estar calmada, derivado por el estrés de la situación, lo lleva a un estado ansioso que lo estimula a adoptar, de un momento a otro, una posición de irritabilidad.

El temperamento extravertido se caracteriza por una actividad mental analítica, equilibrada y con una mayor predisposición de reaccionar de forma proactiva más que reactiva ante los estímulos que se le presentan, esto es, su reacción es prudente, sensata y juiciosa. Aunada a esta categoría se encuentra el introvertido, cuya particularidad es la tendencia a la aprehensión, desconfianza y temor; por lo que su reacción ante determinados eventos es aversiva, ello implica la existencia de una inclinación a evitar la exclusión social o el castigo al inhibir toda respuesta contestataria, lo cual forma “individuos dispuestos a la obediencia, a pesar de que

⁸ El modelo teórico del temperamento de Eysenck fue transformándose con el avance de sus investigaciones; por lo que en una primera etapa sólo consideró el neuroticismo y extraversión como parte estructurante del temperamento; posteriormente, en la década de 1960, incluye al psicoticismo, al que vincula con el instinto, debido a la segregación de la adrenalina y dopamina como respuesta placentera ante emociones fuertes; así, cuando los niveles de estas sustancias son altos en el cerebro, la persona es más propensa a tomar riesgos sin medir las consecuencias de sus actos; en otras palabras, se deja llevar por sus instintos.

lo que se le ordena sea contrario a su carga social, ideológica o sistema de creencias” (Eysenck, 2006, p.143); en otras palabras, se manifiesta una reacción evitativa ante aquello que pueda causar un daño o exclusión.

Por último, el psicoticismo, es un tipo de temperamento basado en estímulos o sensaciones que causen gratificación emocional; por ejemplo, conducir a alta velocidad, provoca un estímulo eufórico por la adrenalina segregada, pues la éste es “uno de sus principales componentes, aunque algunos aspectos de esta característica también lo conforman el atrevimiento y búsqueda de sensaciones de riesgo o de aventura” (Eysenck, 2006, p.211); así, quien presenta este tipo de temperamento suele guiarse por sus emociones y no por el razonamiento, incluso pueden presentarse rasgos de impulsividad, agresividad u hostilidad.

Desde esta perspectiva, la herencia genética y las necesidades de adaptación que propone Eysenck, si bien contribuyeron al desarrollo de los instintos primitivos o básicos para sobrevivir, paulatinamente éstos se transfiguraron en temperamento que se fue integrando a la personalidad del ser humano; sin embargo, dependiendo de la predisposición genética, uno u otro puede ser dominante en el individuo.

En cuanto al carácter, siguiendo las ideas de Eysenck y Allport, Robert Cloninger (2003) plantea que éste funciona, dentro de la personalidad, como un mecanismo regulador del temperamento; pero, a diferencia de aquel que responde a patrones genéticos, éste es aprendido socialmente; esto es, el carácter para este autor es el “conjunto de características que estructuran al ser humano a través de mecanismos socioculturales aprendidos como: valores, metas, estrategias de afrontamiento y creencias” (p.78); en otras palabras, el carácter funciona como el contrapeso del temperamento, al cual controla mediante una serie de respuestas conductuales acordes a los valores sociales imperantes; de ahí que éste se construya mediante el aprendizaje de la interacción social.

De acuerdo con lo anterior, se puede comprender entonces que el carácter no forma parte de la naturaleza genética del ser humano, sino más bien es el resultado del aprendizaje social cuyo fin es limitar, regular o acotar el temperamento del individuo y con ello, como lo plantea Javier Lluís (2002) “controlar, corregir, modificar y autorregular la actividad de los individuos, a fin ofrecer respuestas satisfactorias a las exigencias del medio social” (p.92); estas respuestas no son otra cosa que las actitudes socialmente aceptables desplegadas por el individuo dentro del contexto de la interacción social.

Puede decirse entonces que, con base en los planteamientos anteriores, el temperamento es una respuesta instintiva ante un determinado estímulo y el carácter funciona como un mecanismo regulador de éste a través del cual el individuo valora la forma de reaccionar; en suma, esta valoración es determinada y potencializada por el aprendizaje dentro del proceso de socialización.

En este sentido, Cloninger identifica tres factores, tipos o dimensiones del carácter: autodirección, cooperación y autotranscendencia. El primero se vincula con el individuo y sus decisiones personales; así como la forma en que éste ajusta su conducta ante un estímulo de acuerdo con los valores aprendidos en su núcleo social más cercano, como la familia; por ejemplo, propósitos, hábitos, responsabilidad, autoestima, etc. La autodirección entonces, de acuerdo con Cloninger (2003) es

[...] la capacidad que tienen las personas para controlar y regular la conducta a fin de ajustarla a sus principios, metas y creencias personales. Se relaciona con la madurez, autoestima y recursos personales de adaptación. (p.97)

El segundo se refiere al carácter del individuo que se manifiesta dentro de un determinado círculo social, particularmente cuando pertenece a un grupo y aprende

de éste las reacciones hacia la sociedad en su conjunto; por ejemplo, el altruismo, empatía y, sobre todo, la disposición para ayudar a otras personas. Esto influye en la personalidad del individuo y, particularmente, al compartir sus experiencias y participar en las actividades grupales; de ahí que este tipo de carácter se defina como “la capacidad del individuo para adaptarse a los principios conductuales de una comunidad o grupo al que se integra voluntariamente, y de cuyas experiencias se apropia para reproducirlas de forma individual al identificarse con aquel” (Cloninger, 2003, p. 116).

La autotrascendencia se liga con la parte espiritual, ideas religiosas o la fe del individuo, cuyo aprendizaje se encuentra relacionado con el entorno cultural en el que se desarrolla; así, las reacciones a los estímulos sociales se encuentran delimitadas e influidas por la construcción de la cosmovisión en la que está inmerso; en palabras de Cloninger (2003) este tipo de carácter se distingue por

[...] la identificación del individuo con un todo, del cual procede y del que es una parte esencial. Esto incluye un estado de conciencia de unidad en el que no existe ningún yo individual, porque no hay distinción significativa entre el yo y el otro. Esta perspectiva unitaria puede describirse como una aceptación, identificación o unión con lo divino. (p.136)

Así, la autotrascendencia es un tipo de carácter aprendido a partir del sistema de creencias que le influyen a actuar de acuerdo con las directrices de una inteligencia divina, superior, cósmica o natural, ante la cual debe responder por sus acciones, dado que, al sentir unida a ella, la reconoce como el medio restrictivo de su conducta.

Formado desde estas dimensiones, el carácter es el mecanismo aprendido con una finalidad axiológica y está relacionado con un tipo particular de experiencia

perceptiva que trasciende al temperamento, especialmente si éste se dirige a la satisfacción placentera, aversión o amplificación. Si bien el temperamento puede ser el objeto de una reacción ante un estímulo, el carácter lo reorienta para ajustarlo a la realización del valor aprendido de manera individual, colectiva o espiritual con el objetivo de que la reacción al estímulo no le perjudique a él ni a la sociedad; en otras palabras, en una situación dada, el individuo puede reaccionar de dos formas: de acuerdo con su temperamento o, por el contrario, anteponer a esta reacción la realización de un valor en aras de apegarse a lo socialmente determinado⁹.

Por lo anterior, el carácter favorece la comprensión y aceptación de las normas sociales, tanto desde el ámbito individual como colectivo, lo cual implica que sus acciones estarán normadas por el aprendizaje de los juicios de valor socialmente aceptables; pero, sobre todo, ello le orientará para hacer frente a los estímulos que se le presenten; no obstante, ante un conflicto interno o externo, el equilibrio entre el temperamento y el carácter resulta difícil mantener, dado que existen factores que influyen en sus decisiones; por ejemplo, el de la pertenencia, esto es, ante la necesidad de afiliación o de ingresar a un grupo, empresa o institución un individuo subsume los valores que estructuran su carácter para dar paso a un particular temperamento que comulgue con los objetivos del grupo al que se desea integrarse.

Visto así, el temperamento no necesariamente se exterioriza ante un evento o conflicto que, por su intensidad, obtura al carácter; antes bien, puede surgir como respuesta a una motivación, interés o necesidad social del individuo; tal como es el hecho de que, para satisfacer sus necesidades básicas, ingresa a una fábrica o institución que le ofrezca una retribución económica y, para obtenerla, acepta someterse a las condiciones bajo las cuales desarrollará sus actividades, aunque

⁹ El párrafo segundo del artículo 136 del Código Penal para el Distrito Federal, relacionado con las reglas comunes para el delito de homicidio y lesiones, al referirse a la emoción violenta, ofrece una idea de cómo, ante un desorden emocional, un individuo puede privar de la vida a otro cuando pierde la capacidad de autodominio y razonamiento de sus actos. Esto permite comprender que, ante un estímulo intenso, no siempre el carácter se impone al temperamento.

éstas sean contrarias a sus valores o sistema de creencias; por ejemplo, obedecer irrestrictamente las órdenes de un superior jerárquico, a pesar de que éste posea un nivel educativo inferior o sus facultades cognitivas sean limitadas.

Para comprender mejor lo anterior, es pertinente remitirse a la idea propuesta por Abraham Maslow (1991) en su Teoría de la Motivación Humana, donde explica que las necesidades son la fuente de motivación para superar los diversos obstáculos que se le presentan al individuo en su vida cotidiana¹⁰, esto es, la motivación son deseos o estímulos que impulsan no sólo a satisfacer determinadas necesidades, sino también a lograr una meta u objetivo personal y es, precisamente en este punto, donde convergen el temperamento y el carácter, pues es ante la carencia de las necesidades básicas, como la alimentación, estos rasgos de la personalidad se conjugan para transformarse en el medio para alcanzar un fin, pues cuando los individuos se tiene hambre

La percepción cambia (el alimento se percibe con más rapidez que en otras ocasiones). La memoria cambia (recordamos mejor una buena comida en esta ocasión que en otras). Las emociones cambian (hay más tensión y nerviosismo que otras veces). El contenido del pensamiento cambia (una persona está más preparada para conseguir comida que para resolver un problema de álgebra). Y esta lista se podría extender al resto de las demás facultades, capacidades o funciones, tanto fisiológicas como psíquicas. (p.4)

En este orden de ideas, para lograr un fin, el individuo echa mano del temperamento y del carácter como medios conductuales para satisfacer sus deseos o necesidades, puesto que las acciones o decisiones que realice para ello estarán

¹⁰ La jerarquización de las necesidades de Maslow está representada de forma piramidal por cinco categorías, siendo en la base donde se localizan las básicas o fisiológicas, seguidas por la de seguridad, pertenencia, estima y autorrealización. Para ascender en la escala jerárquica superior, dependerá de la necesidad que antes se haya satisfecho.

motivadas por el grado de satisfacción que alcance, incluso, a pesar de que éstas sean contrarias a sus valores.

Si bien como se ha comentado, el carácter opera como un elemento regulador del temperamento, cuando la necesidad se hace presente en el individuo, los papeles se invierten debido a la motivación dirigida a su satisfacción, lo cual no significa que el carácter pierda por completo su función reguladora, antes bien, se presenta un análisis factorial que evalúa hasta qué punto se va a permitir actuar al temperamento para lograr el fin de deseado.

El temperamento y el carácter, desde este punto de vista, cuando actúan en conjunto para satisfacer las necesidades, metas u objetivos del individuo se tornan en un sistema equilibrado que, paulatinamente, coadyuvará a que la personalidad del individuo se adapte a las circunstancias a las que se enfrenta; es decir, la interacción entre el temperamento y el carácter se equilibran para ofrecer respuestas específicas a situaciones concretas, haciendo que la personalidad se adapte a ellas, sin que por esta razón ésta sufra alteraciones significativas.

Así, la interacción entre la temperamento y el carácter ponen de manifiesto la forma de actuar de un individuo ante un estímulo o necesidad, lo cual permite modelar y adaptar su personalidad a las diversas situaciones que se le presentan para afrontarlas lo mejor posible; esto significa que, de acuerdo con su personalidad, la respuesta al estímulo estará en función del equilibrio entre el temperamento y el carácter dependiendo del entorno en el que se encuentre, por lo que su conducta se ajustará a la satisfacción de sus necesidades, objetivos o metas que pretenda alcanzar.

La forma de equilibrar el temperamento y carácter marcará la diferencia entre los individuos, ya que de acuerdo con sus percepciones, entorno y circunstancias que le rodean van a configurar su personalidad, incluso, a pesar de que puedan

pertenecer al mismo grupo social o trabajen en el mismo lugar, cada individuo abordará cada situación de forma particular; no obstante, cuando este equilibrio no se presenta acarrea consecuencias directas que pueden perjudicar al individuo y a la colectividad; sobre todo, cuando con sus conductas fracturan lo socialmente aceptable.

En este sentido, los policías que pertenecen a la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México también son personas únicas e irrepetibles; por lo tanto, cada uno de sus integrantes posee su propia personalidad y actuará en función de ella de acuerdo con la situación que se le presente, ajustando sus acciones a los parámetros normativos y éticos de la institución para cumplir con los objetivos y la misión que entraña el servicio público de la seguridad; sin embargo, cuando no se equilibra su temperamento y carácter, ello repercute tanto en lo social como de forma individual; pero, sobre todo, propicia que, dentro de la percepción de la sociedad, su labor se estigmatice por uno de los rasgos que envuelve su actividad: la agresividad.

1.2 Teorías sobre la violencia

La selección natural para Charles Darwin (2000) encuentra su base en el instinto de lucha por la vida en los seres orgánicos, lo cual permite a la naturaleza, a partir del resultado de esta lucha, seleccionar lo mejor de la especie y con ello ofrecer a su descendencia mayores expectativas para sobrevivir; así, de acuerdo con este autor, la superación de la especie sólo puede hacerse presente mediante la lucha constante por la vida, donde los menos adaptados a las condiciones de su entorno sucumbirán y los más aptos sobrevivirán

Todos estos resultados [...] son consecuencia de la lucha por la vida. Debido a esta lucha, las variaciones, por ligeras que sean y cualquiera que sea la causa de que procedan, si son en algún grado provechosas a los individuos de una especie en sus relaciones infinitamente complejas con otros seres orgánicos y con sus condiciones físicas de vida, tenderán a la conservación de estos individuos y serán, en general, heredadas por la descendencia. (p.57)

Esta lucha dentro de la naturaleza puede traducirse como el enfrentamiento de una especie a su medio, a otras especies y así misma que responde a la necesidad de adaptarse para sobrevivir y donde los instintos básicos encuentran su mayor expresión mediante el empleo de la violencia, pues se constituye como el medio para imponerse a su oponente.

En plantas y animales este enfrentamiento, derivado de lucha por la vida, deviene del instinto de sobrevivencia; pero, en el ser humano, el enfrentamiento adquiere otro sentido. Si bien, en los albores de la humanidad los instintos fueron necesarios para hacer frente a su predadores y entorno para sobrevivir, con el advenimiento de los sistemas de organización social (familias, hordas, tribus, pueblos, estados o países) éstos se tornaron en el motor de la evolución social¹¹ con el fin de favorecer su existencia y permanencia como especie; pero, también en el detonante de conflictos entre los individuos.

Siglos antes del surgimiento de la teoría darwiniana, Tomás Hobbes planteó que los instintos son pasiones cuya latencia está presente en el ser humano y que, por

su naturaleza, están divididos en dos clases: vitales y animales; con las primeras se

¹¹ Herbert Spencer retoma estas ideas para explicar el desarrollo o evolución social del ser humano, las cuales darán origen al Darwinismo Social, una posición teórica que postula que, para garantizar la sobrevivencia de una determinada sociedad, ésta se debe imponer a otra y con ello, alcanzar el más alto nivel de evolución. Estos postulados influirán a Marx, en cuanto la lucha de clases, y se tornarán en la base ideológica del nazismo.

refiere a las funciones orgánicas como respirar, la circulación de la sangre, la sed, el hambre, etc., y con las segundas a las capacidades psicomotrices como el habla, caminar, correr, la fuerza o el pensamiento, mismas que todo individuo posee.

De acuerdo con Hobbes, cuando las pasiones están en equilibrio el ser humano se encuentra en un estado de bienestar y de paz; sin embargo, cuando las primeras no se satisfacen propician el surgimiento del deseo y éste, a su vez, desencadena que las pasiones animales inciten la realización de un esfuerzo para regresar a ese estado, por ejemplo, cazar para obtener alimento y, con ello, saciar el hambre; pero más aún, cuando el esfuerzo es grupal, el objetivo de las pasiones animales no se reduce a la sola satisfacción de las necesidades básicas, antes bien, se busca obtener la mayor adquisición de bienes para el grupo, contribuyendo así a al desarrollo material y cultural de éste¹²; no obstante, cuando el deseo se impone a las pasiones vitales, individual o colectivamente, éstas terminan por dominar a las animales, cuya manifestación se patentiza en acciones para buscar satisfacer sus necesidades e incrementar sus recursos, incluso, si ello implica destruir a otro que desea lo mismo.

Para Hobbes (2001) esto da origen a la desconfianza, la cual fractura la igualdad natural existente entre los hombres y desencadena que se vuelvan enemigos y busquen destruirse unos a otros en aras de conseguir sus fines

De la igualdad procede la desconfianza. Esta es la causa de que, si dos hombres desean la misma cosa, y en modo alguno pueden disfrutarla ambos, se vuelven enemigos, y en el camino que conduce al fin (que es, principalmente, su propia conservación, y a veces su delectación tan sólo) tratan de aniquilarse o sojuzgarse uno a otro. (p.71)

¹² Un nuevo enfoque entorno a las necesidades es el que presenta Johan Galtun, quien explica que existen cuatro tipos de necesidades básicas en el ser humano: de supervivencia, de bienestar, de identidad o necesidad de representación y de libertad. A partir de la búsqueda de su satisfacción el ser humano entrará en conflicto y, por ende, puede utilizar la violencia como medio para lograr su propósito.

Durante el proceso para satisfacer sus pasiones o conseguir sus fines, la violencia se emplea como el medio para imponerse unos a otros y su signo más evidente es la guerra, la cual se manifiesta no sólo entre las naciones en el campo de batalla a través de las armas¹³, sino también entre los individuos durante los tiempos de paz y se patentiza cuando “cierra las puertas; cuando se halla en su propia casa y echa la llave a sus arcas” (Hobbes, 2001, p.73), ya que con ello asume una posición beligerante ante quien desee sus bienes.

Este estado constante de guerra, que se deriva de las pasiones o instintos, no sólo se convierte en un obstáculo para el desarrollo del ser humano, sino que el abuso de ésta puede llevarlo a su autodestrucción; de ahí que, para Hobbes (2001), de la suma de las voluntades del ser humano debe surgir un ente superior que impida su desaparición como especie. Este ente no es otro más que el Estado, el único con la capacidad de asegurar, mediante la fuerza, la convivencia pacífica

[...] la multitud así unida en una persona se denomina Estado, en latín, Civitas. Esta es la generación de aquel gran Leviatán, o más bien (hablando con más reverencia), de aquel dios mortal, al cual debemos, bajo el Dios inmortal, nuestra paz y nuestra defensa. Porque en virtud de esta autoridad que se le confiere por cada hombre particular en el Estado, posee y utiliza tanto poder y fortaleza, que por el terror que inspira es capaz de conformar las voluntades de todos ellos para la paz. (p.102)

¹³ La guerra se presente como otra vía para hacer política, tal como lo refiere Karl von Clausewitz en su libro *De la Guerra*, donde explica que ésta es un acto de fuerza que se lleva a cabo para obligar al adversario a acatar la voluntad, pues ésta se constituye el medio para ello, siendo éste su verdadero objetivo: la imposición de la voluntad; por ello es que la guerra es “una continuación de la actividad política, una realización de ésta por otros medios”.

Bajo la tutela del Estado, las pasiones de los individuos son sometidas por la fuerza que éste posee y, por lo tanto, el único autorizado para emplearla en contra de aquellos que rompan el pacto social o que le signifiquen un peligro. De esta forma, legitimado por los propios individuos para resolver sus conflictos, el Estado vela que la lucha por la vida entre las personas se rija por el marco de las leyes que regulan su interacción social para que ésta se desarrolle y progrese por medios pacíficos.

Se puede decir entonces que, desde la óptica de estos autores, los instintos o pasiones han contribuido no sólo a que el ser humano se perpetúe y sobreviva como especie, sino también a su desarrollo, bienestar e integración social; sin embargo, uno de los medios distintivos dentro la genética natural y social del ser humano que emplea para luchar por la vida es la violencia.

Para Niklas Luhmann, Robert Merton, Georg Simmel, entre otros, el fenómeno de la violencia es visto como parte del sistema relacional social que se presenta tanto en el núcleo básico de la familia como en las organizaciones sociales complejas y surge a partir de las metas aspiracionales personales y colectivas; por ejemplo, el poder, riqueza u orden, es decir, de acuerdo con las metas aspiracionales para transformar una realidad o conservar la ya existente, los individuos pueden influir en el grupo y viceversa para emplear la violencia como mecanismo para lograr sus fines.

Como ejemplo de lo anterior se encuentra la rebelión¹⁴, de acuerdo con Merton (2013), ésta se presenta cuando los sistemas institucionales representan un obstáculo para las aspiraciones del individuo, propiciando que en él surja el odio, la hostilidad, la frustración y el resentimiento, siendo éste último el sentimiento que

¹⁴ Para el Código Penal Federal, la Ley de Seguridad Nacional, la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación o el Código Penal para el Distrito Federal, la rebelión es un delito atentatorio contra la función de las instituciones y los funcionarios que las representan, cuya sanción se agrava con el empleo de la violencia y de las armas, ya que representa una amenaza para la estabilidad estatal.

orilla a otros individuos, bajo la misma situación, a organizarse y buscar cambiar sus condiciones existentes por medio de la violencia

[...] la rebelión organizada puede aprovecharse de la existencia de una reserva inmensa de resentidos cuando se producen graves dislocaciones institucionales. Cuando se considera el sistema institucional como una barrera que impide alcanzar las metas legítimas, todo está listo para que la rebelión surja como una manera adecuada de respuesta a la situación existente. (p.79)

Con relación a esto, Simmel (2014) explica que la violencia se configura como la vía de cohesión y de socialización cuando se le emplea como un medio dentro de la lucha social, ya que facilita la unidad e identidad grupal, en cuyo contexto, las metas aspiracionales ya no son individuales sino colectivas, siendo éstas el argumento que justifica la causa de la lucha, convirtiéndolas así en el eje que le da sentido a las acciones violentas para lograr sus fines, en otras palabras, la violencia, en el contexto de la lucha social, funciona como el catalizador de la socialización, dado que los individuos, al identificarse con las metas aspiracionales colectivas, se unen y cohesionan en función de éstas, pues les sirve para justificar la causa de la lucha que le da sentido a su unidad

Si toda acción recíproca entre hombres es una socialización, la lucha, que constituye una de las más vivas acciones recíprocas y que es lógicamente imposible de limitar a un individuo, ha de constituir necesariamente una socialización. De hecho, los elementos propiamente disociadores son las causas de la lucha: el odio y la envidia, la necesidad y la apetencia. Pero cuando, producida por ellas, ha estallado la lucha, ésta es un remedio contra el dualismo disociador, una vía para llegar de algún modo a la unidad, aunque sea por el aniquilamiento de uno de los partidos. (p.265)

Se puede decir entonces que, en determinados contextos, la violencia es empleada para lograr el bien común, dado que se asegura la cohesión e integración social y, por tanto, funciona como un elemento socializador que se naturaliza dentro del propio sistema social; en otras palabras, la violencia no sólo es aceptada dentro de los sistemas sociales¹⁵, sino también se legitima y legaliza su utilización para asegurar el bienestar de la sociedad, ya que a través de ella se protegen las metas aspiracionales colectivas e individuales.

Debe entenderse que la naturalización de la violencia dentro del sistema social no responde a su habituación cuando se justifica por sí misma, es decir, la violencia por la violencia misma, tal como el empleo de ésta por la delincuencia organizada, sino más bien su naturalización responde a su utilización como un medio para lograr un fin justo; por ejemplo, aquella que se funda en el derecho para proteger la vida¹⁶.

Para Walter Benjamín (2001) si bien la violencia es reprobable, cuando se funda en el derecho, ésta se institucionaliza a través de mecanismos legales y legítimos con el objetivo de que se emplee como un medio para lograr un fin justo; en otras palabras, cuando la violencia es administrada por los conductos institucionales se legitima y legaliza, ya que está admitida y permitida por el derecho, es decir, sólo por vía del derecho se autoriza el uso de la violencia

¹⁵ En los deportes de contacto como el box, la lucha libre o las competencias de Taekwondo, la violencia empleada entre los contrincantes no sólo es aceptada y premiada socialmente, sino también jurídicamente permitida, ya que no representa una amenaza para la sociedad, antes bien, se utiliza para el disfrute y goce del espectador; por lo que puede decirse también que, desde esta óptica, la violencia es un producto de consumo cotidiano.

¹⁶ El homicidio se considera como conducta antijurídica y reprochable socialmente por la afectación al mayor bien jurídico tutelado por el Estado: la vida; pero se justifica y legitima cuando, ante un acto atentatorio y sin derecho, se le pone en peligro; por lo que, en ese sentido, la violencia empleada para su protección se acepta socialmente y cuya legitimación proviene de la legalidad expresada en los Códigos Penales al referirse a las causas de la exclusión del delito, tal como es la figura de la legítima defensa o el ejercicio de un derecho.

Bajo dichas condiciones y en lo que concierne a la persona individual como sujeto de derecho, la tendencia actual es de frustrar fines naturales personales en todos los casos en que para satisfacerlos pueda hacerse uso de la violencia. A saber: este orden legal insiste, en todos los ámbitos en que fines personales puedan satisfacerse mediante la violencia, en establecer fines de derecho que, sólo a su manera, puedan ser consumados usando violencia legal. (p.26)

Cuando Benjamín habla del uso legal de la violencia se refiere a que ésta no sólo se encuentra gestionada por los conductos institucionales, como los tribunales, sino que también se instituyen los mecanismos prohibitivos que anulen su invocación para satisfacer fines propios o colectivos fuera del marco legal¹⁷. Así, por ejemplo, el objetivo de un código penal no se circunscribe únicamente a la descripción de aquellas conductas consideradas como violentas, sino más bien, reprimir su manifestación a través de la coacción representada por la sanción.

Siguiendo a este autor, para el derecho, la violencia cumple una doble función: creadora y conservadora, la primera, porque a través de ella no sólo se funda el orden jurídico que ha de regir las relaciones socio-jurídicas entre los individuos, sino también excluye se ejercicio fuera de él; la segunda, tiene como objetivo su empleo para la conservación de éste, sobre todo, cuando se amenaza al orden y bienestar social, pues al ser éstos fines justos, la violencia se torna en el medio para garantizar su permanencia; es por ello que ésta, al devenir del derecho, se reconoce como legítima y legal, principalmente porque es administrada por instituciones creadas por éste mismo; por lo que, fuera de ellas es considera como peligrosa

¹⁷ Un ejemplo de esta prohibición se localiza en el párrafo primero del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos al indicar que ninguna persona puede ejercer la violencia para reclamar un derecho y, por lo tanto, hacerse justicia por sí misma, pues, como también lo señala el párrafo segundo de este mismo artículo, para ello existen tribunales que la administran.

De esta máxima se deduce que el derecho considera la violencia en manos de la persona aislada como un riesgo o una amenaza de perturbación para el ordenamiento jurídico. [...] Será necesario en cambio tomar en consideración la sorprendente posibilidad de que el interés del derecho por monopolizar la violencia respecto a la persona aislada no tenga como explicación la intención de salvaguardar fines jurídicos, sino más bien la de salvaguardar al derecho mismo. La violencia, cuando no es aplicada por las correspondientes instancias de derecho, lo pone en peligro, no tanto por los fines que aspira alcanzar, sino por su mera existencia fuera del derecho. (Benjamín, 2001, p.26)

Dentro de la teoría jurídico-política clásica y actual se ha expresado que el Estado se construyó bajo el paradigma del contrato social con el fin ofrecer la garantía de conservar la convivencia pacífica y orden entre los contratantes; pero, sobre todo, para limitar su estado de naturaleza instintiva y deseante. Para ello, se le dotó de una estructura jurídica que le faculta emplear la violencia como el medio para reprimir cualquier acto o conducta atentatoria al pacto social; es decir, es la única entidad social legitimada y facultada, por la vía del derecho, para ejercer la violencia; en otras palabras, el rasgo característico del Estado es el monopolio de ésta.

Si bien la función del Estado no puede explicarse exclusivamente a partir del monopolio de la violencia, Max Weber (2001) considera que éste es el elemento principal que le caracteriza¹⁸, ya que ninguna otra organización social o individuo puede utilizarla para sus fines propios y es así porque el ejercicio de la violencia estatal cumple con un fin social: defender, mantener y proteger la convivencia

¹⁸ Norberto Bobbio y Norbert Elías coinciden con Weber en señalar que el Estado, al reclamar para sí el uso de la violencia o su monopolización, la torna en su principal rasgo distintivo, ya que en ésta se funda su poder y legitimidad; sin embargo, como también lo apuntan ambos autores, esta organización social no se puede definir sólo a partir de este derecho.

pacífica, así como el orden jurídico; de ahí que el Estado, para este autor sólo puede definirse

[...] en última instancia a partir de un medio específico que, lo mismo que a toda asociación política, le es propio, a saber: el de la coacción física. Por supuesto, la coacción no es en modo alguno el medio normal o único del Estado -nada de esto- pero sí su medio específico. [...] el Estado es aquella comunidad humana que en el interior de un determinado territorio -el concepto del "territorio" es esencial a la definición- reclama para sí (con éxito) el monopolio de la coacción física legítima. (p.1056)

Este monopolio estatal de la violencia, al que se refiere Weber, cumple con una doble función: la primera, despojar al individuo y a los grupos sociales del cualquier uso de la violencia para solucionar sus conflictos y, segundo, que el Estado sólo recurre a ella para imponer las condiciones necesarias para la convivencia pacífica, lo cual le otorga la legitimidad para su empleo. Se puede decir que ambas funciones cumplen su meta cuando el arreglo de los conflictos surgidos entre los individuos o grupos sociales se lleva a cabo por la vía de los mecanismos institucionales, disuadiendo así todo intento de utilizar la violencia para ello.

Si bien hasta aquí se ha disertado sobre cómo la violencia posee un carácter relacional en el individuo, cuya condición se encuentra dentro de su naturaleza biológica y social, dado que ésta ha sido parte esencial en su desarrollo y progreso, es necesario aproximarse a sus distintas connotaciones; sobre todo, porque en determinadas coyunturas sus efectos se hacen notar en diversos grados.

Etimológicamente, la palabra violencia proviene del latín *violentia* que significa "hacer uso de la fuerza contra otro" (Segura, 2015, p.842). En el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales (2011) la violencia se define como "la acción

y efecto de aplicar medios violentos a cosas o personas para vencer su resistencia” (p.993). Como se puede comprender ambas definiciones parten de un punto en común: que ésta es una acción que implica el empleo de la fuerza física; pero, además, que dicha acción no sólo es un acto volitivo de un ser humano en contra de otro, sino también abren la posibilidad de que se ejerza contra otro ser vivo u objeto con el fin de causarle un daño¹⁹.

Al respecto, el Informe Mundial sobre la Violencia y Salud de la Organización Mundial de la Salud del año 2002 (en adelante OMS) define a la violencia como

El uso deliberado de la fuerza física o el poder ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. (p.3)

Esta definición, al igual que las anteriores, si bien expresa que la esencia de la violencia radica en el uso de la fuerza física; agrega que ésta puede manifestarse en forma de amenaza, por lo que no necesariamente se efectúa por una acción corporal, sino también psicológica; pero más aún, que la violencia, incluso, puede ejercerse contra un grupo o ser autoinfligida.

La visión que ofrece la OMS sobre la violencia deja entrever una categorización que responde a las características y campos relacionales en que ésta se ejerce; así, cuando hay un comportamiento autolesivo o suicida se denomina violencia

autoinfligida; cuando se ejerce contra la familia se le llama interpersonal y colectiva

¹⁹ Para Galtung la violencia dirigida contra los objetos puede ser vista desde dos ángulos: el primero, como una advertencia y, el segundo, como la simbolización de la persona. En ambos casos, se considera como una violencia de tipo psicológica, pues lleva implícita la manifestación de una amenaza; incluso, puede decirse que, cuando la persona destruye sus propios objetos, se equipara con la violencia autoinfligida.

cuando se dirige a un grupo social o político; no obstante, en la medida que se complejiza la sociedad, surgen nuevas categorías como la de género, económica, sexual, entre otras²⁰.

En este sentido, la noción de violencia y sus diversas categorizaciones parte de la idea y los propósitos de quién la esgrima; esto es, de acuerdo con la intencionalidad con la que le dé su emisor ésta puede ser positiva o negativa; por ejemplo, para el derecho penal la violencia se asocia con el daño ocasionado a un bien jurídico tutelado por el Estado y, por lo tanto, es punible y negativa; para la cinematografía de acción es un ingrediente esencial para el espectáculo y, para el espectador, el empleo de ésta es positiva

[...] no hay duda de que el actual es un cine violento, exageradamente violento, y de que la violencia cinematográfica se ha convertido en parte primordial del espectáculo. En un cine cuyos fundamentos son la acción y los efectos especiales, la violencia resulta ser un componente de primera importancia. (Carro, 1998, p.420)

Pensar desde esta óptica a la violencia, es decir, desde su idea, propósitos e intencionalidad, también conduce a pensarla a partir de su detonante: el conflicto. Tanto en la cinematografía como en el derecho, incluso desde otros ángulos o categorías, la polarización de las realidades humanas se origina siempre por un conflicto. Johan Galtun (2003a) lo entiende como “la incompatibilidad de objetivos

²⁰ En la legislación mexicana estas categorizaciones se han hecho presentes en los últimos años, particularmente en la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar o la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Distrito Federal que dan cuenta de los diversos tipos de violencia Dentro del entorno escolar, a la violencia reiterada y sistemática se le conoce comúnmente como bullying, la cual se presenta principalmente entre estudiantes del nivel básico (primaria), medio básico (secundaria) y medio básico superior (preparatoria), cuyos efectos en la víctima pueden ser físicos y psicológicos, tal como lo señala la Ley para la Promoción de la Convivencia Libre de Violencia en el Entorno Escolar de la Ciudad de México.

entre partes” (p.4). Esta síntesis conceptual puede interpretarse a partir de lo social, esto es, que el conflicto nace necesariamente de la relación social entre individuos o grupos, donde inexorablemente uno de ellos excluirá al otro o deseará lo que el otro también desea y, tanto uno como otro, desplegarán una serie actitudes y conductas para imponer sus intereses.

Galtun explica que todo conflicto posee una estructura compuesta por actitudes, comportamientos y contradicciones (A, *attitudes*, B, *behavior*, C, *contradiction*, por sus siglas en inglés)²¹. A se refiere a la percepción, emoción o actitud que asume cada una las partes respecto de la otra; por ejemplo, en una discusión entre padre e hijo ambos tendrán una actitud de respeto porque son familia; B representa la conducta adoptada para afrontar el conflicto, esto es, cómo se responde: de forma benévola, conciliadora o violenta y C simboliza las contradicciones detonantes el conflicto; por ejemplo, están aquellas donde dos partes persiguen un objetivo o donde una debe elegir entre dos objetivos.

El conflicto, al ser inherente a las relaciones sociales, es inevitable y cuando emerge, cada uno de los involucrados asume una posición para afrontarlo; no obstante, si A o B se tornan negativos, provocan el surgimiento de una contradicción interna que origina la existencia de un conflicto dentro otro²². Galtun (2003b) lo explica de la siguiente manera

[...] una parte puede haber acumulado actitudes negativas (agresividad) o una tendencia a la conducta negativa (una aptitud, predisposición a la agresión); y cuando aparece algo que parece un problema, A o B, o los dos, pueden activarse y engancharse al nuevo

²¹ Se le conoce como la teoría ABC del conflicto o el Triángulo del Conflicto.

²² Ejemplo de esta transformación es cuando, ante un conflicto, una de las partes asume una actitud amorosa y comprensiva (positiva) y la otra de desprecio y odio (negativa). Cuando esta actitud negativa es persistente, en respuesta a ello, la positiva se transforma en negativa para hacerle frente e imponer su objetivo; sin embargo, esta transformación se torna en la raíz de un nuevo conflicto.

problema. Si A toma la forma de agresividad, bien como sentimientos hostiles bien como noción negativa del Otro, podemos decir que a la contradicción se le engancha energía conflictiva negativa. (p.110)

Así, la contradicción interna, ocasionada por la transformación negativa de A o B, se torna en el detonante para que un conflicto surja dentro otro conflicto, lo cual no implica que la contradicción primigenia desaparezca, antes bien, coadyuva a potencializarla; por ejemplo, X y Y mantienen una relación de noviazgo. En una reunión a la que asisten, Y se da cuenta de que X conversa alegremente con Z. Más tarde, Y le pide gentilmente una explicación a X al respecto; pero X evade esta petición y asume una actitud indiferente ante la situación. La postura asumida por X provoca la molestia de Y, cuya actitud se torna agresiva; por lo que ahora, no son los celos, sino la actitud indiferente lo que reclama Y a X. Como la actitud de X persiste e ignora los reclamos, Y se exalta e irrita aún más. Ante esta reacción, X adopta una postura hostil y le pide a Y que se tranquilice; sin embargo, lejos de hacerlo, ofende e insulta a X quien, ante esta situación, le abofetea. Los asistentes a la reunión observan toda la escena, por lo que los separan y le piden calma a ambos. X y Y acceden; pero, no sin antes dar por finalizada su relación.

Del anterior ejemplo se desprende lo siguiente: primero, que un conflicto se aborda de acuerdo con la percepción e interpretación de las actitudes, conductas y contradicciones u objetivos que manifiesten cada una de las partes; segundo, que un conflicto tiene un ciclo de vida: brota, llega a su tensión máxima y concluye; tercero, que las actitudes y conductas (A y B), cuando se tornan negativas, pueden dar paso a una contradicción interna que polarice aún más el conflicto; cuarto, que en el desarrollo del conflicto se presentan dos fases: la latente y la manifiesta²³.

²³ Galtun explica que en la etapa de latencia los sentimientos y emociones se mantienen bajo control; sin embargo, conforme va escalando el conflicto, éstas se proyectan como conductas, es decir, se manifiestan como el comportamiento reactivo de una de las partes para imponerse o excluir a la otra.

En la primera fase las actitudes negativas se encuentran a nivel analítico, es decir, en ésta los actores realizan un diagnóstico de las actitudes de su contraparte para decidir cómo reaccionar, controlando sus emociones y sin que sus conductas emerjan; en la segunda, las emociones y sentimientos negativos, potenciados por la contradicción interna, se tornan en conductas para imponerse al otro, es decir, las emociones, sentimientos y actitudes se articulan con la conducta para manifestarse abiertamente en acciones en contra del otro; por ejemplo, el odio se articula con una actitud agresiva y ésta con una conducta violenta; quinto, que el nivel último de un conflicto, cuando no se soluciona por la vía pacífica, es el empleo de la violencia como el medio idóneo para concluirlo, esto es, la violencia dentro del conflicto no sólo se emplea como medio para provocar un daño (físico, emocional, etc.), sino también para superar la contradicción y con ello finalizar el conflicto.

En este orden de ideas es importante observar que, dentro del ABC del conflicto, la violencia se ubica en el comportamiento o conducta y es así, porque ésta sólo se manifiesta mediante acciones directas (físicas, verbales, etc.) dirigidas contra un otro; esto es, el odio o actitudes como la frustración permanecen a un nivel emocional, sin embargo, cuando se potencian para superar las contradicciones, se tornan en conductas que, de acuerdo con la escalada del conflicto, pueden ir desde las gesticulaciones hasta el uso de la violencia

Antes de la violencia las emociones estaban más constreñidas. Tenía sentido aproximarse al conflicto de raíz como un problema intelectual que requería altos niveles de creatividad. Tras la violencia todo eso ha cambiado. Las emociones retenidas se han desatado en un frenesí de locura humana colectiva. Hay destrucción masiva de todo tipo. ¡Y bajo las ruinas, permanece el conflicto que está en la raíz! (Galtun, 2003a, p.14)

Si bien un conflicto puede ser concluido por medio de la violencia para superar las contradicciones, también lo es hecho de que la personalidad de los actores puede influir o condicionar que ésta se emplee como medio para su finalización. Para Galtun (2003a) el conflicto es la suma de emociones y conductas centradas en superar las contradicciones; pero, también reconoce que la personalidad de los actores impacta en éste

La gente puede comportarse como tiende a comportarse -como ángeles o demonios, como los dos o como ninguno- según la personalidad, que, por supuesto, puede venir moldeada por conflictos pasados. Sitúese a dos personas llenas de resentimiento una junto a otra, y empieza a fluir la animosidad verbal y/o física. (p.14)

Al reconocer que la personalidad puede potenciar la escalada del conflicto y llevarlo a su último nivel, Galtun también acepta que ésta se construye a partir de las condiciones sociales, esto es, que la personalidad, al ser moldeada por las condiciones de su entorno, influye directamente en la manifestación de determinada conducta; es por ello que este autor no reconoce a la violencia como parte de la naturaleza del ser humano, pues ésta “no es como el comer o las relaciones sexuales, que se encuentran por todo el mundo con ligeras variaciones” (Galtun,1998,p.15), antes bien, para él ésta es una acción aprendida culturalmente y que deviene de lo que llama violencia cultural

Por violencia cultural queremos decir aquellos aspectos de la cultura, el ámbito simbólico de nuestra existencia (materializado en religión e ideología, lengua y arte, ciencias empíricas y ciencias formales, lógica, matemáticas), que puede utilizarse para justificar o legitimar violencia directa y estructural. (Galtun, 2003a, p.7)

Esta violencia, al abarcar todos los ámbitos en el que se desarrolla el ser humano, es la que modela la personalidad individual o colectiva, la cual se reflejará en cómo se aborda y soluciona un conflicto; de ahí que, ésta sirva para justificar la violencia directa, es decir, la violencia visibilizada (física, verbal o emocional); así como a la estructural, representada por la instituciones que legitiman la violencia directa; por ejemplo, la expresada en las leyes; por lo que a través de ellas se puede transformar todo el espectro de la realidad social

[...] la violencia cultural pone de relieve la forma en que se legitiman el acto de violencia directa y el hecho de la violencia estructural, y, por lo tanto, resultan aceptables a la sociedad. Una de las maneras de actuación de la violencia cultural es cambiar el color moral de un acto, pasando del rojo/incorrecto al verde/correcto o, por lo menos, al amarillo/aceptable; un ejemplo sería “asesinato por la patria, correcto; en beneficio propio, incorrecto”. (Galtun, 2003a, p.8)

Se puede entender entonces que por ello Galtun no considera a la violencia como parte de la naturaleza del ser humano, sino más bien como producto del aprendizaje de las condiciones sociales que moldea a la personalidad y más que ser una conducta, la violencia es la materialización de ésta, ya que se refleja en actos, prácticas y hechos y no en potencia.

Desde esta perspectiva, la violencia y la agresividad no sólo difieren en su aspecto conceptual, sino que una deviene de la otra. En un conflicto esto queda evidenciado cuando, antes de que surja la violencia, se presentan emociones, actitudes y conductas generadoras de ésta, como es el caso de la agresividad, cuyo rasgo esencial es buscar o tratar de ocasionar un daño, es decir, queda a un nivel de acto intencional o de potencialización, mientras que la violencia es la acción concreta de realización del acto de dañar; en otras palabras, la conducta agresiva antecede y potencia a la agresión que se visibiliza en la violencia.

1.3 Agresividad y agresión

Uno de los temas fundamentales con los que se enfrenta actualmente la sociedad moderna es la agresividad, particularmente cuando ésta deviene de servidores públicos como la policía. Muchos científicos sociales se preguntan si las personas de hoy son más agresivas que en el pasado; es evidente que la historia de la humanidad está plagada de casos de agresión y violencia; sin embargo, hoy día, dadas las oportunidades que brindan las redes sociales y los medios de comunicación tradicionales, frecuentemente se expone a personas cometiendo actos agresivos y violentos, lo cual resulta alarmante observar cómo se manifiestan estos fenómenos en la sociedad y, sobre todo, cómo adquieren sus propias formas dentro del contexto sociohistórico de los actuales tiempos.

A lo largo de la historia del ser humano ha existido un interés por el estudio de la agresividad, la agresión y la violencia como fenómenos sociales; sin embargo, no fue hasta el siglo XX que estos temas atrajeron la atención de los científicos sociales como psicólogos o sociólogos, incluso, es un tema de estudio para el campo de la medicina y psiquiatría. Sigmund Freud (2008) afirmó en su libro *El malestar en la cultura* que las relaciones entre los seres humanos, en el ámbito de lo social, se acompañan por actitudes agresivas, ya que es un “ser entre cuyas disposiciones instintivas también debe incluirse una buena porción de agresividad” (p.40). Esto se desprende a partir de la idea de que la agresividad permanece latente en el ser humano; sin embargo, es la cultura la que la restringe, la ata y subsume a los estándares de convivencia socialmente aceptados y que sólo se hace presente cuando es detonada por una conducta similar, esto es, por otra conducta considerada como agresiva.

Antes de identificar las características de la agresividad es necesario definirla y precisar las distinciones entre la agresión y la violencia, debido a que usualmente se les considera como sinónimos; sobre todo, porque sus patrones se originan en

la conducta; sin embargo, no toda conducta agresiva implica agresión y violencia, ya que “existe una amplia variedad de comportamientos que se consideran como agresivos, pero son inofensivos, o formas que parezcan inofensivas que en realidad son agresivas (Rojas, 1995, p.58).

La palabra agresividad tiene su origen etimológico en el latín *aggredio*, que significa “avanzar, dar un paso hacia delante, acometer a otro, ser agresivo entonces es avanzar hacia un objetivo, sin vacilación indebida, duda ni temor” (Corominas, 1994, p. 76). Y es, a partir de su origen etimológico, que diversidad de investigadores, provenientes de diferentes disciplinas científicas, se han centrado en el fenómeno de la agresividad y han tratado de determinar los mecanismos de su aparición y desarrollo, ampliando o delimitando su definición; sin embargo, coinciden que ésta “consiste en una disposición, tendencia o intencionalidad de atacar, faltar al respeto, ofender o provocar ante distintas situaciones” (Berkowitz, 1996, p. 87).

Hasta ahora se han mencionado una serie de características definitorias de la violencia, como el requisito de que siempre deja una huella por el daño provocado por el empleo de la fuerza física o emocional; por lo que esta característica es inherente a su definición; en este sentido autores como Berkowitz (1996) sostienen que “un acto para ser clasificado como agresivo debe involucrar la intención de daño y no la consecuencia de la lesión en otro” (p.82); esto significa que el criterio para distinguir la agresividad de un acto violento es la intencionalidad y es así, porque, a diferencia de la violencia en la que se ejerce una fuerza física sobre otro, en la agresividad sólo existe la intención de causar daño sin llegar a su realización; en

otras palabras, la agresividad no es lo mismo que violencia²⁴.

²⁴ Para comprender mejor este criterio de intencionalidad, el sociólogo Antony Giddens explica que es sólo a partir de la intención en que el actuar del ser humano encuentra su raíz, esto es, que una acción puede ser considerada conducta sólo si resulta de una intención subyacente, en otras palabras, existe la acción sólo si la persona tiene la intención de realizar una conducta, pues de lo contrario ésta será simplemente una respuesta reactiva.

En este orden de ideas, el psicólogo francés Pierre Rillaeur (2011) destaca que el aspecto característico de la agresividad es la intencionalidad, pues cuando ésta deja de existir se torna en agresión, la cual se produce a partir del momento en que “pierde la intencionalidad existente en la agresividad y se expresa por medio de la conducta que hace daño o humilla a otra persona” (p.98). Ahora bien, es preciso señalar que la agresividad se encuentra acompañada de la agresión, por lo que también es necesario identificar sus matices para comprender la sutil distinción.

Cuando se habla de la agresión se refiere al acto de realización de la agresividad; de acuerdo con el criminólogo Hernán Malaré (2008) una agresión “es el acto volitivo de causar un daño o lesión que se concreta con la acción del sujeto” (p.110), este acto volitivo se traduce, desde el ámbito del derecho, como una conducta de querer dirigida a obtener un resultado (Piña, 2010). Para Miller y Dollard (2009) la agresión “se caracteriza por una acción física o verbal para herir, lastimar u obtener algo de otra persona” (p.91); por ejemplo, en el ámbito de la capacitación policial, la agresión comúnmente empleada es la verbal, que se puede observar cuando el instructor emplea un lenguaje despectivo para aumentar el rendimiento físico del policía o el cadete²⁵.

Erick Fromm (2004) distingue dos tipos de agresión: la primera, a la que denomina como benigna o defensiva, la cual permite al ser humano sobrevivir ante una amenaza y que cesa cuando ésta desaparece, por lo que considera que es de tipo adaptativa; la segunda, la maligna o destructiva, a la que equipara con la

²⁵ La agresión se puede presentar de dos formas: física y verbal. La primera se deriva de acciones corporales que se manifiesta en patadas, empujones, golpes, bofetadas, tirar del cabello o lanzar objetos; la segunda con el maltrato emocional expresado por el abuso verbal que se caracteriza por el empleo de un lenguaje despectivo, gritos, descalificaciones, humillaciones o amenazas. Ambos tipos se utilizan por el agresor para intimidar, controlar, manipular, lesionar, dañar u obtener algo de una persona y lo puede hacer tanto en público como en privado. En cuanto a la agresión sexual, en ésta se puede presentar ambos tipos de agresión; sin embargo, su objetivo principal es el contacto sexual sin consentimiento y, por lo regular, el sujeto agresor la realiza en privado.

crueledad, no tiene ninguna finalidad como la benigna, antes bien, su realización produce un efecto placentero en el agresor

Debemos distinguir en el hombre dos tipos de agresión enteramente diferentes. El primero, que comparte con todos los animales, es un impulso filogenéticamente programado para atacar (o huir) cuando están amenazados intereses vitales. Esta agresión "benigna", defensiva, está al servicio de la supervivencia del individuo y de la especie, es biológicamente adaptativa y cesa cuando cesa la amenaza. El otro tipo, la agresión "maligna", o sea la crueldad y destructividad, es específico de la especie humana y se halla virtualmente ausente en la mayoría de los mamíferos; no está programada filogenéticamente y no es biológicamente adaptativa; no tiene ninguna finalidad y su satisfacción es placentera. (p.18)

Por su parte, Ramos y Torres (2008) señalaron que la agresión es un comportamiento específico, mientras que la agresividad consiste en "una tendencia o proclividad a ser agresivo en diferentes situaciones" (p.95). Para Farnicka (2016) la diferencia entre la agresividad y la agresión radica en su temporalidad, pues "la agresividad, por su intencionalidad, se expresa en el futuro; mientras que la agresión, por la realización de la conducta, se hace evidente en el presente" (p.112).

Con base en las anteriores definiciones se puede señalar que la agresividad es el concepto genérico y la agresión el concepto específico o, en otras palabras, la agresión es la materialización de la agresividad, ya que deja de ser intencional, y el resultado de ésta es la violencia; por ejemplo, si el fanático de un equipo de fútbol, disgustado por la expulsión de un jugador que pertenece a su equipo, arroja una botella al campo se considera que es una agresión; pero, si esta botella le es arrojada directamente al contrario y le causa una lesión se califica como un hecho violento.

A partir de estas ideas se puede inferir que efectivamente hay una sutil, pero importante diferencia entre la agresividad, la agresión y violencia, misma que se visualiza si se considera que la agresión es el puente o eslabón que une a la agresividad con la violencia; pero, al mismo tiempo, las separa. Es entonces que la intencionalidad, al funcionar como su eje definitorio, determina la diferencia entre la agresividad, la agresión y la violencia, pues como ya se ha comentado, la violencia es un acto ejecutado cuyas huellas objetivas son las lesiones físicas o emocionales dejadas en el otro, en tanto que la agresividad es un acto intencional y la agresión es la acción de la conducta.

Otro factor considerar es que una persona agresiva no siempre tiene el control de sus acciones; por ejemplo, es frecuente escuchar a padres de familia decir "no fue mi intención" después de castigar físicamente a sus hijos. Este hecho revela que en la agresividad existen conductas y sentimientos entremezclados que pueden detonar en agresión, tal es el caso de la ira, la hostilidad, la impulsividad o la frustración.

La agresividad no es de ninguna manera un término unidimensional, sino que consta de varios factores relacionados entre sí; pero con diferentes mecanismos e impulsados por diferentes situaciones. Berkowitz (1996) plantea que la ira, la hostilidad, la impulsividad o la frustración son sentimientos negativos manifestados a través de componentes subjetivos como "juzgar a los otros o reacciones verbales o gestuales no sólo reflejan diversas emociones, sino que, de no controlarse, pueden conducir a la agresión" (p. 157).

Para comprender cómo interactúan estas emociones o sentimientos negativos con la agresividad y la agresión debe partirse de su concepto. Según Schmitz (2001) la impulsividad es "la tendencia a reaccionar de forma rápida y no planificada ante estímulos internos o externos sin considerar las consecuencias negativas que dichas reacciones pueden tener sobre el individuo o los demás" (p.64). Para Casal

(2015) la impulsividad es un concepto complejo caracterizado por “la toma de decisiones apresurada, la falta de atención y la dificultad para procesar la información que influyen en el comportamiento” (p.210).

En el contexto de la vida social, la impulsividad es vista como “un rasgo psicológico perjudicial e indeseable” (Ramírez, 2002, p. 67), pues una persona con ese rasgo suele reaccionar de forma prematura y sin pensar en las consecuencias que ésta le acarrea; por tanto, esto afecta en la toma de decisiones; por ejemplo, en el ámbito directivo tanto de una institución privada como pública, una acción impulsiva puede derivar en la afectación de los derechos humanos de las personas, cuando se trata de un servidor público, o cuando el director de una empresa impulsa una campaña publicitaria sin tener una planeación adecuada, acarreando como consecuencia que ésta no sólo fracase, sino represente pérdidas económicas .

Una de las emociones que acompaña a la agresividad es la ira, ya que ésta se considera como una diversidad de “sentimientos que varían en intensidad, desde una ligera irritación o enfado, hasta una furia y rabia intensas, los cuales surgen ante acontecimientos desagradables y que no están dirigidos a una meta” (Lorenz, 2001, p. 178). Esta respuesta emocional, de acuerdo con el psicólogo Alfonso Fernández (2008) se desprende de “componentes situacionales mediados por factores cognitivos, afectivos y socioculturales” (p.97). Estos factores suelen manifestarse desde el enfado hasta la ira intensa derivados por uno o una serie de eventos desagradables que incomodan a una persona. Imagínese por un momento el agrado de alteración de una persona que, después de trabajar arduamente y durante varios años para una empresa, su director decide no otorgarle el ascenso ni la compensación salarial prometidos; más tarde, al llegar a casa, su esposa le dice que los recibos de luz y de internet están vencidos y que sólo tiene hasta el siguiente día para pagar la colegiatura.

Para Lorenz (2001) la reacción a este cúmulo de eventos lo denomina estado de ira que se caracteriza por una “experimentación psicobiológica que usualmente hace alusión a un estado que envuelve al displacer y consiste en un sentimiento subjetivo que varía en intensidad de la irritación a la furia” (p.194); esto es, un estado de ira se caracteriza por una situación que la persona considera o percibe injusta u ofensiva y que, al no recibir una respuesta favorable, le provoca una alteración en su estado de ánimo que se incrementa hasta llegar a la ira. La expresión más clara de este estado se observa a nivel fisiológico manifestado por “una elevación de la actividad del sistema nervioso autónomo que se caracteriza por el aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria; así como el deterioro cognitivo y analítico del sujeto” (Ramírez, 2002, p. 78).

La hostilidad se encuentra estrechamente relacionada con la ira y el resentimiento. Ramírez (2002) explica que esta relación descansa en “una actitud negativa mezclada con ira, disgusto y resentimiento hacia otros y generalmente termina en una agresión” (p.145); lo anterior significa que una persona tiene una conducta hostil cuando realiza evaluaciones negativas hacia otros y demuestra disgusto hacia ellos. Para Berkowitz (1996) la hostilidad tiene un “componente cognitivo y evaluativo que se refleja en un juicio desfavorable o negativo del otro, sobre el que se muestra desprecio o disgusto” (p.178).

Si bien la hostilidad se caracteriza por insultar, desvalorizar, despreciar y denostar al otro; Spielberg (2015) señala que, dentro de la interacción social, la desconfianza es un factor relevante dentro del comportamiento hostil, dado que una determinada situación “el individuo asume que los demás pueden actuar en su contra y, por tanto, lo coloca en una actitud mental defensiva al considerar a los otros como una latente amenaza” (p.201). Ante esta inferencia, una persona se predispone a reaccionar de forma agresiva, lo que obtura su capacidad de análisis para distinguir entre aquellos que sí representan una amenaza de los que no. Un ejemplo claro es el que ofrece la seguridad vial, al referirse al comportamiento agresivo vial, que es cuando un

conductor al tornarse impaciente por las condiciones climáticas o viales percibe que los otros conductores no le dan preferencia de paso y, al interactuar con ellos, no sólo adopta un comportamiento hostil, sino también agresivo que se exterioriza en la conducción de su vehículo.

Otros de los factores ligados a la agresividad es la frustración, la cual es definida como “la respuesta del organismo desencadenada cuando un sujeto experimenta una omisión o devaluación sorpresiva en la calidad o cantidad de un reforzador apetitivo, en presencia de señales previamente asociadas con un reforzador de mayor magnitud” (Hansel, 1992, p. 43). En otras palabras, la frustración es una reacción emocional desencadenada por la comparación entre lo que se espera y lo que se recibe, esto es, una situación puede colocar a una persona en dos extremos: alegre y feliz por recibir lo que esperaba y decepcionado, triste o molesto si es lo contrario; sin embargo, cuando la persona no recibe lo que esperaba o fracasa en su pretensión, experimenta sentimientos negativos que se pueden prolongar en su duración y generar actitudes agresivas.

Dentro de la teoría de la frustración-agresión propuesta por Dollard y Miller (2000) explica que la frustración es “una interferencia en el proceso del comportamiento que generan un aumento en la tendencia del organismo a actuar agresivamente” (p.95), para estos autores una de las consecuencias inmediatas de la frustración es el comportamiento agresivo, el cual deviene cuando, ante el fracaso, una persona puede llegar a un estado de enojo que al alcanzar cierto nivel desemboca en una conducta agresiva, esto significa que la frustración funciona como un catalizador emocional para un impulso agresivo.

Por su parte, Rosenzweig (2001) plantea que la frustración ocurre cuando “el organismo encuentra un bloqueo u obstáculo más o menos insuperable en la satisfacción de una necesidad importante y se presenta en dos niveles: primario y secundario” (p. 65); el primer nivel se caracteriza por la presentación del “estrés e

insatisfacción subjetiva derivados de la incapacidad para satisfacer las necesidades positivas del sujeto”; el segundo nivel, se compone por “una dificultad para lograr ciertas metas o enfrentar obstáculos para satisfacer necesidades importantes que se consideran insuperables” (p.69). En ambos niveles se plantea que, ante una situación que implican bloqueos u obstáculos insalvables, intervienen factores estresores que se asocian con un aumento de la tensión y la activación orgánica; pero que no conlleva a una conducta agresiva necesariamente; sin embargo, pueden influir en cómo un individuo experimenta y responde a la frustración.

Si bien la frustración es una respuesta emocional interna provocada por un revés que la persona ha experimentado, los planteamientos teóricos propuestos por estos autores ponen de manifiesto que los factores cognitivos, es decir, la capacidad de percibir una amenaza en una determinada circunstancia, se pueden traducir en desencadenantes de conductas agresivas; pero, que no necesariamente se puede presentar la conducta agresiva, ya que se puede expresar o manifestar de forma diversa como el estrés.

Como se ha observado son diversos los factores que influyen en la agresividad y, sobre todo, que pueden confluír para desencadenar la agresión²⁶. Así, cuando se despiertan emociones negativas su expresión más clara en la conducta humana es la agresividad y su rasgo o característica principal es la intencionalidad; sin embargo, cuando ésta se materializa en movimientos corporales se está ante la agresión: patadas, golpes con el puño, arrojar objetos o abusar verbalmente de otros, son sólo algunas de las muchas formas en que se manifiesta la agresión y cuyo resultado es la violencia. Si se analiza con mayor detenimiento, la agresividad apunta a tres elementos particulares: el primero; su intencionalidad; el segundo, la existencia de factores, como la ira, que tornan la intención en acción a la que se

²⁶ esta confluencia se puede observar en lo que algunos psicólogos han llamado como el síndrome AHA (*Anger, hostility and aggression*) que se explica a partir de un evento determinado que crea una emoción (irá) que está influenciada por actitudes de rechazo hacia los demás (hostilidad) y que puede conducir hacia una conducta negativa (agresión).

denomina agresión y, la tercera; los efectos de la agresión en los sujetos: la violencia en sus diversas modalidades.

Existen diferentes corrientes teóricas que buscan explicar y analizar el fenómeno de la agresividad. Estos abordajes teóricos pueden agruparse en dos líneas bien definidas: las que observan a la agresividad como parte instintiva o activa del ser humano y aquellas que la consideran como parte de su aprendizaje o reactivas. Dentro de la primera línea se encuentra, entre otras, la Teoría Etiológica propuesta por Konrad Lorenz (2011) quien, al realizar un estudio de la agresividad en animales, propuso que ésta es un impulso primario e independiente de cualquier estímulo externo, ya que “responde a acciones de supervivencia al medio ambiente donde viven y cuyo fin es la conservación de su especie, pero que no guarda relación con el principio del mal” (p.98); por lo mismo, considera que el ser humano, al formar parte del reino animal, también se manifiestan estos rasgos instintivos y, por lo tanto, la agresividad es “una respuesta innata manifestada en el ser humano al enfrentar diferentes eventos y se presenta de diferentes maneras” (p.91); no obstante, esta respuesta innata puede obedecer a mecanismos biosociales como la constitución de relaciones jerárquicas o la defensa territorial; en palabras de Lorenz “[...] gracias a las adaptaciones biosociales, las personas desarrollan estrategias de supervivencia en una amplia variedad de espacios significativos, lo que a su vez significa adaptación al comportamiento social” (p.98).

En este sentido, si bien Fromm (2004) concuerda con Lorenz en que la agresión forma parte de la naturaleza humana, lo hace en la medida en que ésta funciona sólo para defenderse; pero, difiere con éste en dos puntos: el primero, que la agresión no es un instinto innato del ser humano y, segundo, que al totalizar la agresión incluye su rasgo destructivo, algo que no es propio de los animales, sino sólo del ser humano; por lo que considera que su hipótesis es indefendible

La agresión defensiva es, ciertamente, parte de la naturaleza humana, aunque no sea un instinto "innato, como suele llamársele. En tanto habla de la agresión de defensa, Lorenz tiene razón al suponer un instinto agresivo (aunque es científicamente indefendible la teoría acerca de su espontaneidad y de su propiedad autorrenovadora). Pero Lorenz va más allá. Mediante cierto número de ingeniosos razonamientos considera toda la agresión humana, incluso la pasión de matar y torturar, resultado de una agresión biológicamente dada, transformada de fuerza benéfica en destructora debido a cierto número de factores. (p.19)

Uno de los representantes de la segunda corriente teórica es Albert Bandura quien, en su Teoría del Aprendizaje Social, enfatiza el papel del entorno social en la adquisición del comportamiento agresivo, esto es, que la agresividad se aprende a partir de la interacción social; particularmente, cuando el individuo observa modelos o formas de representación como imágenes, videos o comportamientos que influyen en él y que reproduce en su propia interacción social; en palabras del autor "los comportamientos agresivos en el ser humano, son el resultado no sólo del refuerzo ante una conducta, sino de un proceso de aprendizaje por imitación y observación de cada uno de los individuos" (Bandura, 2011, p. 68).

Lo que propone Bandura es que la agresividad se aprende o imita a partir de las influencias de su entorno y por el reforzamiento que recibe el individuo ante un comportamiento agresivo, dentro del que intervienen cuatro factores: la relación con personas agresivas, la relación con personas vinculadas con conductas agresivas, la imitación de patrones agresivos y el refuerzo del comportamiento agresivo. Estos factores influyen en el individuo dentro de su contexto social y, sobre todo, en la interacción con otros; por ejemplo, en la familia, en la escuela o en el ámbito laboral, lo cual puede derivar en conductas delictivas.

Si bien estos posicionamientos teóricos buscan explicar la razón de la agresividad de una persona; no obstante, señalan dos puntos en el que convergen y que son característicos de la agresividad: la intencionalidad y los componentes emocionales que la detonan como la ira, la impulsividad, la hostilidad o la frustración. Esto es, que la agresividad está condicionada por las emociones y tiende a manifestarse de manera intensa ante determinada situación; sobre todo, cuando dirige la conducta humana hacia la agresión, la cual es la materialización de ésta y que se manifiesta de forma física o verbal cuyo objetivo esencial es lastimar o dañar a otro o a otros.

La agresión, definida en un sentido amplio como conducta que causa daño, debe vincularse no sólo a patrones emocionales de comportamiento tanto individual como colectivo, sino también al entorno social como fuente para comprender esta conducta, tal como es el caso de la policía de la Ciudad de México, cuyo comportamiento suele asociarse con la agresión; particularmente cuando sus acciones conllevan movimientos corporales o manifestaciones verbales que se materializan; por ejemplo, ante la detención de una persona o en la contención de una manifestación; sin embargo, este comportamiento estigmatizado socialmente como agresivo o, incluso, violento, está constreñido por una serie de lineamientos normativos que lo limitan y cuya finalidad no es dañar al otro, sino más bien protegerlo, protegerse y proteger a la sociedad en su conjunto no sólo de una conducta antijurídica, sino lesiva, cuya máxima consecuencia es la destrucción de uno de los bienes sociales con mayor aprecio: la vida.

1.4 El estrés: concepto y características

El estrés es un tema de interés de larga data por parte de la comunidad científica; sobre todo, por sus efectos en el ser humano a nivel físico y mental, particularmente, por los trastornos asociados a éste: depresión, angustia o ansiedad que se

manifiestan en sus diversos ámbitos sociales, tal como es caso del estrés laboral, producto de la modernidad. Al respecto Díaz (2007) señala que dentro del estrés

[...] el problema que subyace radica en los requerimientos de la modernidad, concentrada en la obtención de resultados al margen de sus consecuencias sobre la calidad de vida, y por ende en la salud física y mental de las personas afectadas. (p. 1)

El estrés, abordado por diferentes disciplinas científicas, ha sido comprendido de diferentes formas²⁷; sin embargo, éstas coinciden en señalar que es un mecanismo cognitivo evaluativo ante diferentes circunstancias que exceden la capacidad de afrontamiento de una persona, ya sea que lo coloquen en un estado de peligro o que le produzcan placer, en otras palabras, es una respuesta del ser humano para reaccionar adecuadamente ante una determinada situación que lo sobrepasa.

Lo anterior significa que, cuando una persona detecta una situación peligrosa o placentera que supera su capacidad para hacerle frente, se activa en su interior un proceso de valoración cognitiva que le coadyuva a precisar cómo lo afecta positiva o negativamente y, a partir de ahí, seleccionar los medios idóneos para enfrentar, evitar o hacer que suceda esa situación.

Actualmente la palabra estrés se utiliza con frecuencia en el lenguaje cotidiano y se ha consolidado como un término que describe la vorágine que representa la vida cotidiana del siglo XXI. Si bien el término estrés es considerado como un factor relacionado al malestar personal y potenciador de diversas enfermedades, es importante comprender que éste forma parte de la naturaleza humana y, por tanto, es inevitable padecerlo. Esto significa que en todo ser humano el estrés se

²⁷ Para la física la palabra estrés hace referencia a la fatiga de los materiales, es decir, a la presión que ejerce un cuerpo sobre otro. En el campo de la medicina el estrés es la producción de cambios neuro-endocrinos a nivel del hipotálamo, de las glándulas hipófisis y suprarrenales que activan el sistema nervioso autónomo simpático.

encuentra presente y cuya activación responde a la interpretación y valoración de los eventos cotidianos a los que se enfrenta, por lo que no necesariamente debe ser visto como negativo; por ejemplo, las buenas noticias, como ingresar a la universidad, pueden generar estrés en el estudiante, ya que lo interpreta y valora como un nuevo reto académico que le compromete a obtener un título.

El fenómeno del estrés no es un rasgo sintomático de la modernidad, antes bien, éste ha acompañado al ser humano desde sus orígenes. Ya Hipócrates, en sus Tratados Hipocráticos o *Corpus Hippocraticum* lo relacionó con el temperamento melancólico dominado por la bilis negra²⁸ que se asociaba con la “pérdida de placer en todas o casi todas las actividades y la falta de reactividad a los estímulos habitualmente placenteros, no sentirse mejor incluso cuando de forma temporal sucede algo bueno” (Entralgo, 1998, p. 98).

Prácticamente durante toda la Edad Media las descripciones hipocráticas sobre la melancolía continuaron vigentes; de hecho, se creía que, quien presentaba estos síntomas, se debía a “la abundancia del humor maligno llamado melancolía o bilis negra que causa tal trastorno que les hace perder la razón y desvariar en muchas cosas o en todas las que se relacionan con el discernimiento, la voluntad y otras actividades del entendimiento” (Entralgo, 1998, p.86). Esta forma de concebir al estrés continuó asociada a la melancolía hasta bien entrado el siglo XIX, incluso, aún a principios del siglo XX Sigmund Freud (1992), al profundizar sus estudios sobre la melancolía, la relacionó con la disminución de la capacidad y productividad

²⁸ Hipócrates desarrolló la Teoría de los Humores en la que expresa que el cuerpo humano se compone de cuatro sustancias básicas conocidas como humores y que deben mantenerse en equilibrio para evitar todo tipo de enfermedades, tanto del cuerpo como de espíritu. Estos humores se conocieron como bilis negra, amarilla, flema y sangre. El melancólico, asociado con la bilis negra, era considerado como una persona inquieta, reflexiva, inestable y ansiosa.

La melancolía se singulariza en lo anímico por una desazón profundamente dolida, una cancelación del interés por el mundo exterior, la pérdida de la capacidad de amar, la inhibición de toda productividad y una rebaja en el sentimiento de sí que se exterioriza en autorreproches y autodenigraciones y se extrema hasta una delirante expectativa de castigo. (Freud, 1992, p.242)

Con el avance de la medicina, la psicología y la psiquiatría esta asociación del estrés con la melancolía fue perdiendo fuerza. De esta forma, el estrés adquirió sus propios rasgos distintivos; así, a mediados del siglo XX Hans Selye (2002) sienta las bases para su definición al expresar que éste es “la respuesta específica del organismo a cualquier demanda del exterior y el estado que se produce es por un síndrome específico que consiste en todos los cambios que se inducen dentro de un sistema fisiológico” (p.38).

Esta definición parte de la idea de que el organismo o una persona, ante una determinada situación que no controla, reacciona por medio del estrés que se expresa en una diversidad de cambios fisiológicos y psicológicos que atraviesan por tres fases: la de alarma, la de adaptación y la de agotamiento. En la primera, la persona percibe una situación potencialmente estresante y se produce en ella una serie de cambios fisiológicos y psicológicos que lo hacen vulnerable a la situación; es decir, percibe que no puede controlarla por el grado de amenaza o placer que le provocan y se manifiesta en miedo, enojo, euforia o por una excesiva sudoración o salivación; en la segunda, la persona busca adaptarse a la situación mediante una serie de procesos fisiológicos, cognitivos, emocionales o conductuales que la tornen favorable, ya sea que la afronte o huya; por ejemplo, un adolescente que llega tarde a casa, ofrece disculpas a sus padres y promete que no se repetirá esa conducta y, la última, se caracteriza cuando la persona no logra adaptarse a la situación, lo que le genera una serie de respuestas fisiológicas, psicológicas o sociales momentáneas o crónicas debido a que sus mecanismos de adaptación fueron

ineficaces; por ejemplo, orinarse en los pantalones por miedo, episodios de ansiedad ante una entrevista de trabajo o de agresión por un arranque ira.

Jaques Lacan (2002), hablando de la angustia, comentaba a sus alumnos que ésta se generaba a consecuencia del estrés y, al igual que Selye, coincidió en señalar que deviene de una reacción generada por una tensión y cuyos efectos son visibles a nivel fisiológico y psicológico

[...] la reacción que tiene el organismo ante cualquier demanda siendo un estado de fuerte tensión fisiológica o psicológica que se prepara para el ataque o huida; es, así mismo el comienzo de una serie de padecimientos de las que, aun cuando no es su causa directa, contribuye frecuentemente a su desarrollo, como la angustia. (p.42)

Si bien el estrés es una respuesta fisiológica del ser humano ante el proceso de adaptación a estímulos que le generan tensión, ello va más allá de su reacción bioquímica, pues también se generan reacciones emocionales como ansiedad, temor, frustración, enojo, entre otras. Raymond Lazarus (2002) expresa que el estrés es “un sistema de procesos interdependientes, incluida la evaluación y el afrontamiento” (p.27), en otras palabras, lo que explica este autor es que la reacción a una amenaza, daño o desafío, principalmente en el ámbito laboral, en la persona se inicia un proceso de evaluación de la frecuencia, intensidad y duración de éste, a partir del cual, graduará su reacción psicológica y fisiológica para afrontarlo

[...] ante los estímulos estresores, el sujeto no sólo decide qué es estresante, mediante ciertos procesos perceptivos; sino que, además, una vez asumida la fuente de estrés personal, puede transformarla mediante estrategias de afrontamiento. (p.41)

Este autor sugiere que la reacción al estrés provoca los mismos efectos con independencia a su factor desencadenante o estresores²⁹; es decir, que sin importar si el producto de la reacción deviene de una situación agradable o desagradable, el hecho está en que el estrés es el resultado de ambas circunstancias; en este sentido, propone que hay dos tipos de estrés: el positivo y el negativo.

El estrés positivo provoca placer, pues que es todo lo que la persona quiere o consiente para sí misma, ya que su capacidad de adaptación se incrementa y permite la realización de la situación; por ejemplo, festejar con la familia un ascenso jerárquico. A diferencia del anterior, el estrés negativo provoca displacer, es decir, toda aquella situación que le disgusta o incomoda, al disminuir su capacidad adaptativa; así como sus mecanismos de respuesta debido a la intensidad de la situación, lo cual se refleja en alteraciones psicósomáticas; por ejemplo, la pérdida de un ser querido lleva a la persona a un estado de tristeza que de persistir puede tornarse en depresión; sin embargo, esto dependerá la situación y de la persona, pues “una misma situación puede significar un mal estrés para una persona y un buen estrés para otra; o sea, lo que importa no es lo que sucede, sino la forma como se percibe” (Lazarus, 2002, p.32).

Por su parte, la Organización Mundial de la Salud (en adelante OMS) ha definido al estrés como

Un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Todas las personas tenemos un cierto grado de estrés, ya que se trata de una respuesta natural a las amenazas y a otros estímulos. Es la forma en que reaccionamos el estrés lo que marca el

modo en que afecta a nuestro bienestar. (OMS, 2023)

²⁹ Un estresor se considera como aquella condición real o imaginaria que se presenta en la vida cotidiana como imprevistos, contratiempos o circunstancias personales y profesionales que se perciben como un peligro, desafío, etc., por ejemplo, un estresor imaginario es pensar en la posibilidad de ser atropellado por un vehículo aún sin salir de casa y uno real cuando se observa que un perro se acerca con la intención de morder.

Para esta organización internacional el estrés forma parte de la naturaleza humana y, por tanto, todos los seres humanos lo padecen en cierto grado, que se necesita para hacerle frente a diversas situaciones o estímulos; sin embargo, cuando se eleva la tensión los principales efectos que éste genera en el ser humano se presentan a nivel orgánico y emocional; por ejemplo, falta o exceso de alimentación, cefaleas, dolores musculares, estomacales; etc., y que se tornan crónicos si los niveles del estrés no se reducen, lo que puede derivar, detonar o agravar trastornos mentales como la depresión, angustia o ansiedad, los cuales requieren de atención psicológica y psiquiátrica cuando son frecuentes.

Con relación a esto último, J. Melgoza (1995) explica que las reacciones al estrés se dividen en tres categorías: cognitivas, emocionales y conductuales. La primera se caracteriza porque la persona encuentra difícil la realización de una tarea y, sobre todo, mantenerse concentrada; además, con frecuencia le es más difícil recordar las cosas, tanto a corto como a largo plazo, por lo que ante cualquier desafío se siente incapaz de juzgar con precisión y, por lo mismo, no puede hacer nada por cambiar su situación actual; la segunda, si bien trata de mantener la calma, tanto física como emocionalmente, cuando su estrés aumenta, la persona se torna impaciente, intolerante, autoritaria y falta al respeto a los demás; por tanto, tiene menos autocontrol y aparecen pensamientos de inferioridad que impactan en su autoestima, sin importar que sea una figura de autoridad; la tercera, se manifiesta cuando la persona no realiza las actividades que antes le agradaban; además, se presenta un aumento en el consumo de alcohol, tabaco, café y otras drogas, así como frecuentes ausencias al trabajo o escuela; estas situaciones le provocan insomnio y su cantidad de energía disminuye; pero, sobre todo, tiene cambios frecuentes de comportamiento que se asocian con la ira, la hostilidad o la frustración que pueden potenciar la agresión.

Para Melgoza (1995) uno de los principales síntomas de un alto nivel de estrés es la ansiedad, caracterizada por la excesiva preocupación, tensión y aprehensión

por el futuro, lo cual representa un grave peligro para la salud física y emocional para quien la padece

La ansiedad es una de las más peligrosas manifestaciones psicológicas del estrés. Es normal experimentar cierto grado de ansiedad ante las situaciones inciertas; pero la ansiedad excesiva es una forma de neurosis que no beneficia ni al sujeto ni a los que con él conviven. Además, no hemos de olvidar la estrecha vinculación que existe entre estrés y ansiedad, y sus efectos devastadores en medio de situaciones estresantes. (p. 40)

Existen muchas situaciones estresantes que ocurren a lo largo de la vida, incluyendo experiencias traumáticas, malestares diarios, el ambiente, el entorno social o los conflictos que, de forma aislada o conjunta, pueden influir en la temporalidad y grado estrés que se presente en la persona. En opinión de Lazarus (2002) esto se produce “ante diversas situaciones en que el organismo puede prolongar su respuesta de alarma y esto dependerá del grado de intensidad del estresor, su frecuencia y la cantidad de estresores a las que se enfrente” (p.145).

Cuando se extiende la respuesta al grado de alarma, en la persona disminuye su capacidad de adaptación, lo que deviene en diferentes trastornos mentales y comportamientos negativos, como la agresividad, que repercuten no sólo en su salud física y emocional, sino también en sus relaciones sociales; sobre todo, durante la etapa productiva del ser humano, donde sus efectos se dejan sentir con mayor fuerza y frecuencia en el ámbito laboral.

1.5 El Síndrome de Burnout

De acuerdo con el Plan de Acción sobre Salud Mental 2013-2020 de la OMS, la salud mental se define como “un estado de bienestar en el que la persona materializa sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar de forma productiva y de contribuir al desarrollo de su comunidad” (p.42). En contraparte a esta definición, la existencia de un trastorno mental impide a las personas que lleguen a ser lo que desean ser y hacer lo que deben hacer; en otras palabras, cuando el estado mental de una persona no es saludable, le impide superar los obstáculos cotidianos que devienen en alteraciones emocionales, tal como lo señala la OMS al referirse al trastorno mental como aquel que “se caracteriza por una combinación de alteraciones del pensamiento, la percepción, las emociones, la conducta y las relaciones con los demás” (OMS, 2023).

En el texto titulado Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (en adelante Clasificación Estadística) de la Organización Panamericana de la Salud (en adelante OPS), las enfermedades se clasifican como “un sistema de categorías a las que se asignan entidades morbosas de conformidad con criterios establecidos” (p.1). Esto significa que, dentro de este sistema de categorías, los efectos psicoemocionales del estrés, como la ansiedad o el estrés laboral, se clasifican como un trastorno mental, dado que, de acuerdo con los criterios establecidos para ello, cuando una persona padece de episodios derivados de situaciones o hechos que interpreta como una amenaza o peligro se debe a que su organismo ha llegado al límite del estrés tolerado, lo que le genera una serie de perturbaciones conductuales u orgánicas, por ejemplo, puede ir de la tristeza a la alegría -incluso a la ira- de un momento a otro.

Cuando el nivel de alarma de una persona derivado del estrés, que se prolonga en el tiempo y por su intensidad, se enfrenta a una reducción considerable de su

actividad cotidiana que se manifiestan en trastornos ligados a éste como la depresión, la ansiedad, neurosis o actos e ideas obsesivo-compulsivas, por ejemplo el aseo constante del hogar o contar objetos por números pares; pero, además, en la persona estresada se presenta una reacción somática que va de los síntomas más comunes como la diarrea, cefalea, dolores de espalda, tortícolis o vértigo hasta casos que reducen la movilidad como la debilidad física, hipersomnio, úlcera gástrica e incluso, la producción intensional de síntomas o incapacidades físicas³⁰, generado con ello ausencias constantes en su trabajo o en la escuela y, por tanto, su rendimiento disminuye, afectando no sólo sus ingresos económicos o promedio escolar, sino también a la empresa o institución a la que pertenece.

En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (en adelante OTI) en su texto *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación* (2013), plantea que el estrés laboral se ha tornado en un grave problema de salud mental no sólo a nivel global, sino también para las empresas e instituciones gubernamentales, ya que éste acarrea una diversidad de afectaciones en materia de producción de bienes y servicios por la ausencia de los trabajadores originada por las consecuencias psicósomáticas que este trastorno mental acarrea; lo cual conlleva un círculo vicioso, pues los trabajadores tienen que hacer frente al estrés de perder su empleo por sus continuas inasistencias debido a asuntos de salud física y mental deriva de éste.

Con independencia a las actividades laborales que el trabajador desempeñe, cuando la existencia de situaciones estresantes es una constante, principalmente aquellas vinculadas a las presiones propias de su empleo, tiende a sentirse

³⁰ De acuerdo con la Clasificación Estadística ante un evento traumatizante, por ejemplo, después de un enfrentamiento armado, genera en la persona la necesidad de fingir síntomas para evitar repetir ese evento, incluso puede llegar a autoinfligirse daños para generar síntomas o signos de una enfermedad y con ello pretextar para no asistir a su centro laboral o escolar. A este tipo de personas se les categoriza como un paciente peregrino que ha desarrollado el síndrome de *Münchhausen* o el síndrome del visitante de hospitales.

sobrepasado por éstas, lo que le genera un desgaste a nivel orgánico y mental, llevándolo a desarrollar estrés laboral, a este desgaste también se le conoce como Síndrome del Desgaste Profesional, Síndrome de Sobrecarga Emocional, Síndrome del Quemado, Síndrome de Fatiga en el Trabajo o Síndrome de Burnout³¹. Este síndrome se asocia con trabajadores de servicio al público, principalmente por el nivel de carga de trabajo; pero también responde a la estructura organizacional; sobre todo, cuando es estrictamente jerarquizada; así como por la insatisfacción o frustración por el desempeño de sus tareas, las condiciones desfavorables en su entorno laboral, las relaciones conflictivas con sus compañeros, subalternos y jefes, la falta de orientación en la realización de las tareas, entre otras. Christina Maslach (1992) define este síndrome como

[...] la falta de realización personal en el trabajo, la disminución de los sentimientos de competencia y éxito, la tendencia a evaluarse negativamente a sí mismo, el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo, pobre autoconcepto, despersonalización, pérdida del interés por los usuarios del servicio y cuyas respuestas psicosomáticas se caracterizan por la sensación de agotamiento emocional y físico crónico. (p.23)

Para Maslach (1992) los efectos negativos del burnout generalmente inician con el agotamiento físico; sin embargo, cuando su intensidad y frecuencia se eleva, tiende a impactar en lo emocional, lo cual se patentiza en la calidad del servicio y en el desempeño de la actividad del trabajador; sobre todo, porque da lugar a una serie de actitudes negativas como dilatar el servicio a los usuarios, conductas

³¹ La palabra burnout si bien tiene un origen anglosajón, en el idioma español hace referencia a quemarse por el trabajo y cuyo concepto fue elaborado por la psicóloga social Christina Maslach en 1976 para describir un nuevo síndrome clínico caracterizado por el agotamiento físico y mental característico de los trabajadores del servicio público.

hostiles, ausentismo o apatía para desarrollar sus actividades en la empresa o la institución de gobierno para la que trabaja; de ahí que

[...] como una respuesta al burnout, propio de los profesionales que trabajan hacia las personas, se presenta un deterioro tanto a nivel cognitivo (pérdida de la ilusión por el trabajo) como a nivel afectivo (desgaste psíquico). Luego, aparecen las actitudes negativas hacia las personas que atienden (indolencia). Algunos individuos presentarán además un sentido de ineficacia y carencia de realización personal. (p.38)

En este orden de ideas, se puede decir entonces que uno de los signos característicos del burnout es el agotamiento mental, siendo éste el elemento clave o definitorio para su detección, ya que el trabajador percibe que “sus recursos afectivos han sido superados por el estrés producido por el contacto diario con las personas que reciben directamente su servicio; así como la falta de motivación, comprensión y desinterés de sus jefes” (Maslach, 1992, p.39). Claro ejemplo de ello es la despersonalización que se observa cuando el trabajador deja de ser empático con las metas de la empresa o institución gubernamental y, sobre todo, cuando torna conflictivas sus relaciones tanto con sus compañeros, personal a su cargo, jefes o usuarios del servicio.

Ahora bien, la aparición del burnout de la percepción de la persona que padece sus síntomas, por lo que una situación puede variar entre una u otra; por ejemplo, cuando no se cumple con la productividad programada y el trabajador recibe un llamada de atención por parte de su jefe, éste puede asumirla de dos maneras: por un lado, como una fuente positiva de inspiración para esforzarse al día siguiente y, por otro, como una fuente negativa, al considerar que se desestima su desempeño.

A partir de esta percepción, el trabajador desarrolla un proceso de autoevaluación cuyo resultado se inclinará, positiva o negativamente, a partir del nivel estrés que le producen las expectativas para cumplir con su labor. Si éste es positivo, lo llevarán a maximizar su rendimiento, alienando su desarrollo personal y profesional a los objetivos de su empresa o institución, lo que se traduce en una percepción de satisfacción laboral; pero, si es negativo, progresivamente lo llevarán a un proceso de insatisfacción, frustración y, por ende, al desgaste físico y emocional.

Al sentirse insatisfecho, la autoestima del trabajador se ve afectada, pues la frustración que le provoca no lograr el progreso laboral esperado le generará sentimientos de impotencia y de vulnerabilidad; sobre todo, cuando percibe que los intereses de su empresa o institución se antepone a su propia salud. Esto genera en el trabajador un estrés excesivo que le desencadena no sólo apatía para desempeñar sus actividades, sino también aburrimiento, incapacidad para concentrarse, tomar decisiones; irritabilidad, preocupación o pérdida de confianza en sí mismo, lo que impacta directamente en el surgimiento de trastornos mentales como la depresión, ansiedad, insomnio, fatiga crónica, angustia y, en casos extremos, ideas suicidas.

Si como Selye (2002) afirma “nadie puede vivir sin padecer cierto nivel de estrés” (p.12), cuando la carga de éste es excesiva y sobrepasa la capacidad de quien lo sufre, las alteraciones físicas y mentales que éste ocasiona no sólo limitan su actividad laboral, sino también repercute en sus relaciones sociales, principalmente, en su núcleo familiar; pero sobre todo, cuando el trabajador ya no aporta recursos económicos a su hogar y tiene que recibir cuidados especiales, conduciéndolo a sufrir el mismo destino que Gregor Samsa -personaje principal de la *Metamorfosis*- del que “nadie quiere hacerse cargo de él, es preferible que esté en nuestra memoria, que seguir viendo el animal en el que se ha convertido. Semejante animal, no debe seguir viviendo” (Kafka, 2002, p.42).

No se puede perder de vista que burnout es un trastorno mental propio de su tiempo, esto es, es producto de una época donde la productividad, competitividad, el alto rendimiento y compromiso con la empresa o institución se torna en signo del buen trabajador; no obstante, ello implica que, para mantenerse en esa categoría, debe cumplir no sólo con esas exigencias, sino también ir más allá: trabajar hasta el cansancio, prácticamente hasta desfallecer.

Para el filósofo surcoreano Byung Chul Han entre los trastornos mentales paradigmáticos del siglo XXI se encuentran el síndrome de burnout, la ansiedad y la depresión. Si bien no tienen un origen bacteriano o viral, su potencial de contagio es elevado y en extremo peligroso, dado que sus principales afectaciones no son a nivel orgánico, sino neuronal

Toda época tiene sus enfermedades emblemáticas. [...] El comienzo del siglo XXI, desde un punto de vista patológico, no sería ni bacteriano ni viral, sino neuronal. Las enfermedades neuronales como la depresión, el trastorno por déficit de atención con hiperactividad, el trastorno límite de la personalidad o el síndrome de desgaste ocupacional definen el panorama patológico de comienzos de este siglo. (Han, 2012, p.11)

Estas enfermedades y trastornos paradigmáticos del siglo XXI a las que se refiere Han, conllevan un fenómeno social que ya no dependen de un otro ni a las circunstancias externas del individuo, sino que se localiza en su interior y es provocado por sí mismo, la cual denomina como autoexplotación. Ésta no es más que la expresión del acto volitivo del ser humano para ejercer su propia libertad, que lo reafirma como dueño y soberano de sí mismo y, por ende, para autoexigirse y autoexplotarse sin la existencia de un mediador; es decir, se transforma en un sujeto de rendimiento.

El sujeto de rendimiento está libre de un dominio externo que lo obligue a trabajar o incluso lo explote. Es dueño y soberano de sí mismo. De esta manera, no está sometido a nadie, mejor dicho, sólo a sí mismo. En este sentido, se diferencia del sujeto de obediencia. La supresión de un dominio externo no conduce hacia la libertad; más bien hace que libertad y coacción coincidan. Así, el sujeto de rendimiento se abandona a la libertad obligada o a la libre obligación de maximizar el rendimiento. (Han, 2012, p.20)

Desde este abordaje, para el filósofo surcoreano, en los tiempos actuales, para ser considerado como una persona exitosa ésta debe autoexplotarse, exceder sus capacidades para conservar o alcanzar un determinado estatus económico y social, a pesar de que ello implique afectaciones a su salud; en pocas palabras, autoexplotarse implica la maximización del rendimiento.

Sin medir las consecuencias que la autoexplotación acarrea a su salud física y mental, para el ser humano del siglo XXI el fracaso no tiene cabida, pues lo que busca es incrementar su rendimiento más allá de lo que su cuerpo puede soportar, no con el fin de obtener recursos económicos que le permitan tener una vida digna, sino autoafirmarse como una persona exitosa ante los demás, aunque ello implique convertirse en una máquina de rendimiento

La sociedad de rendimiento, como sociedad activa, está convirtiéndose paulatinamente en una sociedad de dopaje. El dopaje en cierto modo hace posible un rendimiento sin rendimiento. Si el dopaje estuviera permitido también en el deporte, este se convertiría en una competición farmacéutica. Sin embargo, la mera prohibición no impide la tendencia de que ahora no sólo el cuerpo, sino el ser humano en su conjunto se convierta en una «máquina de rendimiento», cuyo

objetivo consiste en el funcionamiento sin alteraciones y en la maximización del rendimiento. (Han, 2012, p.71)

La maximización del rendimiento al que se refiere Han, no es otra cosa que un ejercicio de autoviolencia para seguir explotándose, por lo que ésta se torna en la forma más eficiente para mantener el control social, pues a diferencia de la sociedad disciplinaria de Foucault, ésta es una decisión voluntaria y no ejercida por el Estado u otro ente social; en otras palabras, el explotador y explotado al estar contenidos en una sola persona, la violencia sobre sí mismo se torna en el ejercicio pleno de la libertad.

Paradójicamente, el ejercicio pleno de la libertad conduce al ser humano del siglo XXI a encadenarse a un empleo que lo estresa, agota y desgasta convirtiéndolo en un esclavo de sí mismo, en un sujeto de rendimiento; pero también, el acto volitivo de la autoexplotación no es otra cosa que el reflejo de la patología que conlleva la libertad, cuya manifestación se evidencia en las enfermedades mentales que devienen de la autoviolencia

El exceso de trabajo y rendimiento se agudiza y se convierte en autoexplotación. Ésta es mucho más eficaz que la explotación por otros, pues va acompañada de un sentimiento de libertad. El explotador es al mismo tiempo el explotado. Víctima y verdugo ya no pueden diferenciarse. Esta autorreferencialidad genera una libertad paradójica, que, a causa de las estructuras de obligación inmanentes a ella, se convierte en violencia. Las enfermedades psíquicas de la sociedad de rendimiento constituyen precisamente las manifestaciones patológicas de esta libertad paradójica. (Han, 2012, p.32)

Si bien el derecho al trabajo es el resultado de la evolución de los derechos inherentes al ser humano, así como sus condiciones laborales, las cuales deben ajustarse a la protección y garantía de éstos por parte de quien los emplea; el juego de la oferta y la demanda ha influido para que éstos se supediten a las necesidades de competitividad y productividad, tanto de empresas como de instituciones de gobierno. Como factores imprescindibles en el desarrollo económico de la sociedad, la competitividad y productividad no sólo dictan los estándares de competencia entre las fuerzas productivas para aumentar la producción de bienes y servicios, sino también la positividad para cumplir con estas exigencias laborales.

Al respecto, Han (2012) explica que la positividad es la presión que una persona ejerce sobre sí misma para rendir, para producir más y aceptar trabajar largas jornadas, bajo la premisa de la autorrealización que se expresa generalmente en su potencial de consumo; porque de no hacerlo le “conduce a un destructivo reproche de sí mismo y a la autoagresión” (p. 19), a este reproche destructivo y autoagresión es lo que Han llama la violencia neuronal.

La violencia neuronal es una nueva forma de violencia que tiene su origen en el siglo XXI por el exceso de positividad representada por la hiperactividad y la presión autoejercida para producir más en el trabajo. En los albores del XX el motor de la historia se explicaba por la lucha de clases entre explotadores y explotados, y cuyo sustento filosófico estaba en las ideas marxistas que influyeron en la polarización del mundo; sin embargo, hoy día la explicación del progreso histórico del hombre ya no está en la lucha de clases, sino en la productividad y competitividad.

Para la productividad y competitividad no existe la distinción entre explotadores y explotados; antes bien, sin importar su condición social, económica o educativa, ambos factores se tornan para el individuo del siglo XXI en una condicionante para entrar al juego de la oferta y la demanda, donde quien no es productivo y competitivo es relegado. Así, con la despolarización de las clases sociales, surge una nueva

forma de violencia que ya no se suscita entre dos sujetos, sino por el sujeto sobre sí mismo, una violencia invisible pero palpable al mismo tiempo y cuya progresividad radica en la autoexplotación que, para hacerla efectiva, mitiga todo sentimiento negativo, como la compasión o la alegría, cuya interferencia incide en su positividad, pues con la supresión de estos sentimientos negativos, tiene el camino libre para justificar sus anhelos de progreso, realización y consumo

La progresiva positivización de la sociedad mitiga, asimismo, sentimientos como el miedo o la tristeza, que se basan en una negatividad, es decir, que son sentimientos negativos que les impiden trabajar jornadas exhaustivas para cumplir con las autoexigencias que se imponen a sí mismos porque tienen la posibilidad de buscar su realización o vivir para consumir. (Han, 2012, p.36)

La competitividad y la productividad, vistas desde la positividad, si bien ya no distinguen la polarización entre explotados y explotadores, torna la otrora violencia ejercida de unos sobre otros en una autoviolencia, donde explotado y explotador, víctima y verdugo, paradójicamente, se concentran en un solo individuo

El explotador es al mismo tiempo el explotado. Víctima y verdugo ya no pueden diferenciarse. Esta autorreferencialidad genera una libertad paradójica, que, a causa de las estructuras de obligación inmanentes a ella, se convierte en violencia. (Han, 2012, p.20)

Esta autoviolencia impulsa al individuo a vivir en una constante hiperactividad que inevitablemente lo hace colapsar por los niveles de positividad que se autoimpone y por su autoexplotación, siendo ésta última quien le dicta las cuotas de producción que ha de alcanzar y, con ello, obtener el éxito deseado; sin embargo, el alto nivel de positividad autoimpuesto lo torna en “un ser depresivo, agotado y fracasado” (Han, 2012, p.17).

La depresión, el agotamiento y el sentimiento de fracaso no son más que un reflejo del exceso de positividad que conduce al individuo a un inexorable desgaste no sólo a nivel orgánico, sino también emocional; en otras palabras, el resultado de su propia autoexplotación y su anhelo de superación, éxito o progreso se vuelcan en trastornos mentales como el síndrome de burnout, ansiedad o la depresión

Lo que provoca la depresión por agotamiento no es el imperativo de pertenecer sólo a sí mismo, sino a la presión por el rendimiento. Visto así, el síndrome de desgaste ocupacional no pone de manifiesto un sí mismo agotado, sino más bien un alma agotada, quemada. (Han, 2012, p.18)

La analogía del alma quemada a la que se refiere Han, no sólo es la descripción de una persona consumida por la falsa ilusión de progreso que le representa la maximización de sus capacidades, sino también por el exceso de positividad autoimpuesto que le deriva en un cúmulo de padecimientos que afectan y reducen su calidad de vida, a las que Han denomina enfermedades neuronales

Las enfermedades neuronales como la depresión, el trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH), el trastorno límite de la personalidad (TLP) o el síndrome de desgaste ocupacional (SDO) definen el panorama patológico de comienzos de este siglo. Estas enfermedades no son infecciones, son infartos ocasionados no por la negatividad de lo otro inmunológico, sino por un exceso de positividad. (Han, 2012, p.7)

Como sujeto de su tiempo, el policía de la Ciudad de México no escapa a estas problemáticas, pues se encuentra sometido a los avatares políticos, económicos y sociales de la sociedad en la que vive; así como a los acontecimientos que suceden a nivel mundial y que atañen a su condición como ciudadano. Aunado a ello, su

bagaje histórico, las reformas jurídicas e institucionales que regulan su actuación, la proximidad con la ciudadanía, los riesgos y peligros vinculados a sus funciones, las condiciones laborales que lo rigen; su nivel educativo y cultural, las posibilidades de ascenso en el escalafón jerárquico por méritos en el servicio, las relaciones entre él y sus subalternos o jefes, el uso de la tecnología, entre otros, son aspectos que delinear y modelan.

Como ser humano, el policía de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México está expuesto a que sus niveles de estrés lo sobrepasen y le generen una serie de trastornos mentales como la depresión, la ansiedad o el burnout; por lo mismo, esto puede repercutir en la percepción que la sociedad tenga de él, principalmente, cuando sus acciones son catalogadas como agresivas e, incluso, violentas.

Capítulo 2. **El estrés y la policía de la Ciudad de México**

2.1 Antecedentes

Si una persona, en su ámbito laboral, percibe una situación incierta o dificultades, siente poca o ninguna oportunidad de desarrollo, paulatinamente no sólo tornará su actividad laboral como un desafío constante, sino también en un estresor que eleva sus niveles de estrés cada día; sobre todo, cuando dentro de su organización la definición de funciones no está delineada adecuadamente, los objetivos a alcanzar no son claros o sus habilidades y destrezas personales no son consideradas para hacer más eficiente el trabajo.

En el caso de aquellos trabajadores vinculados con el servicio público se espera que respondan a los requerimientos propios de su función y, más aún, que el usuario o el público reciba la mejor atención y un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades y resuelva sus problemas, lo cual se verá reflejado en la percepción positiva que se tenga de la institución a la que pertenecen. Si bien, esto es lo que se espera o es lo ideal, lo cierto es que, al igual que otros trabajadores, el servidor público es susceptible de presentar conflictos laborales ligados con la rigidez normativa y jerárquica, con órdenes inexactas, la excesiva carga de tareas, inestabilidad laboral, carencias de expectativas de desarrollo, entre otras, que le conducen irremediabilmente a sentirse estresado y, por tanto, sus efectos se dejan sentir en su estado de salud física y mental; pero, también, en el público al que sirven, cuya manifestación se evidencia en actitudes hostiles o agresivas, mismas que derivarán en la estigmatización tanto de ellos como de la institución a la que representan.

En este sentido, uno de los servidores públicos que tiene una fuerte carga de estigmatización es la policía. Históricamente el policía y la institución policial han

sido vistos como parte del aparato represor del Estado; sobre todo, porque dentro de sus facultades legales está la de restringir la libertad y usar la fuerza, mismas que, a lo largo de su historia, se han empleado de forma personal o institucional con diversos objetivos, propiciando que éstas sean desaprobadas por el alto contenido de prepotencia y abuso de autoridad percibido por la sociedad; pero, sobre todo, cuando con su comportamiento se proyectan emociones negativas como la ira, hostilidad, frustración o agresividad.

Si bien el actuar del policía impacta en la percepción de confianza que la ciudadanía tiene de ella³² y su análisis se ha abordado desde diferentes ópticas; la salud mental de este servidor público es un tema que no ha despertado el interés científico ni el editorial, lo cual no significa que no existan estudios al respecto, más bien, estos se encuentran a nivel de tesis de licenciatura o artículos de investigación.

La selección de los textos para esta parte específica de la investigación se orientó bajo los siguientes criterios: primero, que fueran estudios sobre policías, particularmente en servicio activo; segundo, relacionados con el estrés y sus efectos; tercero, con un enfoque cuantitativo no experimental y transversal e incluyeran instrumentos de evaluación; cuarto, publicados en un rango temporal que no excediera los cinco años (salvo algunas excepciones); quinto, próximos a la realidad de la policía mexicana; de ahí que se excluyeran estudios provenientes de Europa y los Estados Unidos de América y sexto, los textos deben estar reconocidos por casa editorial o una institución educativa, en caso de las tesis, y los artículos arbitrados por una revista científica.

³² De acuerdo con los resultados de la Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) en lo que corresponden al primer trimestre de 2023, la confianza en la policía estatal y municipal a nivel nacional se encuentra en un promedio de 53.2 % para la primera y la segunda con un 45.6 %, ambas por debajo de la Marina 85.6 %, el Ejército 82.5 % y la Guardia Nacional 73.6 %. En la Ciudad de México, la alcaldía que tiene menos confianza en la policía es Iztapalapa, con un promedio del 41.1% y con mayor confianza la alcaldía Cuajimalpa de Morelos con el 69.1%. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ensu/doc/ensu2023_marzo_presentacion_ejecutiva.pdf. Consultado el 3 de junio de 2023.

Así también, se excluyeron aquellas investigaciones relacionadas con las fuerzas armadas u otros servidores públicos, como médicos, docentes o bomberos, pues si bien son susceptibles a los efectos del estrés y pueden coadyuvar a establecer una comparativa cuantitativa, el marco normativo que rige su actuación, funciones y ambiente laboral son distintos al del policía. De igual forma, se descartaron aquellos estudios vinculados con los perfiles psicológicos de ingreso a instituciones policiales y con cadetes de policía en periodo de formación.

Como resultado de estos criterios de selección, los estudios existentes, todos ellos abordados desde el campo de la psicología, sobre la salud mental del policía se han centrado en uno de los trastornos que derivan del estrés: el Síndrome de Burnout. Entre los más recientes, principalmente latinoamericanos, se encuentran las tesis de licenciatura: *Síndrome de burnout y agresividad en agentes policiales de una comisaría del Distrito de Carabayllo, 2020* presentada por Jacqueline Julia Gutiérrez de la Torre en el año 2022 en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada del Norte; *Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima* presentada por Judith Janeth Vásquez en el año 2018 en la Facultad de Humanidades de la Universidad Autónoma del Perú; *Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos* presentada por Graciela Beatriz Graneros en el año 2018 en la Facultad de Psicología y Relaciones Humanas de la Universidad Abierta Interamericana; *Estrés laboral en el personal policial que labora en la dirección antidrogas de la policía nacional del Perú* presentada por Ramón Armando León en el año 2017 en la Facultad de Salud y Nutrición de la Universidad Privada TELESUP.

Desafortunadamente en México los estudios sobre la salud mental del policía son escasos y, más aún, aquellos relacionados con el estrés y la agresividad. Dentro de los que se localizaron y se ajustaron a los requisitos se encuentran el artículo de investigación *Salud mental y estrés laboral en un grupo de policías municipales* realizado por Oliverio Leonel Linares Olivas en el año 2022 publicado por la revista

de Estudios Clínicos e Investigación Psicológica de la Universidad Juárez del Estado de Durango; el informe técnico de un proyecto de investigación titulado *Análisis de burnout policial, diagnóstico, estrategias de prevención y disminución* presentado por Gil David Hernández Castillo *et al* en el año 2019 en la Universidad de Ciencias de la Seguridad del Estado de Nuevo León; artículo de investigación *Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: Resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio* realizado por José Luis Rojas-Solís y Teresita Morán-González publicado en el año 2015 en la Revista Internacional PEI; artículo de investigación *Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la zona metropolitana de Guadalajara* realizado por Jun Hyemin *et al* publicado en el año 2013 en la revista Waxapa de la Universidad Autónoma de Nayarit; artículo de investigación *Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México* realizado por José Miguel Sánchez Nieto en el año 2012 publicado por Liberabit. Revista Peruana de Psicología.

La problemática retratada en los textos consultados converge en que el fenómeno del estrés y sus efectos en los policías, como el burnout, devienen de las exigencias para resolver tareas y trabajar largas jornadas, lo que ha acarreado consecuencias negativas que afectan directamente su salud física y mental que “se ve reflejado por los altos índices de estrés laboral a los que son sometidos por su labor diaria” (León, 2017, p.15). También coinciden en señalar que, a nivel físico, la sintomatología característica de los elevados niveles de estrés presentada en los policías es la fatiga extrema, dolores de cabeza, insomnio, problemas respiratorios y trastornos gastrointestinales.

Con el burnout también se manifiesta la depresión, angustia o ansiedad, lo cual trae consigo agotamiento físico y emocional (León, 2017) que incide directamente en las actividades del policía a lo largo de su servicio. Autores como Hernández *et al* (2019), Graneros (2018), Rojas y Morán (2015) afirman que los principales estresores que potencian este síndrome, así como la irritabilidad, la ira, agresividad

u hostilidad en los policías tienen origen en la interacción social, la supervisión constante de sus superiores y la responsabilidad de proteger a la ciudadanía; aunado a la propia naturaleza de sus funciones, la diversidad de servicios que realizan y el marco normativo al que están sujetos. De acuerdo con Linares (2022), desde la perspectiva del policía, “todas las actividades que un agente debe desempeñar para realizar su trabajo representan un riesgo debido a la naturaleza de éstas. La portación de armas, por sí misma, es un factor de peligro y de estrés laboral” (p.34).

De igual forma, Vásquez (2018), Hyemin *et al* (2013), Sánchez-Nieto (2012) exponen que el síndrome de burnout se ha convertido en un problema de salud policial debido al ambiente climático y laboral bajo el cual trabaja el policía; en cuanto al primero, por la exposición a las condiciones como el frío, calor, lluvia o contaminación, los cuales dañan su calidad física y estado de salud; por ejemplo, los policías de tránsito que están constantemente expuestos a elementos nocivos, principalmente provenientes de la contaminación vehicular, afecta su sistema respiratorio y, por tanto, ello puede derivar en infecciones pulmonares; en cuanto al segundo, no sólo responde a sus jornadas de servicio, mismas que oscilan entre 12 y 36 horas (Graneros, 2018), bajos salarios, escasas expectativas de desarrollo profesional o relaciones interpersonales conflictivas, sino también porque deben sobrellevar agresiones verbales y físicas, tanto de la ciudadanía como de sus superiores (Gutiérrez, 2022).

Derivado de los altos niveles de estrés, el burnout afecta la productividad laboral del policía, pues no sólo provoca el incumplimiento de sus funciones, sino también puede predisponer a la ira, hostilidad o frustración y expresarse en conductas agresivas en sus relaciones laborales con la ciudadanía, compañeros, subordinados o superiores jerárquicos. Para Gutiérrez (2022) existe una estrecha relación entre el burnout y la agresividad en el policía, ya que sus afectaciones a nivel psicológico como la tensión constante, la baja autoestima o la depresión “pueden conducir a la

agresión, ya que se relaciona en parte con los sentimientos y emociones y puede asociarse a diversas manifestaciones conductuales, por ejemplo: golpes, insultos, amenazas, gritos excesivos”(p.13), esto significa que el policía pierde su capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes, pues ya no controla sus emociones y, por tanto, su conducta se torna en agresiones físicas o verbales e incluso, puede alejarlo del marco normativo que regula el uso de la fuerza y conducirlo a realizar actos violentos.

Así, cuando el policía pierde su capacidad de afrontamiento ante situaciones estresantes, puede percibir su trabajo como una amenaza más con la que lidiar cada que esté en servicio, incluso, antes de que se presente a éste. Por tanto, esto afecta irremediablemente su salud mental, cuyos efectos se manifiestan cuando “hay una visión pesimista de la vida y de los resultados, desánimo, tristeza y depresión que implican una barrera para el desarrollo personal e implican un sufrimiento constante” (Linares, 2023, p.38).

2.2 El policía de la Ciudad de México ante el estrés

Sin importar si son de recién ingreso o con una larga trayectoria en el servicio, el nivel educativo, hombres o mujeres; los prejuicios negativos de la opinión pública - difundidos en todos los medios de comunicación-, las jornadas extenuantes, las condiciones laborales, el régimen disciplinario y jerarquizado, la demanda de productividad; el temor a perder la vida en el servicio, la susceptibilidad de ser dado de baja por una sanción administrativa o por una acción u omisión que implique una sanción penal; los problemas familiares y económicos, entre otros, son factores que van minando el estado de salud físico y mental del policía que pertenece a la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México.

Desde el punto de vista normativo, el artículo 1 del Código de Conducta para Funcionarios Encargados de hacer cumplir la Ley (en adelante Código de Conducta, 2018,) los policías son “funcionarios encargados de hacer cumplir la ley” (p.7), estos funcionarios públicos³³; además de las actividades inherentes a su cargo, como la facultad legal para restringir la libertad de una persona o el empleo del uso de la fuerza, tiene como objetivo primordial proteger a las personas ante cualquier acto que atente contra su vida, libertad, integridad física y sus bienes, lo cual también es señalado en el párrafo noveno del artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como en el artículo 2 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública³⁴.

³³ La palabra funcionario es equiparable a la de servidor público. Una aproximación a esta definición es la que ofrece el artículo 256 del Código Penal para el Distrito Federal, al indicar que éste es toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la Administración Pública de la Ciudad de México.

³⁴ Tanto la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública señalan que la seguridad pública tiene como fines salvaguardar la vida, las libertades, la integridad y los bienes de las personas.

En cuanto a sus funciones, éstas se encuentran señaladas en la multiplicidad de ordenamientos jurídicos, tanto a nivel federal como local, los cuales obligan y facultan al policía a realizar actividades de investigación, persecución del delito, sanción de infracciones administrativas, regulación del tránsito vehicular, vigilancia en campo y mediante videocámaras de los espacios públicos y estratégicos; mantener el orden y la paz pública; proteger el medioambiente y la fauna; prestar auxilio a la población en caso de siniestros y desastres; de formación, capacitación y profesionalización, entre otras tantas.

Esta diversidad de funciones es directamente proporcional a los problemas que debe resolver y afrontar el policía de la Ciudad de México cotidianamente; además, se encuentra inmerso a una serie de condiciones climáticas adversas, de contaminación y una deficiente alimentación que afectan su condición física; así como en un constante estado de alerta que aumenta su carga emocional; sobre todo, cuando atiende emergencias que implican la toma de decisiones para reducir las probabilidades de perder la vida, el trabajo o su libertad por una incorrecta actuación.

Detonado por una diversidad de factores, el estrés en el policía deja sentir sus efectos no sólo en el desempeño óptimo de sus funciones, que se visibilizan en el servicio que presta a la ciudadanía, particularmente, cuando su conducta es tachada como agresiva y violenta, sino también en el surgimiento de trastornos mentales como la angustia, la ansiedad o el burnout.

Si bien no hay estadísticas oficiales publicadas -y si las hay son restringidas- sobre los trastornos mentales que padecen los hombres y mujeres que pertenecen a la Secretaría de Seguridad Ciudadana de Ciudad de México (en adelante SSCCDMX), a través de la Subsecretaría de Desarrollo Institucional, responsable de los temas de bienestar del personal de la Secretaría, así como de su buen desempeño en la carrera policial, el 17 de junio del año 2020 crea la Unidad de

Atención y Referencia Psicológica (en adelante UARP) con el objetivo de reforzar la atención a la salud física y mental para quienes trabajan en esta institución.

De acuerdo con las cifras publicadas en la página oficial de internet de la SSCCDMX, a partir de su inauguración la UARP ha proporcionado 11,788 consultas médicas y psicológicas, de las cuales 1,139 se relacionaron con la salud mental del personal operativo³⁵. Con la creación de esta unidad se buscó brindar apoyo psicológico a los policías que presentan algún problema de salud mental al ofrecer una alternativa de atención para quien lo requiera.

Bajo este panorama, el policía de la SSCCDMX no es ajeno ni a los avatares de su tiempo como tampoco es inmune al estrés y sus efectos, como la agresividad. Así, los efectos del estrés en la policía de la Ciudad de México se manifiestan emocional y físicamente que, hasta cierto punto, se han normalizado en día a día: agotamiento, irritabilidad, angustia, agresividad, depresión, entre otros, son sólo algunos de los trastornos que el policía sobrelleva; pero, sobre todo, en absoluto silencio.

En el caso del policía de la SSCCDMX la adaptación, evaluación y afrontamiento a los factores estresores es una constante durante su servicio; por ejemplo, en una manifestación, el estado emocional y fisiológico del personal operativo que se encuentra desplegado en un dispositivo de contención, examina los múltiples escenarios situacionales no sólo a los que va a reaccionar, sino cómo va a reaccionar; sobre todo, porque ante este tipo de eventos, su reacción está sujeta al marco normativo que regula su actuación, pues sabe que, de no apegarse a éste, es susceptible a una sanción administrativa -como el arresto- o a un procedimiento penal.

³⁵ la Unidad de Atención y Referencia Psicológica cuenta con el apoyo de 93 psicólogos que brindan su servicio en 59 consultorios. Esta unidad ofrece consultas por motivos de conflictos de pareja, depresión, ansiedad, duelo, problemas familiares, estrés postraumático, orientación psicológica, estrés, síndrome de Burnout, entre otros. <https://www.ssc.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/2560-la-unidad-de-atencion-y-referencia-psicologica-de-la-ssc>. Consultado el 3 de junio de 2023

Un ejemplo de ello es lo que señala el numeral 5.7 del capítulo V del Protocolo de Actuación Policial de la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México para la protección de personas en el contexto de manifestaciones o reuniones (2023, en adelante Protocolo en el contexto de manifestaciones) refiere, en cuanto al empleo excesivo del uso de la fuerza, que la supervisión de la actuación del personal operativo durante una manifestación o reunión estará a cargo de la Dirección General de Asuntos Internos, la cual tendrá la facultad de iniciar investigaciones y, en caso de que se requiera, dar vista al Ministerio Público cuando no se apege a lo establecido por el protocolo

5.7 La Dirección General de Asuntos Internos en el ámbito de su competencia iniciará de oficio y sin dilación las investigaciones correspondientes por cualquier irregularidad o abuso en el uso de la fuerza en las manifestaciones o reuniones y, en su caso, si derivan hechos que la ley señale como delitos dará vista al agente del Ministerio Público para los efectos de su exclusiva competencia. (Protocolo en el contexto de manifestaciones, 2023)

En ese sentido, para el policía de la SSCCDMX la adaptación y reacción al estrés se presenta ante el compromiso profesional y la obligación jurídica que tiene para con los principios, metas y objetivos institucionales; por lo que, para cumplir con estas expectativas, su grado de estrés se incrementa para afrontar el grado de responsabilidad del servicio, amenaza o riesgo que atiende, pues sabe que, de su acción u omisión, dependerá su situación jurídica y laboral.

Para responder a cada situación, el policía de la SSCCDMX realiza un sobreesfuerzo para cumplir con sus obligaciones jurídicas, administrativas e

institucionales; de ahí que, esto estimule que sus niveles de estrés se eleven. Lo anterior no significa que un servicio requiera de un mayor o menor esfuerzo, antes bien, sin importar que el policía esté asignado a un servicio operativo o administrativo; por ejemplo, de monitoreo, incluso de su grado jerárquico o cargo que desempeñe, en todas ellas surge un proceso de evaluación y afrontamiento para graduar su reacción psicológica y física, manifestándose también las fases de alarma, adaptación y agotamiento a las que Selye se refiere.

De acuerdo con su personalidad, carácter y carga emocional el policía puede seguir dos vertientes para afrontar una situación estresante: la primera, se adaptará y responderá favorablemente, ya que sus mecanismos de afrontamiento han logrado controlar sus procesos físicos, cognitivos y conductuales; tal como es el caso cuando realiza una detención, ya que debe ponderar no sólo el nivel del uso de la fuerza a emplear con respecto al de resistencia que presenta la persona a detener, sino también garantizar y proteger sus derechos humanos apegándose al marco normativo y protocolario que rige su actuación; la segunda, por un estado de agotamiento físico y mental no logra adaptarse a la situación, debido a que sus mecanismos fueron insuficientes y su respuesta, fisiológica o conductual, por lo tanto, le es desfavorable y contraproducente; por ejemplo, dar patadas a la persona detenida que ya tiene colocados los candados de mano y ya no representa una amenaza, lo cual puede derivar en un abuso de autoridad.

Cuando se presenta este agotamiento, derivado de la disminución de su capacidad adaptativa, se puede establecer que los efectos de un nivel elevado de estrés ya han provocado alteraciones a nivel físico y emocional en el policía, los cuales no sólo se manifestarán a nivel orgánico como cefaleas, dolores musculares, estomacales, etc., sino también en emociones negativas como la ira, hostilidad frustración o agresividad; así como detonar, en casos graves, trastornos mentales como la depresión, angustia, ansiedad o burnout.

Las manifestaciones de este agotamiento, si bien se patentizan a nivel físico y emocional, es a nivel conductual donde con frecuencia le es más difícil al policía autocontrolarse, ya que cuando su estrés aumenta ante la demanda que el servicio, el riesgo o la amenaza le representa, la impaciencia, intolerancia, autoritarismo y otros comportamientos impactan en su actividad; pero, más aún, en la disminución de su autoestima, cuando sus expectativas de desarrollo y reconocimiento no han sido satisfechas por la institución. Aunado a ello, sus experiencias traumáticas y los conflictos cotidianos con sus compañeros, subalternos o jefes suelen aumentar su ira, frustración, hostilidad o agresividad que deja hacer sentir en su interacción con la ciudadanía, cuya percepción será negativa con respecto a la actuación de éste.

Aunque supeditada a la fracción XIII del apartado B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, no implica que al policía, como trabajador, le coarten sus derechos laborales, más aún cuando se trata de su condición de salud, siendo uno de éstos el reconocimiento de riesgos y accidentes inherentes a su actividad; tal como lo señala la Ley Federal del Trabajo (en adelante Ley Federal del Trabajo) y la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (en adelante Ley del ISSSTE). De acuerdo con estas leyes, los riesgos y accidentes de trabajo son considerados como aquellos a los que están expuestos los trabajadores, enfatizando como tal las lesiones orgánicas o enfermedades que pueden incapacitar temporal, parcial o totalmente al trabajador³⁶. Así lo refieren los artículos del 473 al 475 de la Ley Federal del Trabajo que los define como

Artículo 473. Riesgos de trabajos son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

³⁶ En el caso de la Ley del ISSSTE considera accidentes del trabajo toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte producida repentinamente en el ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste, así como aquéllos que ocurran al Trabajador al trasladarse directamente de su domicilio o de la estancia de bienestar infantil de sus hijos, al lugar en que desempeñe su trabajo o viceversa. Los riesgos del trabajo pueden producir: I. Incapacidad temporal; II. Incapacidad parcial; III. Incapacidad total.

Artículo 473. Riesgos de trabajos son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo.

Artículo 474. Accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, la muerte o la desaparición derivada de un acto delincencial, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste. Quedan incluidos en la definición anterior los accidentes que se produzcan al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél.

Artículo 475. Enfermedad de trabajo es todo estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. (Ley Federal del Trabajo, 2023)

Para acreditar que se padece de un trastorno mental derivado del estrés, el policía debe sujetarse a lo dispuesto en el Reglamento para la Dictaminación en materia de riesgos del trabajo e invalidez del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (en adelante Reglamento para la dictaminación), donde se señalan los requisitos para establecer el nexo causal entre el riesgo de trabajo y las afectaciones que éste produce, así como para identificar y analizar los factores que suscitaron la lesión o enfermedad, tal como puede ser la ansiedad, depresión, el burnout o estrés laboral, padecimientos que fueron incluidos en 2016 en la Tabla de Enfermedades de Trabajo y de Valuación de Incapacidades Permanentes³⁷.de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (en adelante STPS).

³⁷ De acuerdo con el Boletín No. 658 de la STPS del 30 de agosto de 2016, se actualizó la Tabla de Enfermedades de Trabajo y de Valuación de Incapacidades Permanentes, en la que se incluyó por

Si el diagnóstico del médico tratante resulta en signos y síntomas propios de la enfermedad o lesión -como el estrés y sus efectos-, a partir de la obtención y análisis de datos arrojados por estudios de gabinete, laboratorio y de otros especialistas, se calificará como enfermedad profesional ante la existencia de evidencia de la relación causal entre el riesgo del trabajo y la actividad laboral; de esta manera al reconocerse como enfermedad profesionalidad y el nivel de incapacidad producido -temporal, parcial o total- el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (en adelante ISSSTE) determinará procedente la situación médica del policía, por lo que enviará a la SSCCDMX el dictamen médico para su cambio de actividad o reducción de carga de trabajo en tanto está bajo tratamiento o rehabilitación y, en caso de que haya pérdida definitiva de la capacidad para trabajar, se declarará su invalidez, por lo que se le otorgarán las prestaciones sociales y económicas a que tiene derecho de acuerdo con la Ley de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal³⁸.

Desafortunadamente la mayoría de los policías desconocen este procedimiento y no cumplen con todos los requisitos, empezando por el fundamental: comunicar a su superior jerárquico las causas médicas de su inasistencia constante. Esta obligación tiene su fundamento en el artículo 5 párrafo primero del Reglamento para la dictaminación que a la letra dice

primera ocasión las enfermedades de tipo psicosocial derivadas del estrés, las cuales se encuentran dentro de la categoría denominada Trastornos mentales.

<https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/index.php/boletines/-camara-de-diputados-aprobo-actualizar-las-tablas-de-enfermedades-de-trabajo>. Consultado el 3 de junio de 2023

³⁸ En el caso de los policías de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México, el derecho a la pensión por invalidez se encuentra sustentado en el numeral III del artículo 2 de la Ley de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal (2023), que reconoce esta prestación como un derecho laboral que tienen las personas sujetas a esta ley. En este sentido su artículo 28 expresa que la pensión por invalidez se otorgará al elemento que se inhabilite física o mentalmente por causas ajenas al desempeño de su cargo, cualquiera que sea su edad y siempre que haya cotizado a la Caja cuando menos durante 15 años.

Artículo 5. Es obligación de los trabajadores dar aviso inmediato al superior jerárquico de la ocurrencia de los probables Riesgos del trabajo, salvo caso fortuito o fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan concurrir al trabajo. (Reglamento para la dictaminación, 2016)

Ante la presencia de la patología del estrés y los efectos asociados a ella, el policía, como trabajador, está obligado jurídicamente hacer del conocimiento a su superior jerárquico sobre el motivo de sus constantes ausencias relacionadas o inherentes al estrés que padece. Es claro que, para acreditar este padecimiento, debe presentar los diagnósticos médicos pertinentes para tal efecto e iniciar así con el procedimiento administrativo correspondiente, con el fin de se le reconozca la incapacidad que éste le genera en su salud; sin embargo, esta comunicación no es una constante entre los policías de la Ciudad de México.

Aunado esto, el policía que padece un trastorno mental o afección orgánica provocada por el estrés debe lidiar con la falta de apoyo para asistir continuamente a sus consultas o recibir terapias y tratamientos, dado que les son negados los permisos para ello, siendo éste un derecho reconocido en el numeral XIV del artículo 60 de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México que a la letra dice “Recibir permisos, licencias, vacaciones, aguinaldo y todas aquellas prestaciones a que tenga derecho en los términos de las disposiciones aplicables”.

A pesar de que la SSCCDMX forma parte del Consejo de Salud Mental de la Ciudad México, el cual funciona como un órgano de consulta, análisis y asesoría para el desarrollo de planes, programas y proyectos que realice el Gobierno de la Ciudad de México en materia de salud mental³⁹, la idea general que se tiene dentro

³⁹ De acuerdo con el artículo 42 de la Ley de Salud de la Ciudad de México, el Consejo de Salud Mental de la Ciudad de México estará integrado por las personas titulares de: I. La Secretaría, quien lo presidirá; II. La Secretaría Federal; III. La Secretaría de Seguridad Ciudadana; IV. La Secretaría

de la propia institución es que los trastornos mentales son menores o que pueden curarse con sólo desearlo, lo que menudo se torna en una fuente más de estrés, frustración e impotencia para el policía, dificultando así su atención psicológica.

Por otra parte, si bien los cursos de capacitación y profesionalización que recibe el policía están destinados a su actualización en materia normativa y técnica, no se ha establecido por parte de la Universidad de la Policía de la Ciudad de México (en adelante UNIPOL) planes y programas de estudio dirigidos al conocimiento, difusión e investigación sobre el estrés y sus efectos en el policía.

De hecho, sobre esta temática, en su ediciones del mes de diciembre de 2020 y enero de 2021 la Revista Proximidad de la Universidad de la Policía de la Ciudad de México publicó los artículos “Burnout en policías” y “La importancia de la salud mental para los profesionales de la seguridad”⁴⁰, donde se destaca que, ante determinadas situaciones como la asignación de tareas ambiguas o actividades excesivas, al policía le resulta difícil controlar sus emociones, principalmente porque éstas sobrepasan su capacidad de afrontamiento que le llevan a un desgaste emocional y físico; pero, sobre todo, que ante los evidentes problemas que le genera el estrés, como el burnout, el policía prefiere callar y no atenderse, antes que ser el escarnio de sus compañeros por cuestiones de salud mental; sin embargo, en ambos artículos no se presenta una propuesta para transformar no sólo esta situación, sino las condiciones laborales del policía de la Ciudad de México.

de Inclusión y Bienestar Social; V. La Secretaría de Administración y Finanzas; VI. La Secretaría de Educación; VII. La Secretaría de Cultura; VIII. El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, y IX. La Unidad Administrativa para la Atención y Prevención de las Adicciones de la Ciudad de México.

⁴⁰ Ambos artículos fueron escritos por la psicóloga Maribel Ramírez Zavaleta, Presidenta de la Red Latinoamericana de Psicología.

https://www.ssc.cdmx.gob.mx/storage/app/media/UNIPOL/Documentos%20UNIPOL/Revista/Revista_Diciembre_2020.pdf Consultado el 3 de junio de 2023, p.22-24

https://www.ssc.cdmx.gob.mx/storage/app/media/UNIPOL/Documentos%20UNIPOL/Revista/Revista_Enero_2021.pdf Consultado el 3 de junio de 2023, p.23-25

Sin duda alguna se necesita que la UNIPOL implementen más campañas de concientización, difusión, conferencias, programas o cursos sobre el estrés laboral y sus efectos en el policía de la Ciudad de México. Incluso, la Universidad debe promover la creación de una licenciatura o posgrado de psicología con un enfoque holístico direccionado al campo de la seguridad ciudadana y su relación con la psique del policía. Hoy día, el policía la SSCCDMX se encuentra inmerso en un proceso continuo de cambios sociales, políticos y económicos tanto a nivel nacional como internacional; sin embargo, también se encuentra inmerso en un proceso de cambios a nivel psicosocial derivados del estrés laboral y sus distintas manifestaciones.

Es inevitable que no exista presión en el trabajo del policía; sin embargo, bajo un esquema equilibrado de presión aceptable para sus funciones, puede mantenerlo alerta, motivado y en condiciones óptimas, pues de lo contrario, los efectos psicológicos del estrés laboral como la ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga crónica, frustración, poca estima o soledad, no sólo harán estragos irreparables en su salud física y mental, sino también a nivel organizacional, como el ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes e insatisfacción en el trabajo, lo cual se reflejará en la calidad del servicio que presta a la sociedad y, ante ello, los reclamos de la ciudadanía no se harán esperar.

Capítulo 3.

Desarrollo de la investigación: metodología e instrumentos

3.1 Metodología

La base para cimentar la investigación científica parte de la relación dialéctica entre el sujeto cognoscente y objeto de conocimiento; pues a partir de ésta, es como se construye el conocimiento científico de la realidad. En este sentido, para que el conocimiento se considere científico debe apearse a los principios que constituyen a la ciencia: observable, comprobable, medible, demostrable, objetivo, racional y falible; pero, más aún, sistematizado, pues ello ofrece la certeza que su formulación se realizó por “todos los procedimientos escrutables pertinentes, es decir, todos los procedimientos dirigidos por reglas que arrojan conocimiento objetivo y que se pueden justificar tanto teórica como empíricamente” (Bunge, 2004, p.119), de lo contrario, éste sólo se consideraría como un conocimiento ordinario.

Mario Bunge (2011) señala que la relación entre el sujeto cognoscente y el objeto de conocimiento está determinada por el tipo de ciencia con la que su busca abordar la realidad. Para las ciencias formales, como las matemáticas y la lógica, la realidad es demostrable por medio de signos o números, los cuales, al sólo existir al interior del sujeto, no generan ninguna oposición entre éste y aquella para la adecuación de conjeturas⁴¹; en cambio, para las ciencias fácticas, como las ciencias sociales, la estructura de los hechos sociales, al estar compuesta por acciones humanas, obligan al sujeto a confrontarse con la realidad, pues al ser externas a él, debe “intentar descubrir en qué medida sus hipótesis se adecuan a los hechos” (p.8).

⁴¹ Mario Bunge explica que los números y signos, utilizados en la lógica y matemáticas, son ideales y no materiales, pues no existen en la realidad, esto es, son abstractos y no tangibles; es decir, sólo existen en la mente del ser humano y no fuera de ella; por lo mismo, no entran en conflicto con la realidad. En otras palabras, los números y signos no se aplican, sino se emplean en la realidad.

Es entonces que los hechos sociales son el campo de estudio de las ciencias fácticas y no de las formales, ya que éstas se enfocan en las formas representadas por entes abstractos, como los números y signos, que existen en la mente humana y no en la realidad

Las ciencias sociales estudian hechos sociales tales como el ayudarse y el pelearse, el matrimonio y el divorcio, la contratación y el despido de empleados, el trabajo y el robo, la organización y la desorganización, la innovación y la resistencia a la innovación, las votaciones y las rebeliones, las invasiones y la resistencia a las invasiones, la fundación o la disolución de organizaciones, etc. Esto hace que sean ciencias factuales, en contraste con la lógica y las matemáticas, a las que se les puede llamar ciencias formales en cuanto que tratan de formas puras, es decir, ideas que no se relacionan con nada que tenga que ver con hechos. (Bunge, 1999, p.31)

Si bien las ciencias formales y factuales parten del método científico, por su campo de actuación, éstas últimas construyen su conocimiento a partir de los estadios, procesos, relaciones o devenir histórico por los que atraviesan los acontecimientos humanos y, para ello, emplea métodos y técnicas científicas particulares para obtener datos que contrasta, analiza y verifica con el fin de construir teorías que expliquen los hechos sociales y conceptos que describan las acciones humanas.

Esta investigación, al ubicarse dentro de las ciencias factuales, tiene un diseño no experimental transversal, pues éste coadyuva a “estudiar los fenómenos sociales tal y como se presentan en la realidad, para después analizarlos, comprenderlos y explicarlos” (Martínez y Benítez, 2015, p.94). Por su enfoque, éste es integrativo o mixto, dado que resulta idóneo por las implicaciones temáticas y fines que esta

investigación persigue, al dirigirse a “la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.10). Así, con la metodología cualitativa se construyó la base teórico-conceptual entorno a las variables que dan vida a la hipótesis: el estrés y la agresividad; al igual que aquellos conceptos relacionados con éstas: temperamento, carácter, personalidad, agresión y violencia; para ello, se empleó el método descriptivo con el fin de identificar propiedades, características y dimensiones de cada uno de éstos a partir de los abordajes teóricos de autores que los han desarrollado, pues como bien apunta Juliet Corbin (2002) “una teoría bien desarrollada es aquella en la cual se definen los conceptos de acuerdo con sus propiedades y dimensiones específicas” (p.31).

Con el método exploratorio se indagó sobre el estado del arte vinculado al estrés y a la agresividad en la policía, lo cual permitió advertir que, si bien existe una amplia literatura a nivel nacional e internacional sobre el estrés y sus afectos, así como de la agresividad, es mínima la que aborda los problemas de salud mental relacionados con los policías.

El principal factor que influye en ello responde a que la salud mental de los policías no es de interés para los investigadores sociales, quienes centran sus estudios en la imagen negativa asociada a este servidor público; por ejemplo, con la corrupción o el abuso de autoridad. No obstante, hay algunos estudios como los realizados por José Luis Rojas-Solís y Teresita Morán-González (2010), cuya investigación consistió en la asociación entre el Síndrome de Burnout y la agresividad en policías ministeriales del Estado de Puebla; sin embargo, ésta queda sesgada, dado que su población muestra fue de tan sólo seis participantes. Otro estudio fue realizado por Jun Hyemin *et al* (2013) vinculado con el ambiente laboral y salud mental de policías de la zona metropolitana de la Ciudad Guadalajara, Jalisco, donde parten de la idea que el ambiente laboral violento, devenido de la

institución y la ciudadanía, potencia una serie de sintomatologías como ansiedad, angustia o miedo en policía, que afectan su salud mental y, por ende, la calidad de su servicio.

Con el método explicativo y, mediante una estrategia correlacional, se buscó vincular al estrés y la agresividad, al identificar en qué condiciones estos factores se conjugan en la actuación de los policías de la SSCCMDX; pero, también para destacar que ambas categorías están influidas por la personalidad, el carácter y el temperamento; así como por el contexto social en el que se desenvuelve el individuo.

En cuanto a la metodología cuantitativa se empleó para del proceso de recolección de datos a través de un instrumento válido y con base en una muestra representativa; sobre todo, para llevar a cabo el análisis correlacional de las variables mediante de un proceso deductivo que coadyuve, a partir de la evaluación de éstas, comprobar la hipótesis planteada.

3.2 Instrumentos de recolección de datos

La información recolectada para esta investigación se realizó en el mes de julio de 2023 y se enfocó fundamentalmente en la aplicación de dos instrumentos (cuestionario de agresividad y cuestionario de estrés laboral) a grupos de policías (n=151 encuestados), los cuales realizan actualmente estudios de licenciatura y posgrado en la UNIPOL; ya que, por tiempo y recursos, esta muestra resulta idónea para las pretensiones de esta investigación.

Las áreas de adscripción a las que pertenecen los policías encuestados son:

- Subsecretaría de Operación Policial con policías pertenecientes algún sector de policía de proximidad que patrullan la vía pública de las alcaldías.
- Subsecretaría de Control de Tránsito, personal que se desempeña como agentes de tránsito en cruceros y autorizados para infraccionar.
- Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito donde participaron policías del Escuadrón de Rescate y Urgencias Médicas, del Programa Conduce sin Alcohol y la Unidad de Seguridad Escolar.
- Subsecretaría de Desarrollo Institucional con personal que desempeña su servicio en Carrera Policial.
- Subsecretaría de Inteligencia e Investigación Policial con la participación de investigadores de delitos de alto impacto.

Cabe destacar que, al explicarles el objetivo de los cuestionarios, los entrevistados se mostraron receptivos e interesados y accedieron a participar voluntariamente, dado que consideraron esta temática como relevante y escasamente abordada. Así también, se les indicó que sus datos personales no eran necesarios, por lo que en los cuestionarios se omitió el nombre y nivel de estudios que actualmente cursan; además, con la omisión de esta información se evita caer en algún tipo sanción por el manejo y uso de datos personales.

3.2.1 Cuestionario de agresividad de Buss–Perry

El cuestionario de agresividad que se les aplicó (*agresion questionnaire* AQ por sus siglas en inglés), fue creado en el año 1992 por Buss y Perry y tiene como objetivo medir los niveles de agresividad (Andreu Rodríguez *et al*, 2002), esta aplicación se realizó de manera grupal o colectiva y el tiempo que se les otorgó para su desarrollo fue de 25 minutos, tiempo suficiente que les permitió incluso terminar antes de concluir el tiempo, en un ambiente pasivo y fuera de presiones por tiempo, supervisión, tareas laborales o cualquier índole que les causara alguna inquietud.

3.2.2 Descripción del Instrumento

Consta de 29 ítems subdivididos en cuatro dimensiones y distribuidos de la siguiente manera:

- Agresividad física conformada por 9 ítems.
- Agresividad verbal conformado por 5 ítems.
- Hostilidad conformada por 7 ítems.
- Ira conformada por 8 ítems.

El formato de respuesta empleado es de tipo Likert, con 5 alternativas, de manera que 1 corresponde a “Completamente falso para mí”, 2 a “Bastante falso para mí”, 3 a “Ni verdadero ni falso” 4 a “Bastante verdadero para mí” y 5 equivale a “Completamente verdadero para mí”.

Para este cuestionario se realizó el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach (Gliem & Gliem, 2003; Virla, 2010) por cada dimensión, donde se obtuvo que todas las dimensiones (Agresión física $\alpha = 0.75$, Agresividad verbal $\alpha = 0.71$, Ira $\alpha = 0.70$ y Hostilidad $\alpha = 0.79$) presentan una fiabilidad superior o igual a la 0.70

considerada como Aceptable, lo que indica que la información proporcionada por los encuestados presenta una relación entre cada respuesta emitida.

3.2.3 Cuestionario estrés laboral

El presente instrumento parte del principio que señala que el "estrés laboral ocurre cuando las habilidades de una persona son incompatibles con las demandas del ambiente laboral" (Hernández González, et. Al., 2012), en donde permite identificar los factores que determina el estrés laboral en los policías mediante el análisis con su entorno.

3.2.4 Descripción del Instrumento

Contiene 38 ítems organizados en seis dimensiones que son:

- 1) Desgaste emocional.
 - 2) Insatisfacción por retribución.
 - 3) Insatisfacción del trabajo policial.
 - 4) Falta de motivación.
 - 5) Exceso de demanda laboral.
 - 6) Demérito laboral.
- El primer factor, denominado "desgaste emocional", mide con once reactivos la dimensión emocional del estrés derivado del trabajo.
 - El segundo factor, denominado "insatisfacción por la retribución recibida", comprende seis reactivos que valoran la satisfacción laboral y los resultados del trabajo, en términos de la retribución económica y la perspectiva de crecimiento laboral.

- El tercer factor denominado “insatisfacción del ejercicio profesional en las condiciones que proporciona la institución, con cinco reactivos refiere la insatisfacción como resultado de la valoración de las exigencias del medio en relación con los recursos que éste provee.
- El cuarto factor, denominado “falta de motivación para el desempeño”, con seis reactivos refiere la valoración de que el desempeño ante el trabajo es insuficiente.
- El quinto factor, “exceso de demandas laborales”, agrupa los seis reactivos que señalan la valoración de las demandas laborales como excesivas, desde la percepción de los médicos.
- El sexto factor, “demérito profesional”, con cuatro reactivos refiere la percepción de falta de control sobre el medio al reconocer que, "haga lo que haga", el desempeño laboral no cambia ni los resultados, ni la retribución.

En este instrumento se utilizó la escala de respuesta tipo Likert, en la que se indica la frecuencia: a) nunca, b) rara vez, c) frecuentemente y d) siempre.

Aplicando en este instrumento de estrés laboral el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach el cual presentó niveles de fiabilidad de aceptables a buenos (Gliem & Gliem, 2003; Virla, 2010) en las dimensiones de Desgaste emocional ($\alpha=0.90$), Exceso de demanda laboral ($\alpha=0.81$), Insatisfacción por retribución ($\alpha=0.80$) e Insatisfacción del trabajo policial ($\alpha=0.74$). Sin embargo, los resultados de las dimensiones Falta de motivación ($\alpha=0.65$) y Demérito laboral ($\alpha=0.67$) mostraron consistencias internas cuestionables.

Para el análisis estadístico de ambos instrumentos se hizo uso de *R studio* que una interfaz gráfica de distribución libre multiplataforma del lenguaje estadístico *R project*, en el cual se recupera, procesa y visualiza métodos y/o técnicas estadísticas uni-, bi- y multi-variante (Allaire, 2012).

Se asignó un identificador por encuestado y se solicitó información sociodemográfica (sexo, edad, antigüedad en la policía y grado jerárquico policial) de los cuales se observó que la mayor proporción de los encuestados pertenecen al sexo masculino (112) con un 74.17%, en contraste al sexo femenino (39) con un 25.83% como se presenta en la Figura 1.

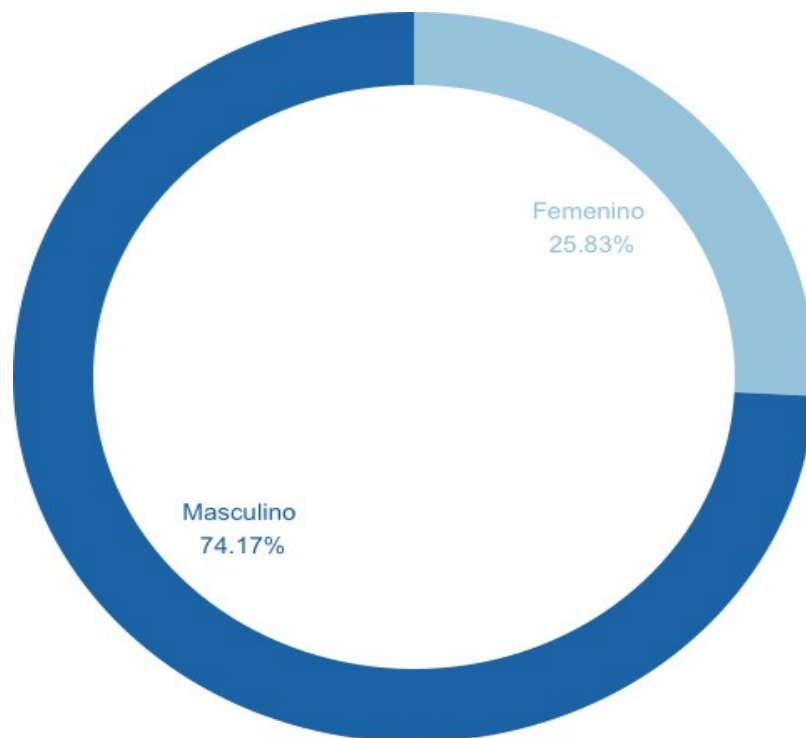


Figura 1. Gráfica porcentual del sexo de los encuestados

Asimismo, se identificó que la edad promedio aproximada de los encuestados fue de 36 años con un rango de edad entre los 22 a 54 años, derivado de la clasificación que se realizó partiendo del número de encuestados por cada cinco años, obteniendo que de 20 a 25 años fueron el 7.3%, de 26 a 30 años el 23.8%, de 31 a 35 años el 21.1%. de 36 a 40 años el 21.8%, de 41 a 45 años el 9.9%, de 46 a 50 años el 14.5% y de 51 a 55 años el 1.3%, así lo muestra la figura 2.

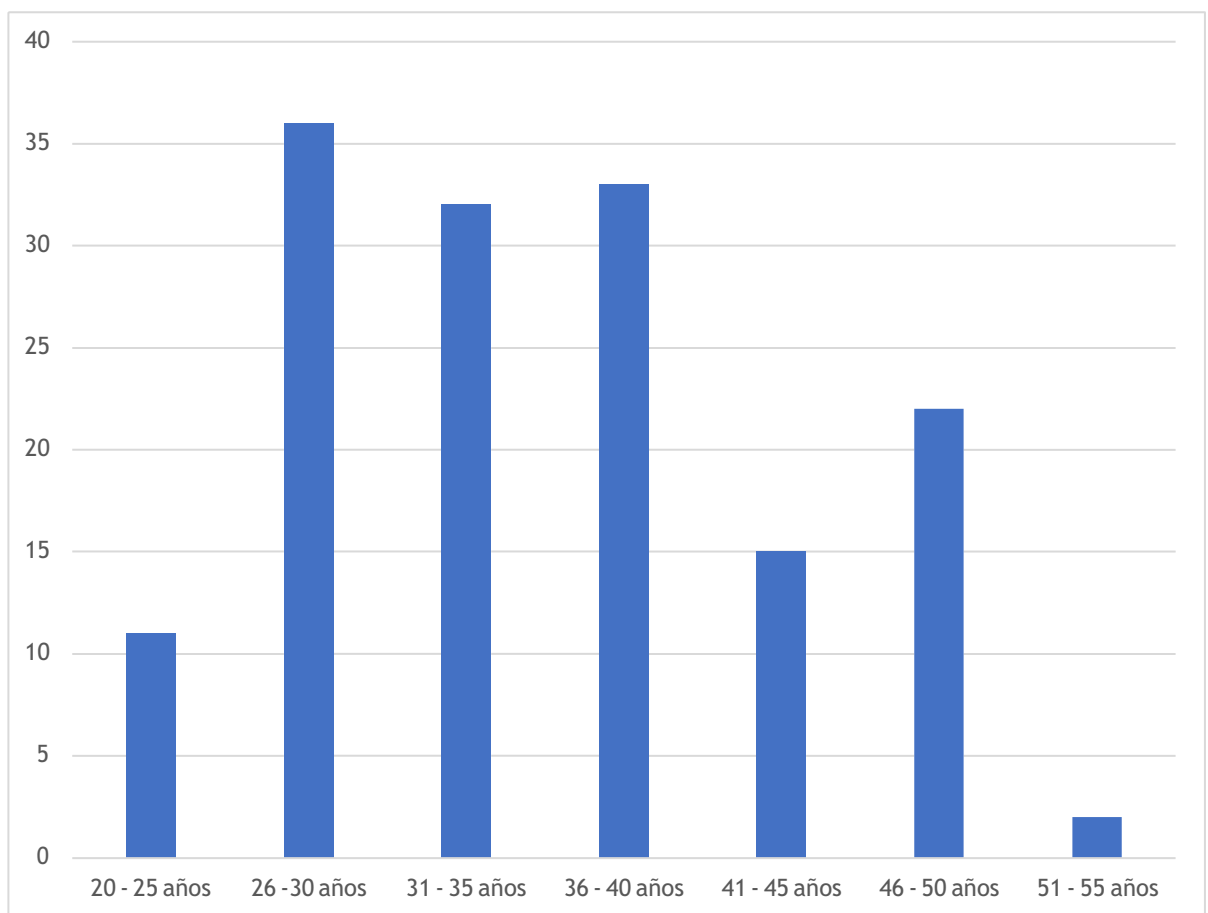


Figura 2. Distribución de la edad de los encuestados

En lo que respecta a la antigüedad laboral de los encuestados se obtuvo que 11 años de servicio es la mediana, teniendo como mínimo un año y hasta un máximo de 28 años de servicio, graficado en la figura 3.

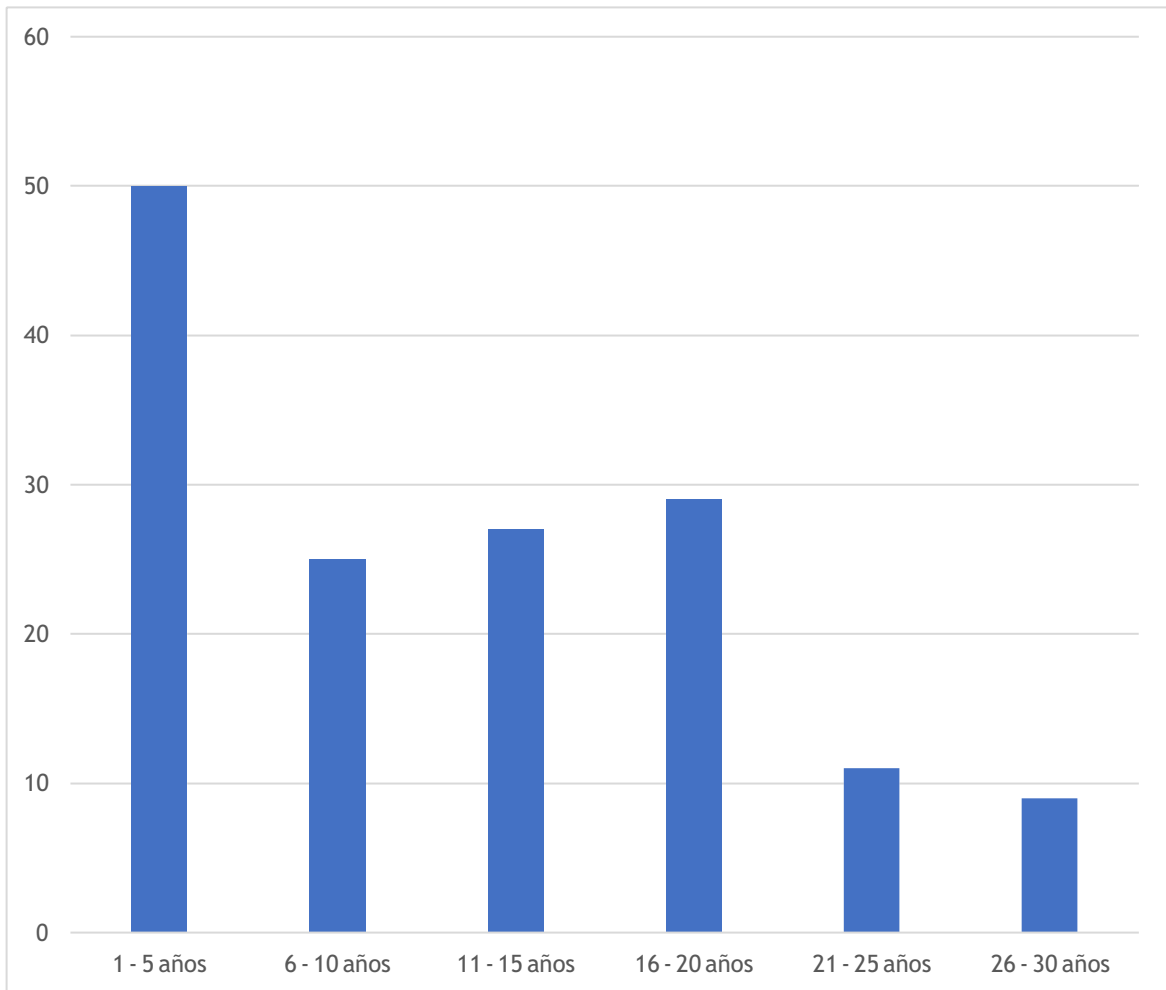


Figura 3. Distribución de la antigüedad de los encuestados

Con respecto al grado de los encuestados se distinguió que la mayor frecuencia de la muestra son Policías segundos con el 34.44%, seguidos de Policías (28.48%) y Policías primeros (19.21%), a diferencia de los grados de Oficial (0.66%), Inspector (0.66%) y Subinspector (1.32%) que presentaron menor frecuencia como se observa en la Figura 4.

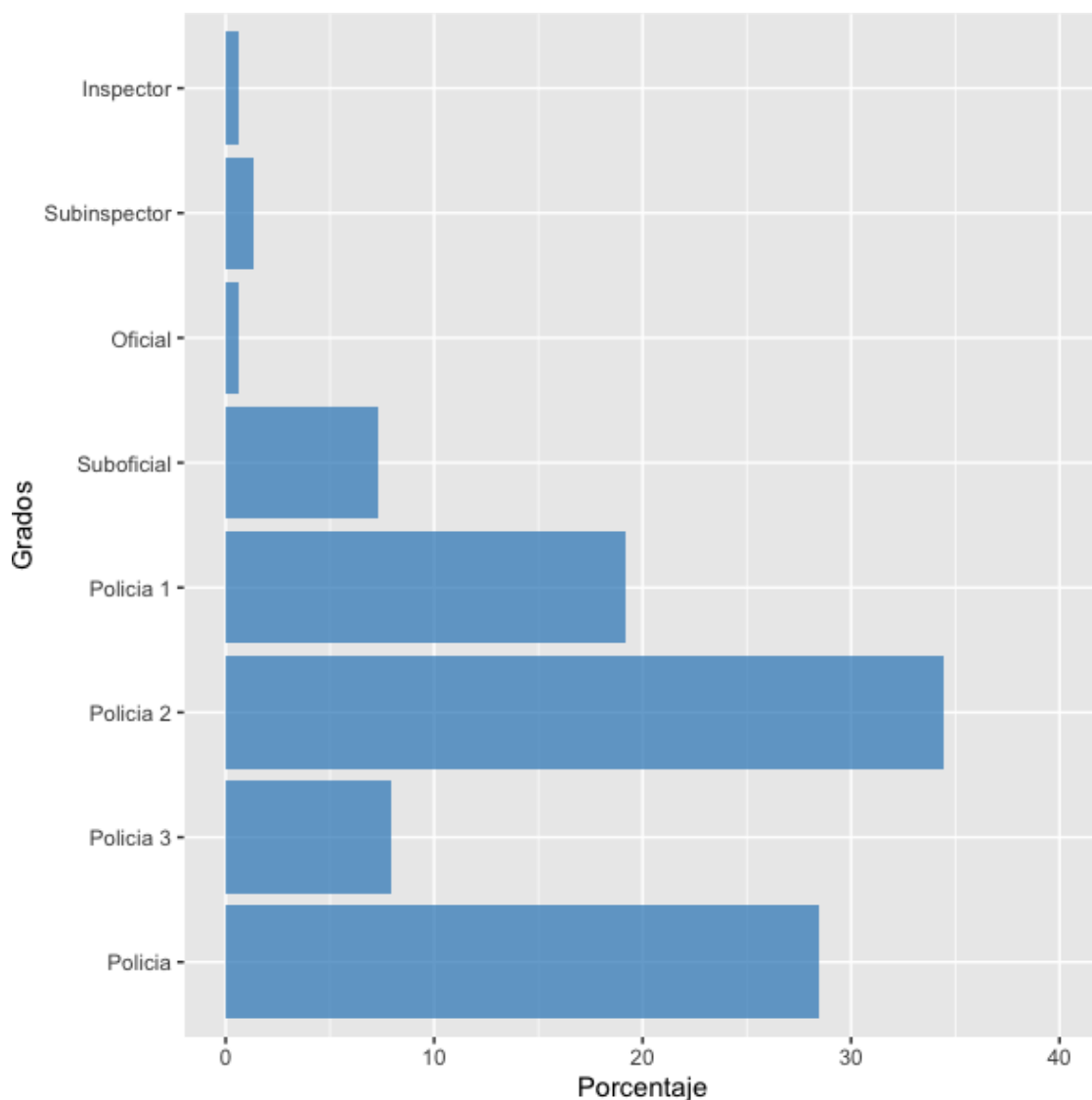


Figura 4. Distribución del grado de los encuestados

Por otro lado, en la Tabla 1 se identificó que el sexo femenino presenta mayor cantidad de individuos con el grado de Policía (9.94%) y del masculino con Policías segundo (9.94%). También, se observó que la edad en promedio de los encuestados del sexo femenino es de 32 años con un rango de edad de 22 a 49 años y el masculino de 37 años aproximadamente con rango de edad de 23 a 54 años. Además de que para ambos sexos el mínimo de antigüedad fue de un año y el máximo es superior a los 20 años en el cargo.

Tabla 1. Distribución porcentual del grado por sexo

Grado	Sexo	
	<i>Femenino (%)</i>	<i>Masculino (%)</i>
Policía	9.94	18.55
Policía 1°	7.28	11.92
Policía 2°	4.64	29.8
Policía 3°	2.65	5.3
Suboficial	0.66	6.62
Oficial	0	0.66
Subinspector	0.66	0.66
Inspector	0	0.66
Total	25.83	74.17

4. Resultados

En Tabla 2 se observa que de los 9 ítem evaluados sobre la Agresividad física solo 5 de ellos presentan porcentajes mayores al 60% en la opción de respuesta Completamente falso para mí, los cuales se refieren a que de vez en cuando pueden controlar el impulso de golpear a otra persona (I1); no suelen implicarse en las peleas algo más de lo normal (I13); no existe gente que los incita a tal punto que llegar a pegar (I21); no han amenazado a gente que conocen (I27) y no han llegado a estar tan furioso que rompen cosas (I29).

Cabe señalar que el ítem 24 sobre “No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona” se evalúa de forma inversa (Andreu Rodríguez, et. Al., 2002) por lo que los resultados muestran que el 36.42% de los encuestados consideran completamente verdadero para ellos esta afirmación. A diferencia del 21.19% que opina esto como completamente falso.

Tabla 2. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Agresividad física

Ítem	Completamente falso para mí (1)	Bastante falso para mí (2)	Ni verdadero ni falso para mí (3)	Bastante verdadero para mí (4)	Completamente verdadero para mí (5)
1	64.24	17.22	15.89	1.99	0.66
5	50.33	24.5	14.57	8.61	1.99
9	45.7	17.22	17.88	13.25	5.96
13	74.83	17.88	6.62	0.66	0
17	52.98	19.87	14.57	9.27	3.31
21	72.85	17.22	6.62	1.32	1.99
24I	21.19	18.54	13.25	10.6	36.42
27	77.48	12.58	7.95	1.32	0.66
29	67.55	15.89	10.6	4.64	1.32

Con respecto a la dimensión sobre agresividad verbal los ítems que presentan un porcentaje superior al 60% en la opinión de Completamente falso para ellos fueron: cuando la gente no está de acuerdo conmigo; no puedo remediar discutir con ellos (I14) y mis amigos dicen que discuto mucho (I18). (ver Tabla 3)

Tabla 3. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Agresividad verbal

Ítem	Completamente falso para mí (1)	Bastante falso para mí (2)	Ni verdadero ni falso para mí (3)	Bastante verdadero para mí (4)	Completamente verdadero para mí (5)
2	33.77	21.85	22.52	17.22	4.64
6	39.07	18.54	27.81	11.92	2.65
10	46.36	23.84	19.87	8.61	1.32
14	64.9	21.85	8.61	3.31	1.32
18	66.23	19.87	11.26	2.65	0

Referente a distribución de la dimensión de la ira en la Tabla 4 se identificó que los ítems 19) Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva, 22) Algunas veces pierdo los estribos sin razón y 25) Tengo dificultades para controlar mi genio, presentaron mayor tendencia de opinión (> 60%) de la opción de Completamente falso para mí. Del mismo modo que para la dimensión de agresión

física en esta dimensión se presenta con una tendencia inversa en el ítem 15) Soy una persona apacible, el cual mostró un 26.49% de opiniones Ni verdadero ni falso para ellos.

Tabla 4. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Ira

Ítem	Completamente falso para mí (1)	Bastante falso para mí (2)	Ni verdadero ni falso para mí (3)	Bastante verdadero para mí (4)	Completamente verdadero para mí (5)
3	44.37	26.49	14.57	11.92	2.65
7	44.37	17.22	18.54	16.56	3.31
11	58.28	21.85	14.57	4.64	0.66
15I	19.21	22.52	26.49	9.93	21.85
19	60.26	21.19	11.26	6.62	0.66
22	72.19	17.88	6.62	2.65	0.66
25	62.91	21.19	9.93	3.31	2.65

En la Tabla 5 se presentan los resultados de la dimensión de hostilidad, en la cual se observó que los ítems con tendencia de opinión superiores al 60% fueron aquellos con respuestas de Completamente falso para mí, siendo estos los ítems 4) A veces soy bastante envidioso, 8) En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente y 26) Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas. Es importante señalar que dentro de esta dimensión el ítem sobre la desconfianza hacia desconocidos demasiado amigables (23) presentó dos

tendencias de opinión, una del 29.8% referente a Completamente falso para mí y 28.48% a Ni verdadero ni falso.

Tabla 5. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Hostilidad

Ítem	Completamente falso para mí (1)	Bastante falso para mí (2)	Ni verdadero ni falso para mí (3)	Bastante verdadero para mí (4)	Completamente verdadero para mí (5)
4	73.51	13.25	11.26	1.99	0
8	68.87	15.89	9.27	2.65	3.31
12	58.94	15.89	17.22	6.62	1.32
16	58.94	21.19	13.25	3.97	2.65
20	52.32	16.56	19.87	5.3	5.96
23	29.8	18.54	28.48	13.25	9.93
26	64.9	15.89	13.91	4.64	0.66
28	35.76	16.56	25.83	15.23	6.62

Además de la exploración realizada a cada dimensión se identificó de manera general por encuestados el nivel porcentual de agresión que presentaron en cada una, donde se identificó que la mayoría de los participantes presentan niveles inferiores al 50% de agresividad física, agresividad verbal, ira y hostilidad como se muestra en la Figura 5. No obstante, la ira presentó mayor nivel porcentual en promedio (23.18%), seguida por la agresión verbal (22.85%).

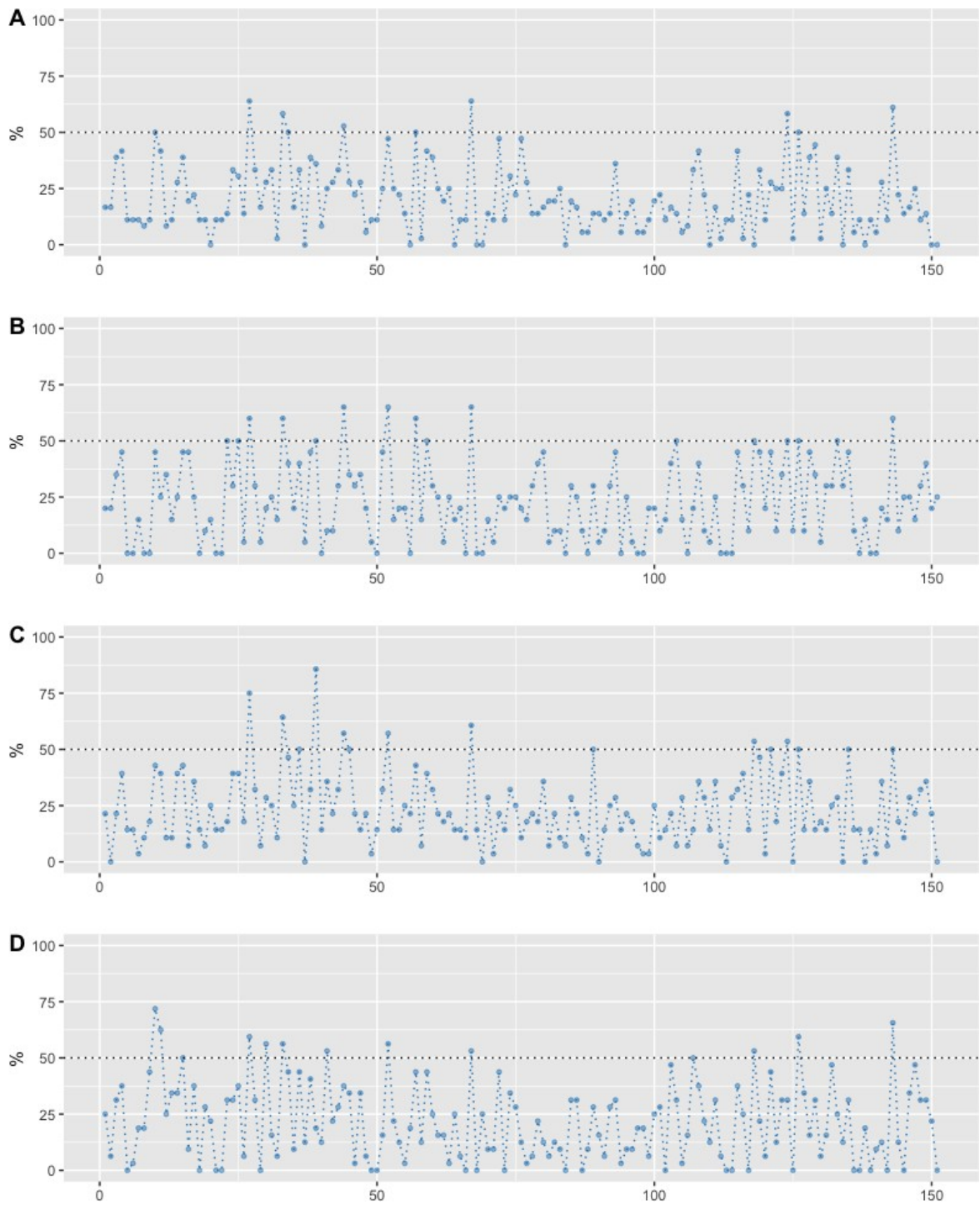


Figura 5. Distribución porcentual del nivel de agresividad por dimensión de los encuestados donde: A) Agresividad física, B) Agresividad verbal, C) Ira y D) Hostilidad

En la Tabla 6 referente al nivel de desgaste emocional de los encuestados se observó que 12.58% considera que siempre las tareas que realiza le implican demasiada responsabilidad (5), en contraste con la mayoría (> 70%) de los encuestados que opinan nunca sentirse sin ánimos de hacer su trabajo (19) y sin ganas de ir a trabajar (25).

Tabla 6. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Desgaste emocional

Ítem	Nunca (a)	Rara vez (b)	Frecuentemente (c)	Siempre (d)
5	54.97	21.19	11.26	12.58
13	60.93	27.15	7.95	3.97
14	68.21	27.15	3.97	0.66
19	74.83	16.56	5.3	3.31
20	62.25	28.48	5.96	3.31
27	70.86	18.54	8.61	1.99
28	69.54	19.87	7.94	2.65
29	68.21	23.84	5.3	2.65
31	57.62	23.18	15.23	3.97
36	50.33	25.17	16.55	7.95
38	60.93	24.5	9.27	5.3

De manera similar a la anterior, en la de insatisfacción por retribución se identificó que el 16.55% de los encuestados considera que siempre sus jefes no se preocupan por los recursos que requieren para desempeñar su trabajo (15), así como el 14.57% que siempre considera insuficiente el pago que reciben (25). Además, de que el 70.86% nunca piensa que de nada sirve lo que hace para mejorar sus condiciones laborales (18) como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Insatisfacción por retribución

Ítem	Nunca (a)	Rara vez (b)	Frecuentemente (c)	Siempre (d)
8	64.24	16.56	15.23	3.97
12	55.63	23.84	11.26	9.27
15	32.45	28.48	22.52	16.55
18	70.86	16.55	7.95	4.64
25	50.33	23.18	11.92	14.57
37	56.29	19.21	15.23	9.27

Con respecto a la dimensión de insatisfacción del trabajo policial (ver Tabla 8) se distinguió que más del 70% de los encuestados nunca considera sentirse desmotivado para realizar su trabajo (32), nunca piensa que es imposible realizar la cantidad de actividades que se le ordenan (33) y nunca le es difícil dar resultados en las condiciones en que trabaja (35).

Tabla 8. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Insatisfacción del trabajo policial

Ítem	Nunca (a)	Rara vez (b)	Frecuentemente (c)	Siempre (d)
30	60.26	26.49	9.27	3.97
32	70.2	21.19	5.96	2.65
33	75.5	18.54	4.64	1.32
34	63.58	25.83	6.62	3.97
35	72.18	23.18	4.64	0

En la Tabla 9 alusiva a la dimensión de falta de motivación se observó que una alta proporción (> 70%) de los encuestados consideró a la opción de respuesta nunca para los ítems: 6) Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo, 16) Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución, 21) Estoy harto de mi trabajo y 23) No me interesa mejorar mi desempeño en el servicio.

Tabla 9. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Falta de motivación

Ítem	Nunca (a)	Rara vez (b)	Frecuentemente (c)	Siempre (d)
6	71.52	21.85	3.97	2.65
9	68.21	23.84	5.96	1.99
16	70.2	17.22	6.62	5.96
21	82.78	9.93	5.3	1.99
23	80.13	13.25	1.98	4.64
24	62.25	26.49	7.95	3.31

Aunado a lo anterior se identificó que los ítems de la dimensión exceso de demanda laboral 11) Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta y 26) Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario, muestran porcentajes superiores al 70% en la opción de nunca como se presenta en la Tabla 10.

Al igual que el ítem 3 de la dimensión de demérito laboral donde los encuestados consideran que nunca sienten impotencia ante la falta de resultados en su trabajo. (ver Tabla 11).

Tabla 10. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Exceso de demanda laboral

Ítem	Nunca (a)	Rara vez (b)	Frecuentemente (c)	Siempre (d)
7	52.98	29.8	15.23	1.99
10	64.24	32.45	1.99	1.32
11	73.51	21.85	3.31	1.32
17	66.89	23.18	8.61	1.32
22	64.24	21.85	10.6	2.65
26	72.19	15.89	8.61	3.31

Tabla 11. Distribución de la frecuencia (%) de respuesta de la dimensión: Demérito laboral

Ítem	Nunca (a)	Rara vez (b)	Frecuentemente (c)	Siempre (d)
1	64.9	31.79	1.99	1.32
2	43.71	34.44	18.54	3.31
3	70.2	18.54	9.27	1.99
4	60.26	25.17	9.27	5.3

Además, se distinguió de manera general en las Figuras 6 y 7 que existen mayor cantidad de encuestados con porcentajes de nivel de estrés asociados a la insatisfacción por retribución por arriba del 50%, en contraposición con niveles inferiores al 50% referente a la falta de motivación. Asimismo, se identificó que las dimensiones de desgaste emocional (18.04%) y demérito laboral (18.65%) presentaron niveles porcentuales en promedio aproximados.

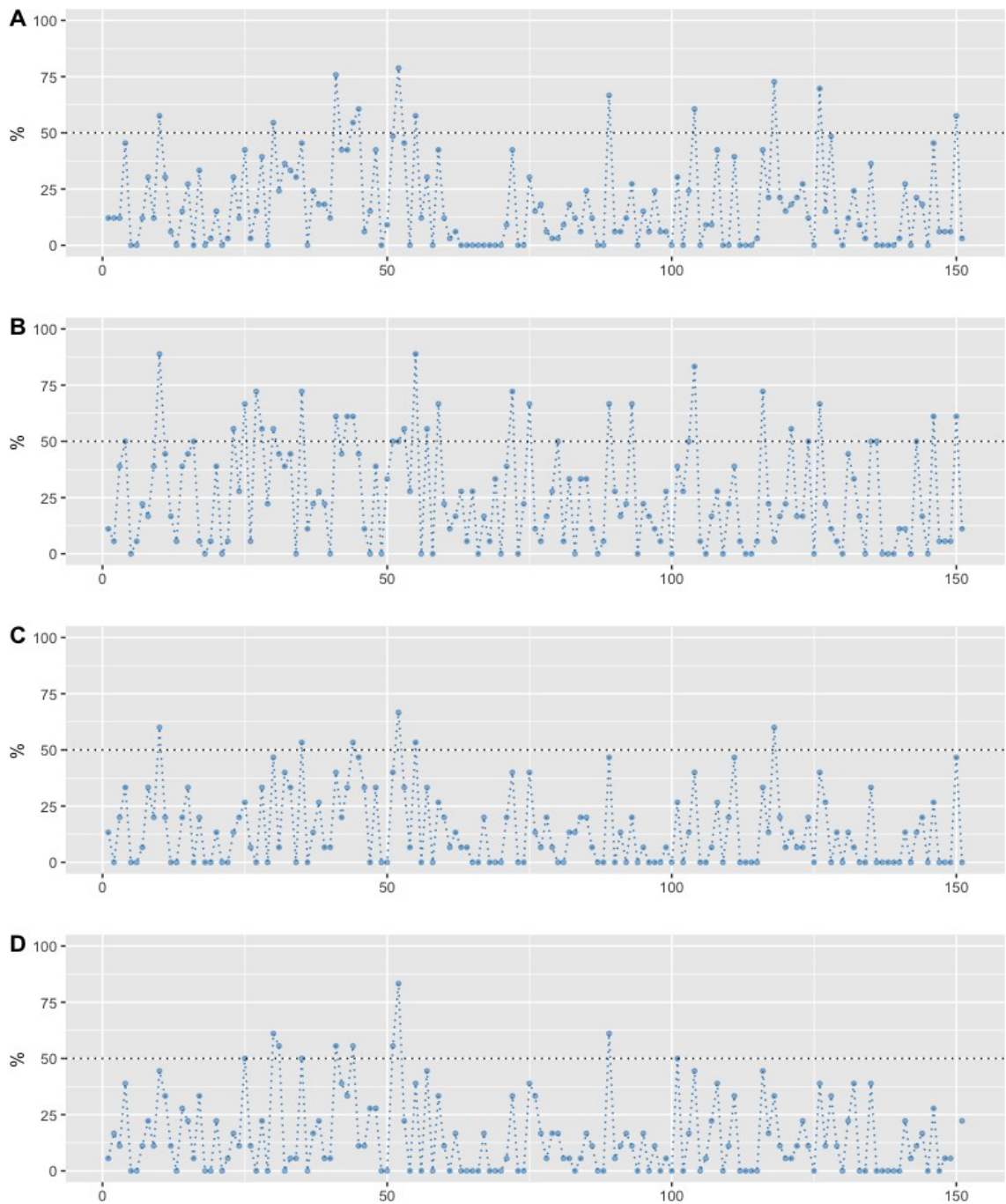


Figura 6. Distribución porcentual del nivel de estrés laboral por dimensión de los encuestados donde: A) Desgaste emocional, B) Insatisfacción por retribución, C) Insatisfacción del trabajo policial y D) Exceso de demanda laboral

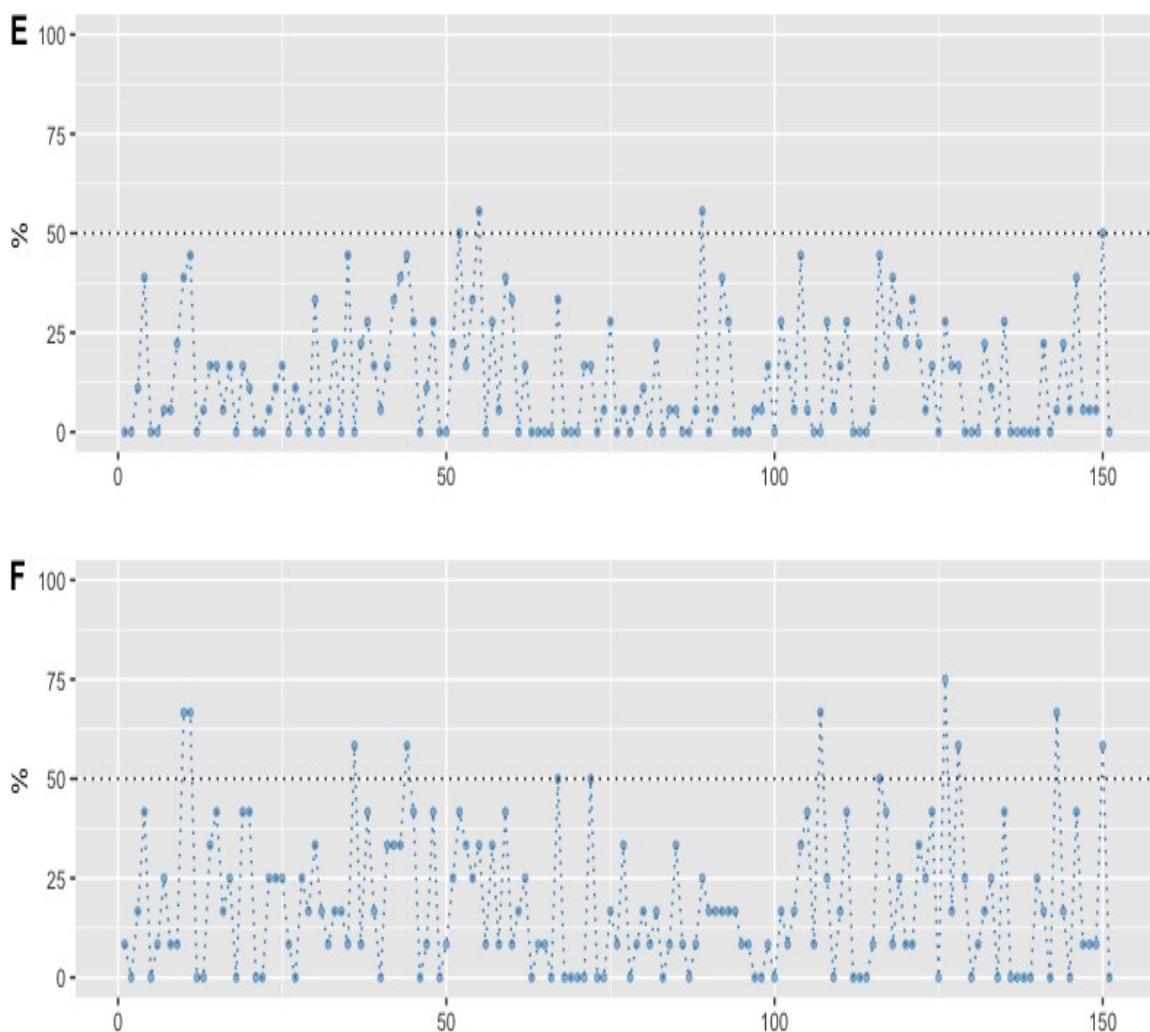


Figura 7. Distribución porcentual del nivel de estrés laboral por dimensión de los encuestados donde: E) Falta de motivación y F) Demérito laboral

Finalmente se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, que es un estadístico que se utiliza para evaluar la asociación de dos variables con datos ordenados, para el cual se hace uso de la siguiente fórmula:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Ecuación 1. Rho de Spearman (Martínez Ortega, et. al. 2009), en donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ que es la diferencia entre los rangos de X (puntaje de estrés laboral) e Y (puntaje de agresividad), y n es tamaño de la muestra que es igual a 151 encuestados.

La sumatoria de ambos instrumentos (agresividad y estrés laboral) dio como resultado un Rho de 0.67 ($p\text{-valor} = < 2.2e-16$), lo que indica que existe una asociación positiva entre agresividad y nivel de estrés laboral, por lo que se puede decir que mientras mayor nivel de estrés laboral presenten mayor será el nivel agresividad. Adicionalmente, se observó que no existe diferencia de esta asociación por sexo y cargo como se presenta en las Figuras 8 y 9.

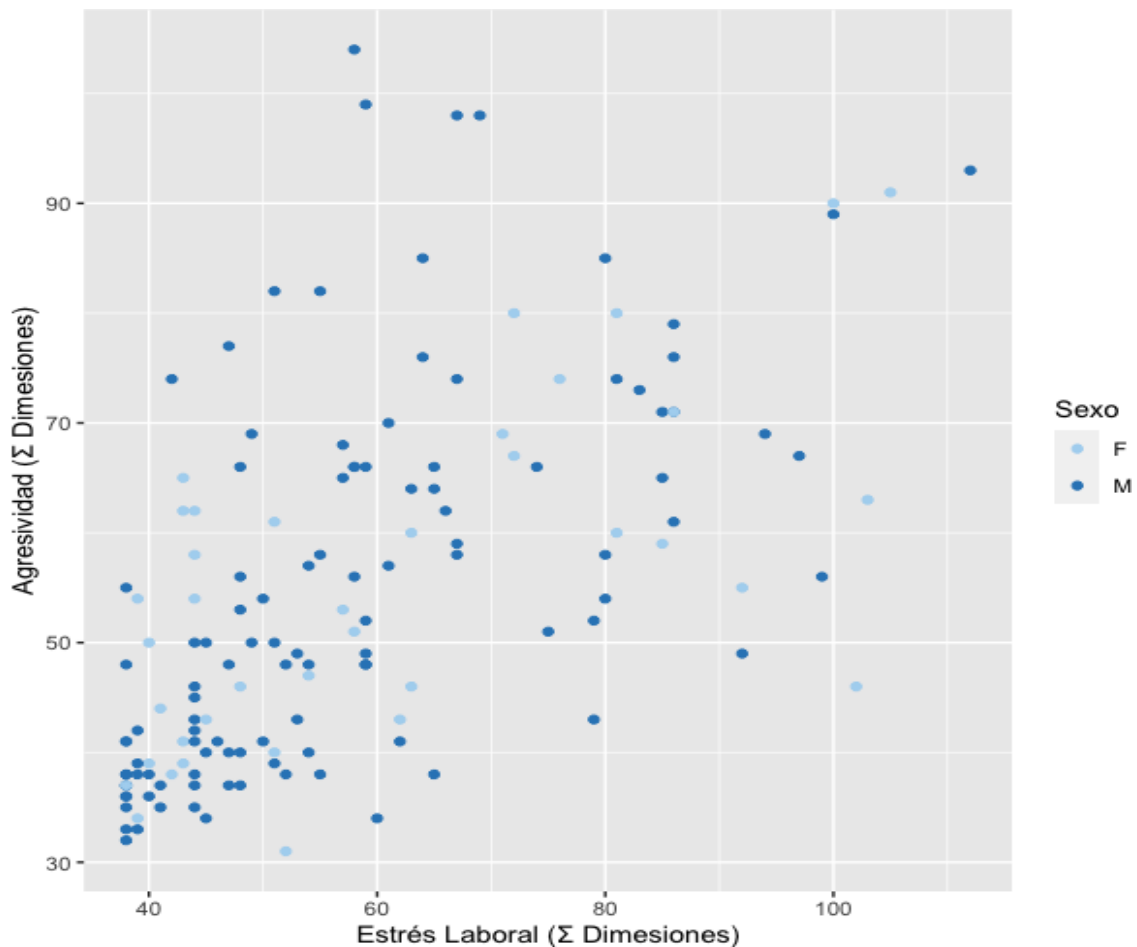


Figura 8. Diagrama de dispersión de la asociación de las sumatorias de las dimensiones del estrés laboral y el nivel de agresividad por sexo

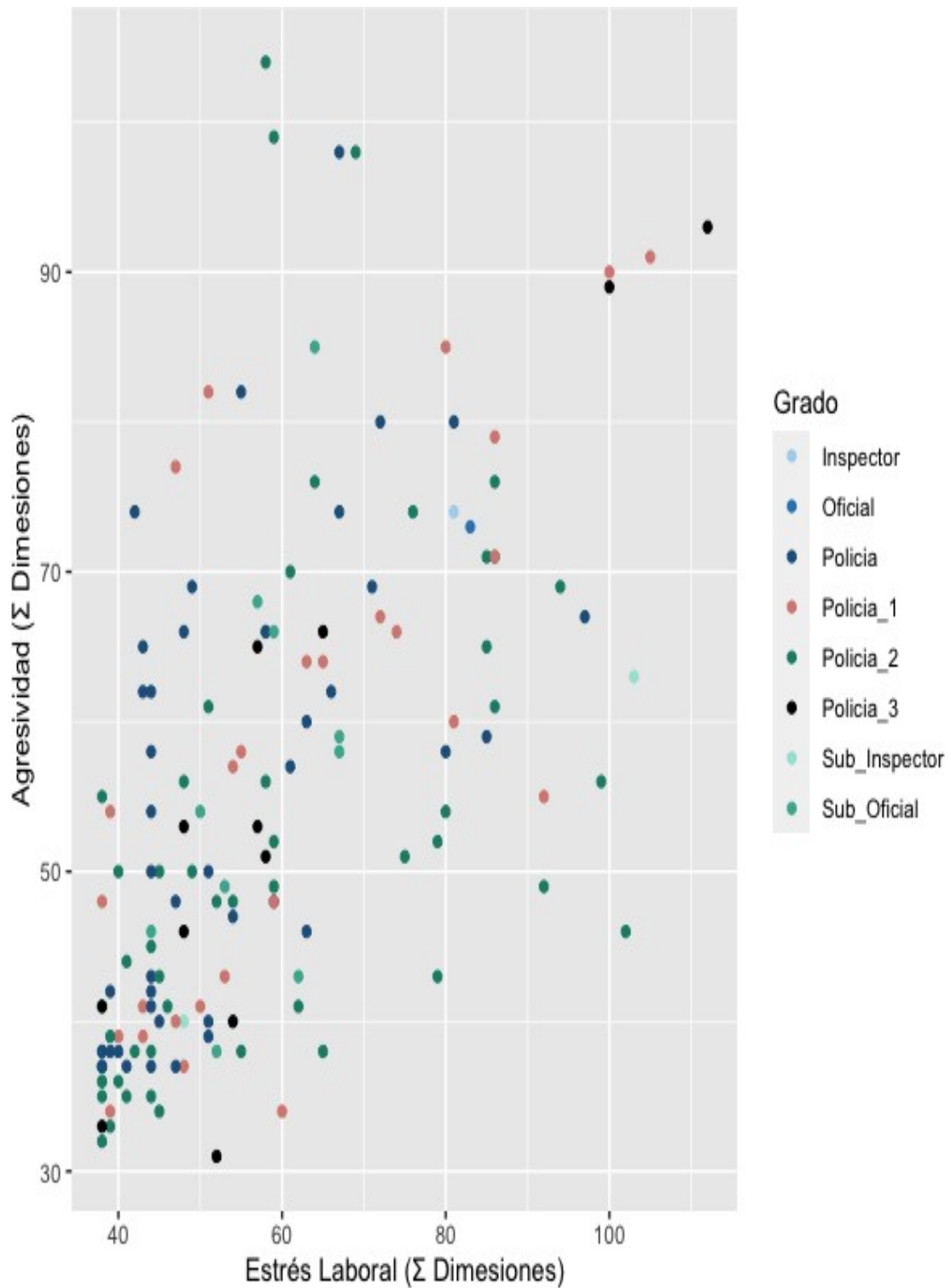


Figura 9. Diagrama de dispersión de la asociación de las sumatorias de las dimensiones del estrés laboral y el nivel de agresividad por grado.

Conforme a los resultados obtenidos de ambos instrumentos y considerando los trabajos previos que plantean bajo fundamento teórico escalas o niveles (León Pocra, 2017; Amado & Villanueva, 2021) para clasificar los resultados de cada instrumento, se proponen la siguiente escala para los niveles de agresividad:

Tabla 12. Puntajes del nivel de agresividad por dimensión

Dimensión	Número de ítems	Puntaje Mínimo	Puntaje Máxima
Agresividad física	9	9	45
Agresividad verbal	5	5	25
Ira	7	7	35
Hostilidad	8	8	40
Total	29	29	145

Dado los puntajes mínimos y máximos obtenidos (ver Tabla 12) que un encuestado puede tener, se calcula la amplitud de las clases (ver Ecuación 3) y los límites de los intervalos de cada una (ver Ecuación 4), la cual se aproxima dividiendo el rango de los puntajes (ver Ecuación 2) entre el número de las clases que se desean (Canavos & Medal, 1987), para este caso en particular se consideraron tres clases: bajo, moderado y alto como se presenta en la Tabla 13.

$$\text{Rango} = \text{Puntaje Máximo} - \text{Puntaje Mínimo}$$

$$\text{Rango} = 145 - 29 = 116$$

Ecuación 2. Rango

$$\text{Amplitud} = \frac{\text{Rango}}{\text{Número de clases}}$$

$$\text{Amplitud} = \frac{116}{3} = 38.67 \text{ solo se consideran los enteros}$$

Ecuación 3. Amplitud de clases

$$\text{Límite inferior}_{\text{Bajo}} = \text{Puntaje mínimo} = 29$$

$$\text{Límite superior}_{\text{Bajo}} = \text{Puntaje mínimo} + \text{Amplitud} = 29 + 38 = 67$$

$$\text{Límite inferior}_{\text{Moderado}} = \text{Límite superior}_{\text{Bajo}} + 1 = 68$$

$$\text{Límite superior}_{\text{Moderado}} = \text{Límite inferior}_{\text{Moderado}} + \text{Amplitud} = 68 + 38 = 106$$

$$\text{Límite inferior}_{\text{Alto}} = \text{Límite superior}_{\text{Moderado}} + 1 = 107$$

$$\text{Límite superior}_{\text{Alto}} = \text{Límite inferior}_{\text{Alto}} + \text{Amplitud} = 107 + 38 = 145$$

Ecuación 4. Cálculo de los intervalos por clase

Tabla 13. Escala del nivel de agresividad por dimensión

Clases	Puntajes
Bajo	29 a 67
Moderado	68 a 106
Alto	Mayores a 107

En la Figura 10 se muestran los resultados obtenidos aplicando la escala del nivel de agresividad, donde se observó que un 79.47% de la muestra fue de nivel Bajo, seguido de Moderado (20.53%) y con ausencia de niveles altos.

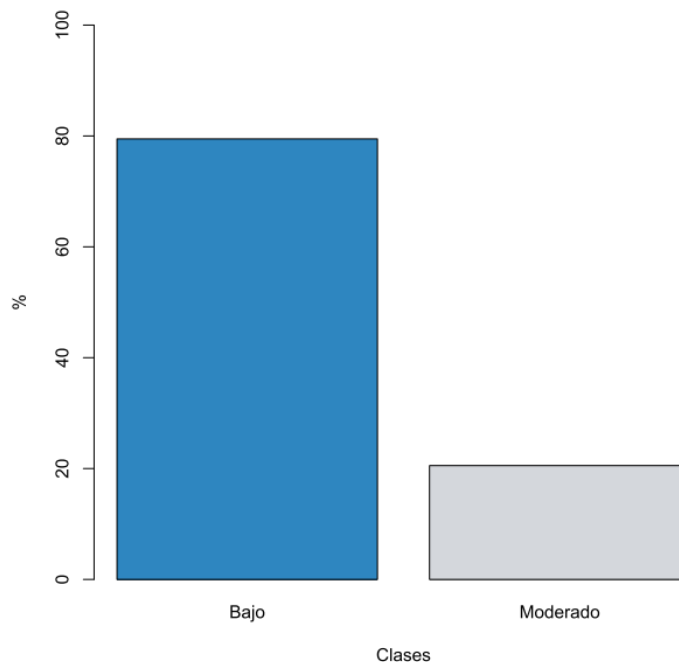


Figura 10. Distribución porcentual del nivel de agresividad de la muestra evaluada

Del mismo modo que para la escala de agresividad, se calculó la escala para el nivel de estrés laboral como se presentan en la Tabla 14, siguiendo los mismos pasos anteriores como se muestra en las Ecuaciones 5, 6 y 7.

Tabla 14. Puntajes del nivel de estrés laboral por dimensión

Dimensión	Número de ítems	Puntaje Mínimo	Puntaje Máxima
Desgaste emocional	11	11	44
Insatisfacción por retribución	6	6	24
Insatisfacción del trabajo policial	5	5	20
Exceso de demanda laboral	6	6	24
Falta de motivación	6	6	24
Demérito laboral	4	4	16
Total	38	38	152

$$\text{Rango} = \text{Puntaje Máximo} - \text{Puntaje Mínimo}$$

$$\text{Rango} = 152 - 38 = 114$$

Ecuación 5. Rango

$$\text{Amplitud} = \frac{\text{Rango}}{\text{Número de clases}}$$

$$\text{Amplitud} = \frac{114}{3} = 38 \text{ solo se consideran los enteros}$$

Ecuación 6. Amplitud de clases

$$\text{Límite inferior}_{\text{Bajo}} = \text{Puntaje mínimo} = 38$$

$$\text{Límite superior}_{\text{Bajo}} = \text{Puntaje mínimo} + \text{Amplitud} = 38 + 38 = 76$$

$$\text{Límite inferior}_{\text{Moderado}} = \text{Límite superior}_{\text{Bajo}} + 1 = 77$$

$$\text{Límite superior}_{\text{Moderado}} = \text{Límite inferior}_{\text{Moderado}} + \text{Amplitud} = 77 + 38 = 115$$

$$\text{Límite inferior}_{\text{Alto}} = \text{Límite superior}_{\text{Moderado}} + 1 = 116$$

$$\text{Límite superior}_{\text{Alto}} = \text{Límite inferior}_{\text{Alto}} + \text{Amplitud} = 116 + 38 = 154$$

Ecuación 6. Cálculo de los intervalos por clase

Tabla 15. Escala del nivel de estrés laboral

Clases	Puntajes
Bajo	38 a 76
Moderado	77 a 115
Alto	Mayores a 116

En contraste con los resultados anteriores, el resultado obtenido por medio de la escala del nivel de estrés laboral muestra que un 46.36% de los participantes presentan niveles Moderados de estrés, así como 43.05% tiene niveles altos y que el restante 10.60% de la muestra presentan niveles bajos. (ver Figura 11)

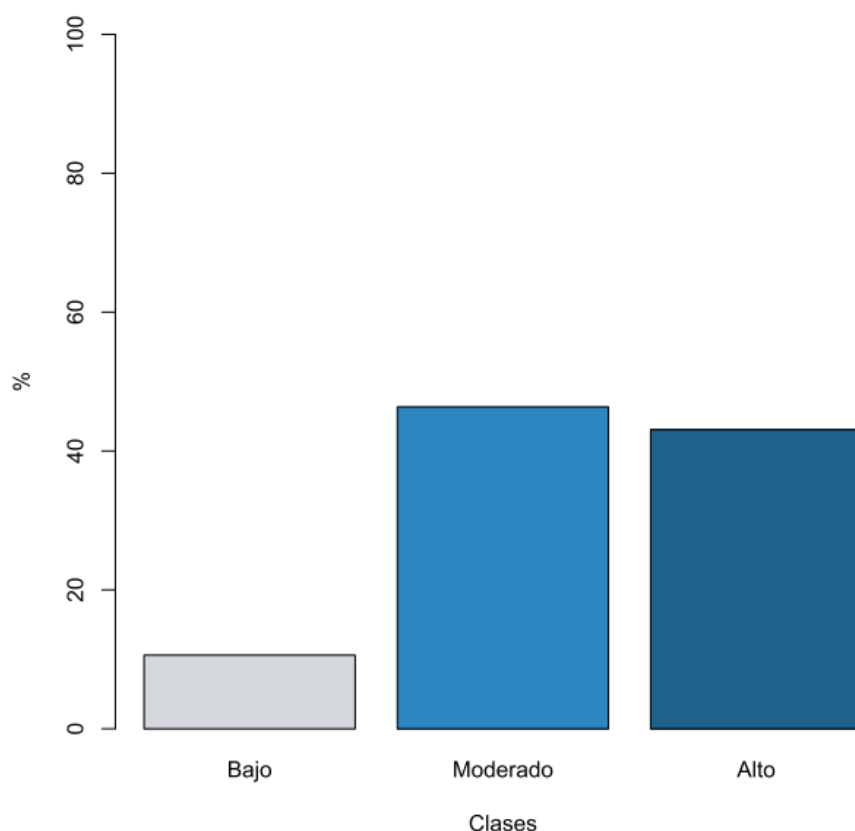


Figura 11. Distribución porcentual del nivel de estrés laboral de la muestra evaluada

5. Discusión

Hoy día ser policía es una profesión considerada como una de las que presenta altos niveles de estrés, principalmente porque su actividad se realiza bajo circunstancias peligrosas y violentas; de ahí que, el impacto de éste le acarrea a este profesional efectos físicos y psicológicos que inciden en su trabajo, su vida personal y familiar; pero, sobre todo, cuando su reacción emocional se encuentra bajo la mirada inquisitiva de la ciudadanía.

Como se ha comentado, las investigaciones nacionales y, particularmente a nivel local, en torno a esta temática son escasas y, por tanto, sus datos no se encuentran actualizados. A nivel de Latino América, los estudios que la abordan se focalizan en el área de la psicología y a nivel de tesis de licenciatura; sin embargo, a pesar de ello, estos estudios ofrecen un panorama sobre esta problemática y, sobre todo, reflejan una preocupación por conocer la salud mental del policía.

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, se puede confirmar la hipótesis aquí planteada, pues como ya se ha observado, existe una correlación entre el estrés y la agresividad en la policía de la Ciudad de México. Esta afirmación parte de los valores obtenidos de la sumatoria de los instrumentos agresión y estrés laboral, al dar por resultado un Rho de 0.67 ($p\text{-valor} = < 2.2e-16$), lo que indica que existe una asociación positiva entre agresión y nivel de estrés laboral, por lo que se puede decir que, a mayor nivel de estrés, mayor será el nivel agresión, en otras palabras, que el nivel de estrés es directamente proporcional al nivel de agresividad. Esto se encuentra validado por los instrumentos de evaluación que se utilizaron para ello, como lo fue el de Buss–Perry para la agresividad y el de estrés laboral, en los que se empleó el formato de respuesta de tipo Likert, así como el coeficiente de consistencia interna Alpha de Cronbach para los niveles de fiabilidad en las respuestas de los encuestados; sobre todo, porque que estos

instrumentos también se ocuparon en las investigaciones llevadas a cabo por Linares (2022); Rojas y Morán (2015); Sánchez Nieto (2012); Hernández Castillo *et al* (2019); Gutiérrez de la Torre (2022); Vásquez (2018) o León Pocra (2017), por nombrar algunos ejemplos, lo que ofrece certeza en su desarrollo metodológico y aplicación.

A pesar de las diferencias temporales, regionales o el número de la población muestra, el estrés y la agresividad son dos variables que están presentes en las investigaciones en torno a la salud mental del policía; pero más aún, sus resultados se interconectan por sus dimensiones. En cuanto a la primera variable, en la investigación de Linares (2022), relacionada con la salud mental y estrés laboral, su población muestra fue de 242 policías municipales del Ciudad de Durango (185 hombres y 53 mujeres, más cuatro personas que dejaron en blanco el apartado de sexo) explica que el 20% de los encuestados presentan un alto estrés laboral, siendo el principal detonante de éste las condiciones laborales, las cuales presentan un 48%, seguida de las relaciones con mandos y superiores con un 30%; la violencia en el trabajo con un 9%; las actividades de administración o burocráticas con un 8% y las relaciones interpersonales con sus compañeros con un 8%; no obstante, para el autor “este grupo de policías obtuvo niveles adecuados de salud mental; niveles bajos de estrés y altos niveles de apoyo recibido en todas sus facetas: personal, social y del trabajo” (p.41); sin embargo, este nivel adecuado de salud mental lo justifica por la actividad principal de este grupo de policías que es la del tránsito vehicular, actividad que considera el autor como de “riesgo bajo”, en comparación con las funciones de la policía estatal y de investigación, las cuales se vinculan más con enfrentamientos armados con la delincuencia organizada.

Para Hernández (2019), en su proyecto de análisis de burnout policial, siendo su población muestra de 1718 policías la Fuerza Civil del Estado de Nuevo León (1277 hombres y 441 mujeres) estableció tres directrices de evaluación para el burnout policial: normal, de riesgo y con síndrome del quemado. Una vez evaluados sus

participantes, los resultados que obtuvo fueron que 1246 se encuentran dentro del rango normal; 176 se encuentran en riesgo y 296 con síndrome del quemado; de igual forma, por género los datos que obtuvo indican que en un rango normal se encuentran 324 mujeres y 922 en rango normal, 48 mujeres y 128 hombres en riesgo y 69 mujeres y 227 hombres con síndrome del quemado. Si bien, como se puede observar, el número policías que se encuentran en un rango medio es del 14% y 23% con síndrome del quemado; lo cual indica que la salud mental de estos servidores públicos es adecuado; sin embargo, los principales detonantes del síndrome de burnout es el agotamiento personal e insatisfacción por retribución, los cuales representan un el 17% y 16% respectivamente; además, por que corresponde al género y la edad, estos factores no fueron condicionantes de proclividad de padecer este síndrome. En este sentido, Graneros (2018) al analizar el estrés laboral en la Policía Federal de Buenos Aires, Argentina, siendo su población muestra de 80 participantes (41 hombres y 39 mujeres) , también detectó que son los hombres quienes experimentan mayor estrés laboral con un 32% en comparación con las mujeres con un 13%, siendo el principal origen de éste en ambos sexos el clima laboral con un 23%, caracterizado por la falta de retribución adecuada, y el segundo, por agotamiento personal con un 20%. Si se comparan esto datos con los resultados obtenidos en esta investigación es el desgaste emocional con 12.58% y la insatisfacción por retribución con un 16.55% los factores que inciden en el estrés laboral de los encuestados.

En cuanto a la segunda variables, la investigación realizada por Rojas y Morán (2015) queda un tanto sesgada por el número de entrevistados; pues su población fue de seis policías ministeriales del Estado de Puebla; de ellos, sólo cuatro accedieron a participar y de éstos, la muestra final quedó en tres, ya que un cuestionario quedó incompleto; sin embargo, su estudio ofrece una interesante relación al detectar que sus participantes presentaron un alto grado de agresividad 41% y 27%, de la cual la agresividad física representa el 67%; ira 90% y hostilidad 91%.

Por su parte, Hyemin (2013) investigó la relación entre el clima laboral y la violencia en 30 de policías operativos (2 mujeres y 28 hombres) de la Zona Metropolitana de la Ciudad de Guadalajara, Jalisco, y detectó que el 8.6% de los encuestados perciben un ambiente laboral violento, generado principalmente por su actividad y por la relación entre sus compañeros y mandos, esto significa que para estos policías son sus superiores y compañeros de trabajo los exhiben un mayor número de conductas conflictivas. En la comisaría del Distrito de Carabayllo, Perú, Gutiérrez (2022) explica que, de su muestra, constituida por 78 encuestados (53 hombres y 25 mujeres), la agresividad que se presenta es del 11.5%, si bien no es un nivel alto, a ésta la asocia con el agotamiento emocional provocado por el síndrome de burnout que en promedio es del 7.7%.

En cuanto, a la exploración realizada en esta investigación con respecto a la agresividad se registró que el porcentaje presentado en la mayoría de los participantes se localiza en niveles inferiores al 50% la agresividad física, verbal, ira y hostilidad; sin embargo, dentro de este parámetro la ira presentó mayor nivel porcentual con un 23.18%, seguida por la agresión verbal con 22.85%, esto significa que este tipo de reacciones emocionales del policía de la Ciudad de México no implican que su conducta tienda a ser agresiva, antes bien, se mantienen bajo un parámetro adecuado de afrontamiento ante situaciones estresantes; además, de que no se presenta una relación significativa con respecto al sexo o el grado jerárquico; en otras palabras, ser hombre o mujer o tener un grado jerárquico no es determinante para la agresividad, dado que no existen diferencias significativas ni estables entre las puntuaciones promedio con relación a estos factores. De hecho, en la investigación de Gutiérrez (2022) los datos que ofrece con respecto a la relación entre el sexo y la agresividad son concordantes con lo antes mencionado, pues de su población muestra sólo 3 policías del sexo femenino se encuentran en un rango medio alto y dos policías hombres en un nivel alto en cuanto a los niveles de agresividad, los restantes se localizan en un nivel bajo.

6. Conclusiones

Conforme al contenido de los capítulos anteriormente expuestos de esta investigación se concluye de manera general que las características de la personalidad son determinadas por el entorno biológico y social del individuo (Leal, 2007), ya que estas se ajustan de acuerdo con las exigencias o requisitos del entorno en el que se encuentra; las del temperamento están determinadas por eventos o estímulos (Allport, 2016) que se manifiesta de tres formas: 1) psicoticismo que se guían por emociones y no por el razonamiento, 2) extraversión el cual se manifiesta por reacciones evitativas ante aquello que pueda causar un daño y 3) neuroticismo son la respuesta extrema ante estímulos que para otras personas no tienen gran relevancia; y las del carácter son el resultado del aprendizaje social donde se limita, regula o acota el temperamento del individuo (Luís, 2002).

Por otro lado, la diferencia de los conceptos de agresividad, agresión y violencia radican en que agresividad es el concepto genérico y la agresión el concepto específico, en otro orden de ideas, la agresión (acción física o verbal que causa daño en el presente) es la materialización de la agresividad (actitudes negativas con disposición o tendencia a un acto violento con intencionalidad futura), y dan como resultado a la violencia (acto ejecutado cuyas huellas objetivas son las lesiones físicas o emocionales dejadas en el otro).

Aunado a las característica y diferencias presentadas también es relevante mencionar que el estrés es mecanismo cognitivo ante diferentes circunstancias que exceden la capacidad de afrontamiento de una persona, la cual se expresa en una diversidad de cambios fisiológicos y psicológicos que se presentan en tres fases: 1) alarma, 2) adaptación y 3) agotamiento, y se clasifican según Melgoza (1995) en positivo (placer) y negativo (disgusta o incomoda) con reacciones cognitivas, emocionales y conductuales, que pueden derivarse en diferentes causas como lo

es Síndrome de desgaste ocupacional o mejor conocido como Síndrome de Burnout, el cual representa la existencia de situaciones estresantes de forma constante, que principalmente se vincula a las presiones laborales, generando un desgaste físico y mental.

Este síndrome desencadena comúnmente el desarrollo de actitudes negativas hacia el trabajo (Maslach, 1992), donde agotamiento físico y mental es característico e impacta en lo emocional coadyuvando en el deterioro tanto a nivel cognitivo (pérdida de la ilusión por el trabajo) como a nivel afectivo (desgaste psíquico). Con el fin de observar la vinculación de las diferentes características de los puntos expuestos con las unidades policiales de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México se encuestó a 151 individuos que trabajan en diferentes organizaciones de la administración pública, a los que se les evaluó el nivel estrés laboral y agresividad por medio de dos cuestionarios validados y fiables (consistencia interna aceptable a bueno), dando como resultado una asociación positiva significativa ($p\text{-valor} < 0.05$) entre ambos niveles, lo que indica que a mayor nivel de estrés laboral mayor será el nivel de agresión del individuo; en específico, en las dimensiones de insatisfacción por retribución e ira, respectivamente.

Lo que constata así que el estrés puede ser un factor esencial que afecta en diversas situaciones inherentes al servicio proporcionado y que este puede ser conducente a diferentes niveles de agresividad, por lo que la hipótesis planteada en esta investigación se acepta. En otras palabras, si existe una correlación entre el estrés y la agresividad; pero, también, debe considerarse que la agresividad no debe observarse como un punto negativo dentro de la actuación del policía de la Ciudad de México, antes bien, es necesaria para realizar sus funciones; por ello, es imprescindible marcar su diferencia con la agresión y la violencia, pues aquella se caracteriza por su intencionalidad, mientras que éstas últimas por la materialización de acciones corporales o verbales, tal como ya se ha dejado en claro.

Entre las limitantes de esta investigación, queda pendiente el análisis de las habilidades de liderazgo, sobre los niveles de agresión o de violencia laboral; así como el estado del clima organizacional, lo cual es esencial hoy día, pues el policía, sea cual fuere su función, debe tener la oportunidad ejercer influencia en la toma de decisiones en materia de seguridad a través de su iniciativa, desarrollo de habilidades de gestión y destrezas técnico-operativas. Asimismo, los resultados no cuentan con una adecuada validez externa, ya que no fue posible realizar un muestreo aleatorio que permitiera una mejor extrapolación de los datos obtenidos, ya que solo se incluyó a policías preventivos, por lo que hace falta evaluar a los integrantes de las policías complementarias como la Policía Bancaria e Industrial y Policía Auxiliar de la Ciudad de México.

Por lo antes visto, ello conduce a una reflexión más profunda y a plantear la siguiente pregunta ¿A quién se enfrenta el policía de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México cuando sale a su servicio, acaso es al delincuente, al infractor, a la ciudadanía, a sus compañeros, al personal bajo su mando, a sus jefes, a la institución o a sí mismo? La respuesta es evidente: a todos ellos; pero, sobre todo, a sí mismo. La capacidad de afrontamiento ante el estrés, si bien puede estar determinado por la personalidad, el carácter o el temperamento de cada individuo, son sus experiencias personales las que nutren el mejoramiento de sus habilidades para ello, pues son éstas las que permiten controlar sus efectos y ofrecer una respuesta que no coloque en riesgo a otras personas o al propio individuo.

Como ser humano, el policía día a día afronta diversidad de situaciones que le provocan estrés, las cuales evalúa de acuerdo con su percepción, misma que está determinada por experiencias previas y la expectativa que tenga para su afrontamiento; sin embargo, su respuesta dependerá de su habilidad personal para identificar aquellas amenazas que le representan un peligro real para su vida, de aquellas imaginarias y que son potenciadas cuando los niveles de estrés rebasan

su capacidad de discernimiento, conduciéndoles a reaccionar de forma negativa, lo cual se refleja a través de conductas hostiles, iracundas, agresivas o, incluso, violentas.

Es indudable que todo ser humano a lo largo de su vida se enfrente a eventos estresantes; pero, dependerá de su capacidad de afrontamiento y el del contexto social en el que se halle, que su respuesta le genere o no repercusiones dentro de éste, más aún, si su reacción recae en una persona. Para un servidor público, como lo es el policía, al estar en servicio, sus reacciones serán catalogadas como positivas o negativas; no obstante, lo que ésta desconoce son las condiciones o los detonantes de su estrés y, más aún, cuando sus reacciones son percibidas como agresivas o violentas, a pesar de que se encuentren ajustadas a los parámetros normativos que regulan el uso de la fuerza; sobre todo, ante el control de manifestaciones.

Como se ha visto a lo largo de esta investigación, el estrés es multicausal y multifactorial, se puede decir que es hasta democrático, dado que como se observó en los resultados estadísticos no distingue entre hombres, mujeres o jerarquía; en este sentido, cuando un policía presenta una reacción negativa relacionada con aquel, le genera no sólo un conflicto a nivel personal, sino también institucional, lo que irremediamente lo lleva a enfrentarse con los demás y consigo mismo.

Si bien uno de los beneficios de la memoria muscular es que los movimientos corporales se naturalicen para realizar una determinada acción, como por ejemplo, desenfundar un arma de fuego y disparar en el menor tiempo posible; en el caso del estrés, a pesar de que el policía pueda recibir cursos, practicar una actividad deportiva, de respiración, relajación, meditación, la asistencia a grupos de apoyo, la asistencia a terapias psicológicas o medicación, éstas son sólo estrategias que coadyuvan a su reducción más no a su control, pues para ello se requiere de un trabajo personal continuo; pero, sobre todo, aceptar que se padece, pues sus

efectos físicos como la cefalea, dolores estomacales o musculares son sólo una señal de alarma que el organismo emite para advertir que está a punto de llegar a su límite y que, de no hacerle caso, los psicológicos pueden acarrearle episodios de ansiedad, psicosis o, peor aún, a tener ideas suicidas.

Las mujeres y hombres que forman parte del personal operativo de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México son sujetos de su tiempo, es decir, son producto de las circunstancias históricas, sociales, económicas y políticas que los construyen y modelan para ajustarse a las exigencias del siglo XXI; pero, al mismo tiempo, son vulnerables a los efectos que ello conlleva, como el estrés, sin embargo, para no sentirse vulnerables por sus efectos se someten al silencio absoluto para afrontar, en soledad, los estragos que éste les produce, incluso, cuando están en la antesala del suicidio.

¿Qué se requiere para que los policías de la Ciudad de México no padezcan los efectos negativos del estrés? Aunque no existe un medicamento, terapia o actividad que desaparezca por completo los efectos negativos del estrés, éstos se pueden reducir si son acompañados por medidas no sólo terapéuticas, sino también institucionales que ofrezcan mejores condiciones para su afrontamiento y control. Dentro de éstas últimas se proponen las siguientes:

a) *Transformar las condiciones en el ambiente de trabajo y distribución de jornadas adecuadas:* si bien las relaciones laborales del policía están determinadas por la fracción XIII del apartado B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), así como por diversos ordenamientos jurídicos inherentes a ello, tanto a nivel federal como local, lo cierto es organismos no gubernamentales como Causa en Común han propuesto que se revisen las condiciones de trabajo de los policías, particularmente en lo concerniente a los horarios de servicio, de acuerdo con este organismo el horario laboral con mayor prevalencia en la policía de la Ciudad de México es de 12x12 que representa el

61%, el cual está condicionado por dos motivos; el primero, por necesidades de servicio con un 58% y, el segundo, por exigencias del mando con un 45%⁴². De hecho, señala que de los cinco mil policías de la Ciudad de México que se entrevistaron el 55% consideró que su trabajo afecta su salud física y mental, siendo los principales padecimientos el estrés con un 65%, gastritis con 54%, cansancio con 47% y dolores físicos con 46% de prevalencia (Causa en común, 2019).

Esta discrecionalidad en los horarios laborales, de acuerdo con este organismo, provoca descontento y desmotivación entre los propios policías, ya que esto afecta sus relaciones familiares y sus ingresos económicos, ya que no reciben una compensación extra cuando su horario laboral se extiende por las exigencias del mando o por necesidades de servicio. En este sentido, el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica propuesto en el Anexo 1 del Acuerdo 05/XLVI/ del Consejo Nacional de Seguridad Pública y publicado el 26 de enero de 2021 en el Diario Oficial de la Federación (DOF), señala en el inciso C del objetivo general que parte de la calidad de un policía está determinada por su horario laboral, por lo que sus jornadas de laborales deben ser “de 10 a 12 horas de trabajo por 24 de descanso que permitan a los policías desarrollar toda su capacidad en cada turno y al mismo tiempo permitir el desarrollo personal y la vida familiar” (p.41). Esto significa que hay una preocupación por la salud física y mental del policía, pues de ello depende la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía y, por lo tanto, es una obligación del Estado que éste se realice de acuerdo con el marco normativo a sus funciones; pero, más aún, que los riesgos que entrañan esta profesión sean los mínimos para el policía, los cuales no sólo se refieren a sus actividades de investigación, prevención o persecución del delito, sino también a las condiciones laborales que le ofrezcan una mejor calidad de vida.

⁴² Este mismo estudio indica que los policías de países como Suiza, Israel o Turquía trabajan un máximo de ocho horas. En los Emiratos Árabes los policías tienen una jornada de siete horas.

En respuesta a ello, lo que aquí se propone es que dentro del marco administrativo de la SSCCDMX se incluya la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención, la cual fue publicada el 23 de octubre de 2018 en el DOF. El objetivo oficial de la norma es crear los componentes para identificar, analizar y prevenir factores de riesgo psicosocial, así como para promover un ambiente organizacional positivo en el trabajo. En otras palabras, la norma tiene como objetivo crear igualdad de condiciones en todas las empresas e instituciones de gobierno, garantizando que cada empleado disfrute de un alto nivel de bienestar laboral que beneficie tanto su vida profesional, personal y reduzca los factores de riesgo psicosocial.

Esta norma debe ser vista como una guía que ayuda a la SSCCDMX a desarrollar las mejores condiciones para fomentar entornos laborales para desarrollar un mejor trabajo y con ello aumentar la productividad, ya que no sólo beneficiaría a la institución, sino también a los policías, pues de ponerse en práctica los procedimientos señalados en esta norma se puede distribuir proporcionalmente la carga de trabajo y evitar así horarios excesivos que potencien el estrés y sus efectos negativos. Además, de que ello coadyuvará a fomentar el desarrollo profesional al potenciar las habilidades y destrezas operativas mediante la capacitación continua, a la par del desarrollo de un plan profesional académico que incida en una dinámica favorable en la que logra ser más eficiente, es decir, se desempeña mejor en menos tiempo con una alta calidad de servicio.

En suma, con la aplicación de esta norma se pueden prevenir riesgos psicosociales para el policía al distribuir cargas de trabajo que no exceden su capacidad física y mental, que los turnos nocturno tengan periodos de recuperación y descanso adecuado, favorecer la relación trabajo-familia, incrementar el liderazgo y relaciones positivas, lo cual se puede lograr al evaluar el entorno organizacional de cada unidad de policía, practicar exámenes médicos y psicológicos cuando el comandante o superior jerárquico del policía detecte signos o síntomas que denoten

alguna alteración a su salud física o mental, particularmente relacionados con el estrés.

b) *Fomento a la participación en la toma de decisiones sobre el trabajo y liderazgo proactivo*: el trabajo coordinado y la posibilidad de influir en la toma de decisiones para la realización de sus actividades, ofrecerá a los policías la oportunidad de proponer estrategias para mejorar la seguridad y junto a ello el desarrollo de sus habilidades y conocimientos, lo cual sólo se puede lograr bajo la dirección de un liderazgo proactivo que fomente la equidad, el respeto, la definición precisa de responsabilidades de acuerdo con la jerarquía, la difusión de órdenes claras y precisas para la atención de problemas prioritarios, incluidos los del personal, y la comunicación constante entre jefes y subalternos.

c) *Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo que provoquen el estrés laboral*: si bien existen mecanismos que proporcionan apoyo psicológico a los policías, éste no debe quedar sólo en el consultorio, sino también a través de la difusión, capacitación e investigación para prevenir los factores estresores que propician trastornos mentales como el síndrome Burnout o la depresión, así como los apoyos institucionales necesarios para cuando éstos se presenten, como la materialización del reconocimiento al derecho a la salud al brindar los permisos necesarios para acudir a consultas o terapias, sin menoscabo del salario o la aplicación de correctivos disciplinarios relacionados con aquellos.. De igual forma, dar seguimiento al estado de salud mental y física del policía mediante un monitoreo presencial o a distancia por la *Unidad de Atención y Referencia Psicológica de la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México*.

Para finalizar, se debe recalcar que el policía no posee capacidades sobrehumanas, al contrario, al igual que cualquier otra persona sufre, ríe, llora, se emociona, se entristece; sólo es un ser humano que porta dignamente un uniforme que representa a una institución, cuya prioridad es el bienestar de la sociedad. Así,

esta investigación lejos de ampliar el conocimiento sobre los problemas psicosociales que el estrés laboral provoca en el policía, pretende abrir más líneas de investigación, promover más abordajes y, sobre todo, el autoconocimiento de los hombres y mujeres policías que pertenecen a la *Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México*.

Referencias

- Alonso, L. E. (2007). *Metodología cualitativa en sociología*. Madrid: Tecnos.
- Popper, K. R. (1980). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos
- Galeano Marín, M. E (2008). *Estado del arte sobre fuentes documentales en investigación cualitativa*. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Allport, G. (2016). *Psicología de la personalidad*. Buenos Aires: Paidós.
- Leal, I. (2007). *Psicología General*. México: Limusa.
- Eysenck, H. (2006). *Personalidad y diferencias individuales*. México: Limusa.
- Cloninger, R. (2003). *El temperamento y el carácter*. Buenos Aires: Paidós.
- Lluís, J. (2002). *Psicología de la personalidad y carácter*. Madrid: Paidós.
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Darwin, C. (2000). *El origen de las especies*. México: Siglo XXI.
- Hobbes, T. (2001). *Leviatán. O la materia, forma y poder de una república eclesiástica y civil*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Galtun, J. (1980). *El enfoque de las necesidades básicas*. Barcelona: Ediciones Gernika.
- Clausewitz, K. (2002). *De la Guerra*. México: Siglo XXI.
- Luhmann, N. (1998). *Sistemas sociales: lineamientos para una teoría general*. México: Anthropos.
- Merton, R. K. (2013). *Teoría y estructura sociales*. México: Fondo de Cultura Económica
- Simmel, G. (2014). *Sociología 1. Estudios sobre las formas de socialización*. Madrid: Alianza Editorial.
- Benjamín, W. (2001). *Para una crítica de la violencia y otros ensayos*. México: Taurus.

Weber, M. (2001). *Economía y sociedad. Esbozo de sociología comprensiva*. México: Fondo de Cultura Económica.

Bobbio, N. (1999) *El problema de la guerra y las vías de la paz*. Barcelona: Gedisa.

Elías, N. (1987). *El proceso de la civilización. Investigaciones sociogenéticas y psicogenéticas*. México: Fondo de Cultura Económica.

Ossorio, M. (2011). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Guatemala: Ediciones Dastacán.

Organización Mundial de la salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y salud*. OMS: Nueva York.

Galtun, J. (2017). *Violencia, paz e investigación sobre la paz*. Barcelona: Gernika

Carro, N. "Expresiones y representaciones de la violencia en el cine" en Sánchez Vázquez, A. (Editor) (1998). *El mundo de la violencia*. México: UNAM.

Galtun, J. (2003a). *Violencia cultural*. Barcelona: Gernika.

Galtun, J. (2003b). *Paz por medio pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización*. Barcelona: Gernika.

Galtun, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia*. Barcelona: Gernika.

Freud, S. (2008). *El malestar en la cultura*. México: Siglo XXI.

Rojas Marcos, L. (1995). *La semilla de la violencia*. Madrid: Espasa-Calpe.

Corominas, J. (1994). *Diccionario crítico etimológico castellano e hispánico*. Madrid: Gredos.

Fromm, E. (2002). *Anatomía de la destructividad humana*. Madrid: Paidós.

Berkowitz, L. (1996). *Agresión: causas, consecuencias y control*. Barcelona: Herder.

Giddens, A. (1991). *La constitución de la sociedad. Bases para la teoría de la estructuración*. Buenos Aires. Amorrortu.

Rillaeur, P. (2011). *La conducta antisocial y sus causas*. Barcelona: Herder.

Malaré, H. (2008). *Criminología y derecho penal*. Madrid: Alianza Editorial.

- Piña, G. (2010). *Manual de derecho penal I*. México: Oxford.
- Ramos, R. y Torres, L. (2008). *Límites de la agresividad*. México. Editorial Santillana
- Farnicka, M. A. (2017). *La agresividad. Dimensiones diferenciadoras negativas y positivas*. México: McGraw-Hill Editores
- Schmitz, K. L. (2001). *Psicología del desarrollo*. Madrid: Alianza Editorial.
- Casal, F. (2015). *Teoría general de la psicología*. México: Editorial Trillas.
- Ramírez, R. (2002). *Psicología social*. México: Limusa.
- Lorenz, K. "La evolución de la conducta" en Heinz, F. (Editor) (2001). *Estudios sobre el comportamiento*. Madrid, Ediciones Orbis.
- Fernández, A. (2008). *Manual de psicología*. México. Editorial Santillana.
- Spielberg (2015). *Tensión y ansiedad*. Madrid: Pearson educación
- Hansel, T. (1992). *Factores de riesgo en el desarrollo humano*. Barcelona: Martínez Roca
- Dollard, J y Miller, N.E. (2009). *Frustración y agresión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Rosenzweig, S. (2001). *La reacción a la frustración*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Lorenz, K. (2011). *Sobre la agresión. El pretendido mal*. Madrid: Siglo XXI.
- Bandura, A. (2011). *Teoría del aprendizaje social*. España: Escasa-Calpe.
- Díaz, G. (2007). *Una aproximación psicosocial al estrés*. México: Editorial Trillas.
- Entralgo, P. (1998). *Historia de la medicina antigua*. México: UNAM
- Freud, S. (1992). *Duelo y melancolía*. Buenos Aires: Trota
- Selye, H. (2002). *El estrés en la vida*. México: McGraw-Hill Editores.
- Lacan, J. (2002). *La angustia. Clase del 14 de noviembre de 1962*. Madrid: Espasa-Calpe
- Lazarus, R. (2002). *Estrés: adaptación e implicaciones*. Madrid: Desclée.
- Melgoza, J. (1995). *Nuevo estilo de vida*. Madrid: Madrid: Espasa-Calpe

Organización Mundial de la Salud. (2013). *Plan de Acción sobre Salud Mental 2013-2020*. Ginebra: OMS

Organización Panamericana de la Salud. (2003) *Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud*. Washington: OPS

Organización Mundial de la Salud. (2013). *Plan de Acción sobre Salud Mental 2013-2020*. Ginebra: OMS

Organización Internacional del Trabajo. (2013) *La prevención del estrés en el trabajo: lista de puntos de comprobación*. Ginebra: OIT

Maslach, C. (2001). *El Síndrome de Burnout*. México: McGraw-Hill Editores.

Kafka, F. (2002). *La metamorfosis*. México: Editores Unidos.

Han, B. C. (2012). *La sociedad del cansancio*. Barcelona: Herder.

León Pocra, R. A. (2017). *Estrés laboral en el personal policial que labora en la dirección antidrogas de la policía nacional del Perú-Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada TELESUP, Lima, Perú.

Hernández Castillo, G. D., et al. (2019). *Análisis de burnout policial, diagnóstico, estrategias de prevención y disminución*. (Proyecto de investigación de Doctorado). Universidad de Ciencias de la Seguridad del Estado de Nuevo León, Nuevo León, México.

Beatriz Graneros, G. (2018). *Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos*. (Tesis de licenciatura). Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina.

Rojas-Solís, J. L., y Morán González, T. (2015). *Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio*. Revista Internacional PEI, (9), p. 189-203.

Linares Oliva, O. L. (2023). *Salud mental y estrés laboral en un grupo de policías municipales*. Revista de Estudios Clínicos e Investigación Psicológica, 13 (25), p.32-46.

Vásquez Chuquilin, J. J. (2018). *Satisfacción y estrés laboral en policías de la dirección de investigación criminal de Lima*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma de Perú, Lima, Perú.

Hyemin J, et al. (2013). *Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la zona metropolitana de Guadalajara*. Revista Waxapa. 5(8), p. 31-48.

Sánchez-Nieto, J. M (2012). *Frecuencia del burnout en policías de la Ciudad de México*. Liberabit. Revista Peruana de Psicología, 18(1), p. 69-74.

Gutiérrez de la Torre, J. J. (2022). *Síndrome de burnout y agresividad en agentes policiales de una comisaría del Distrito de Carabayllo*. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.

Comisión Nacional de Derechos Humanos. (2018). *Código de Conducta para Funcionarios Encargados de hacer cumplir la Ley*. México: CNDH.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Código Penal para el Distrito Federal.
<https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/index.php/leyes>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Protocolo de Actuación Policial de la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México para la protección de personas en el contexto de manifestaciones o reuniones. <https://www.ssc.cdmx.gob.mx/>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Ley Federal del Trabajo.
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Tabla de Enfermedades de Trabajo y de Valuación de Incapacidades Permanentes de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
<https://comunicacionsocial.diputados.gob.mx/index.php/boletines/-camara-de-diputados-aprobo-actualizar-las-tablas-de-enfermedades-de-trabajo->. Recuperado el 3 de junio de 2023

Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/index.htm>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Ley de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal.

<https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/index.php/leyes>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Ley de Salud de la Ciudad de México.

<https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/index.php/leyes>. Recuperado el 3 de junio de 2023

Bunge, M. (2004). *La investigación científica*. México: Siglo XXI.

Bunge, M. (2011). *La ciencia. Su método y filosofía*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Bunge, M. (1999). *Buscar la filosofía en las ciencias sociales*. México: Siglo XXI

Martínez Ruiz, H., y Benítez Ontiveros, L. (2015). *Metodología de la investigación social*. México: Cengage Learning Editores.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: México: McGraw-Hill Editores

Corbin, J. (2002). *Bases para la investigación cualitativa*. Colombia: Editorial Contus

Andreu Rodríguez, J. M., Peña Fernández, M. E., & Graña Gómez, J. L. (2002). *Adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión*. Bracelan: Psicothema.

Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2003). *Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales*. Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education.

Hernández González, A. I., Ortega Andeane, R. P., & Reidl Martínez, L. M. (2012). "Validación del instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos." En *claves del pensamiento*, 6(11), 113-129.

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8(2), 0-0.

Virla, M. Q. (2010). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach*. Telos, 12(2), 248-252.

Allaire, J. (2012). *RStudio: integrated development environment for R*. Boston, MA, 770(394), 165-171.

Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & Cánovas, A. M. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8(2), 0-0.

Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención., SECRETARIA DEL TRABAJO Y PREVISION SOCIAL, Estados Unidos Mexicanos; DOF, 23 de octubre 2018, [citado el 30-08-2023]; Disponible en versión HTML en internet: <http://sidof.segob.gob.mx/notas/5541828> Recuperado el 3 de junio de 2023.

Amado Paitan, C. Y., & Villanueva Quispe, N. D. (2021). Estrés laboral y agresividad en conductores de una empresa de transportes de la ciudad de Huancayo, 2021.

Canavos, G. C., & Medal, E. G. U. (1987). Probabilidad y estadística (p. 651). México: McGraw Hill.

Leon Pocra, R. A. (2017). Estrés laboral en el personal policial que labora en la dirección antidrogas de la policía nacional del Perú–Lima.

Lista de abreviaturas

SSCCDMX	Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México
OMS	Organización Mundial de la Salud
OPS	Organización Panamericana de la Salud
OTI	Organización Internacional del Trabajo
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
UNIPOL	Universidad de la Policía de la Ciudad de México
ENVIPE	Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública
UARP	Unidad de Atención y Referencia Psicológica
AQ	Cuestionario de agresividad
ENSU	Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
DOF	Diario Oficial de la Federación

Anexo1

1. Cuestionario de agresividad

Cuestionario 1

Encuestado N° _____ Edad _____ Grado jerárquico _____
Años de servicio _____ Sexo _____

Instrucciones:

Lee cuidadosamente las preguntas y coloca una X en el número que consideres de acuerdo con las siguientes frecuencias:

1. Completamente falso para mí.
2. Bastante falso para mí
3. Ni verdadero ni falso para mí;
4. Bastante verdadero para mí
5. Completamente verdadero para mí

Preguntas

01. De vez en cuando no puedo controlar el impulso de golpear a otra persona.

1) 2) 3) 4) 5)

02. Cuando no estoy de acuerdo con mis amigos, discuto abiertamente con ellos.

1) 2) 3) 4) 5)

03. Me enfado rápidamente, pero se me pasa enseguida.

1) 2) 3) 4) 5)

04. A veces soy bastante envidioso.

1) 2) 3) 4) 5)

05. Si se me provoca lo suficiente, puedo golpear a otra persona.

1) 2) 3) 4) 5)

06. A menudo no estoy de acuerdo con la gente.

1) 2) 3) 4) 5)

07. Cuando estoy frustrado, muestro el enfado que tengo.

1) 2) 3) 4) 5)

08. En ocasiones siento que la vida me ha tratado injustamente.

1) 2) 3) 4) 5)

09. Si alguien me golpea, le respondo golpeándole también.

1) 2) 3) 4) 5)

10. Cuando la gente me molesta, discuto con ellos.

1) 2) 3) 4) 5)

11. Algunas veces me siento tan enfadado como si estuviera a punto de estallar.

1) 2) 3) 4) 5)

12. Parece que siempre son otros los que consiguen las oportunidades.

1) 2) 3) 4) 5)

13. Me suelo implicar en las peleas algo más de lo normal.

1) 2) 3) 4) 5)

14. Cuando la gente no está de acuerdo conmigo, no puedo remediar discutir con ellos.

1) 2) 3) 4) 5)

15. Soy una persona apacible.

1) 2) 3) 4) 5)

16. Me pregunto por qué algunas veces me siento tan resentido por algunas cosas.

1) 2) 3) 4) 5)

17. Si tengo que recurrir a la violencia para proteger mis derechos, lo hago.

1) 2) 3) 4) 5)

18. Mis amigos dicen que discuto mucho.

1) 2) 3) 4) 5)

19. Algunos de mis amigos piensan que soy una persona impulsiva.

1) 2) 3) 4) 5)

20. Sé que mis «amigos» me critican a mis espaldas.

1) 2) 3) 4) 5)

21. Hay gente que me incita a tal punto que llegamos a pegarnos.

1) 2) 3) 4) 5)

22. Algunas veces pierdo los estribos sin razón.

1) 2) 3) 4) 5)

23. Desconfío de desconocidos demasiado amigables.

1) 2) 3) 4) 5)

24. No encuentro ninguna buena razón para pegar a una persona.

1) 2) 3) 4) 5)

25. Tengo dificultades para controlar mi genio.

1) 2) 3) 4) 5)

26. Algunas veces siento que la gente se está riendo de mí a mis espaldas.

1) 2) 3) 4) 5)

27. He amenazado a gente que conozco.

1) 2) 3) 4) 5)

28. Cuando la gente se muestra especialmente amigable, me pregunto qué querrán.

1) 2) 3) 4) 5)

29. He llegado a estar tan furioso que rompía cosas.

1) 2) 3) 4) 5)

2. Cuestionario de estrés laboral

Cuestionario 2

Encuestado N° _____

Instrucciones:

Lee cuidadosamente las preguntas y coloca letra que consideres, de acuerdo con las siguientes frecuencias:

- a) Nunca
- b) Rara vez
- c) Frecuentemente
- d) Siempre

Preguntas

- 1.- Me siento rebasado por lo difícil que representa mi trabajo. ()
- 2.- Haga lo que haga, mi trabajo no es valorado. ()
- 3.- Siento impotencia ante la falta de resultados en mi trabajo. ()
- 4.- El reconocimiento que recibo me resulta insatisfactorio. ()
- 5.- Las tareas que realizo me implican demasiada responsabilidad. ()
- 6.- Hago el mínimo esfuerzo en lo que realizo. ()
- 7.- Las actividades que realizo me implican demasiado esfuerzo. ()
- 8.- Pienso que el esfuerzo que hago no mejora el pago que obtengo. ()
- 9.- Tengo ganas de cambiar de trabajo. ()
- 10.- Me cuesta trabajo concentrarme en las exigencias de cada tarea. ()

- 11.- Siento que las demandas de mi trabajo exceden mi capacidad de respuesta. ()
- 12.- Pienso que es insuficiente la retribución que recibo por mi esfuerzo. ()
- 13.-Estoy anímicamente agotado de mi trabajo. ()
- 14.-Me enojo con facilidad en el trabajo. ()
- 15.- Mis jefes no se preocupan por los recursos que requiero para desempeñar mi trabajo. ()
- 16.- Considero inútil mi esfuerzo por proporcionar atención de calidad en esta institución. ()
- 17.- Pienso que son demasiadas actividades las que realizo. ()
- 18.- Pienso que de nada sirve lo que hago para mejorar mis condiciones laborales. ()
- 19.- Me siento sin ánimos de hacer mi trabajo. ()
- 20.- Por más que me esfuerzo no logro los resultados que espero. ()
- 21.- Estoy harto de mi trabajo. ()
- 22.- Son excesivas las tareas a realizar. ()
- 23.- No me interesa mejorar mi desempeño en el servicio. ()
- 24.- Siento frustración respecto del crecimiento de mi carrera policial. ()
- 25.- Es insuficiente el pago que recibo. ()
- 26.- Pienso en el trabajo como un sacrificio necesario. ()
- 27.- Me siento sin ganas de ir a trabajar. ()
- 28.- Me siento tenso sólo de pensar en mi trabajo. ()
- 29.- Me agobia la idea de no cumplir con lo que me ordenan. ()

- 30.- Pienso que el tiempo de respuesta que solicitan de mis actividades es insuficiente. ()
- 31.- Me siento exhausto emocionalmente cuando llega mi día de descanso. ()
- 32.- Me siento desmotivado para realizar mi trabajo. ()
- 33.- Pienso que es imposible realizar la cantidad de actividades que se me ordenan. ()
- 34.- Prefiero ser indiferente ante lo que me desagrada de mi trabajo. ()
- 35.- Me es difícil dar resultado en las condiciones en que trabajo. ()
- 36.- Terminó agotado emocionalmente al final de mi turno. ()
- 37.- Pienso que ascender en esta institución no depende de mi esfuerzo. ()
- 38.- Estoy fatigado emocionalmente debido a mi trabajo. ()