



UNIVERSIDAD  
DE LA REPÚBLICA  
URUGUAY



TRABAJO FINAL DE GRADO  
Facultad de Psicología

**“Factores psicosociales de riesgo y estrés presentes en Comisaría especializada en violencia doméstica y género y su posible impacto en las intervenciones hacia las víctimas”**

PRODUCCIÓN TEÓRICA  
ENSAYO ACADÉMICO

Estudiante: Valeria Barrios  
3.855.187-9

Docente tutor: Asist. Mag. Wiston Ríos

Docente revisor: Asist. Mag. Susana Quagliata

Montevideo, Uruguay

Diciembre 2024

## ÍNDICE

---

<b>RESUMEN.....</b>	<b>2</b>
<b>1- INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2- DESARROLLO.....</b>	<b>5</b>
2.1- Breve historia de las unidades de violencia doméstica y legislación vigente.....	5
2.2 - Contextualización Comisaría Especializada Violencia doméstica y género.....	7
2.3 - Marco teórico.....	14
2.3.1 - Factores psicosociales.....	15
2.3.2 - Factores psicosociales de riesgo o estrés .....	16
2.3.3 - Riesgos psicosociales.....	20
2.3.4 - El proceso de enfermar.....	21
2.3.5 - El estrés.....	22
2.3.6 - El burnout o desgaste profesional.....	25
2.3.7 - Estrés y burnout en funcionarios policiales.....	26
2.4 - Identificación de factores psicosociales de riesgo en Unidades de violencia doméstica.....	27
2.5 - Posibles impactos en las intervenciones hacia las víctimas.....	30
<b>3- CONCLUSIONES.....</b>	<b>34</b>
<b>4- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>36</b>

## RESUMEN

Este trabajo académico se centra en identificar los factores psicosociales de riesgo y estrés que enfrenta el personal de una de las Comisaría Especializadas en Violencia Doméstica y de Género de la región este del país. A través de este ensayo, se explora cómo las condiciones organizacionales, pueden afectar tanto el desempeño de los funcionarios como su salud. En particular, se problematiza como estos factores psicosociales pueden desencadenar procesos de deterioro en la salud de los policías, como el estrés crónico y el burnout, lo cual impacta directamente en la calidad de la atención brindada a las víctimas, especialmente en un entorno de alta demanda.

En Uruguay, la violencia de género se mantiene como una problemática grave que afecta principalmente a mujeres, niños, niñas y adolescentes, generando una demanda continua y urgente para las instituciones y los profesionales de primera línea. A partir de mi experiencia en el área, reflexiono sobre los desafíos que se enfrentan en esa unidad.

**Palabras claves:** violencia de género, intervenciones policiales, factores psicosociales, estrés, burnout.

## 1- INTRODUCCIÓN

La violencia de género es una realidad que se extiende sobre millones de personas en todo el mundo. Son las mujeres, los niños y los adolescentes quienes sufren las mayores consecuencias. Según datos proporcionados por la ONU, las cifras oficiales mostraron que en nuestro país, solo en el año 2023, se realizaron 117 denuncias de violencia doméstica por día, lo que equivale a una denuncia cada 12 minutos. A pesar de los avances en la lucha contra la violencia, aún persisten desafíos importantes, que requieren una mirada profunda de las dinámicas que la perpetúan, muchas veces de forma sutil o en diferentes niveles.

Las víctimas de violencia enfrentan situaciones complejas y no siempre son plenamente conscientes de su condición. Esta diversidad de experiencias subraya la necesidad de implementar intervenciones que respondan a las particularidades de cada caso. En este contexto, el rol de la policía como primer punto de contacto para muchas víctimas resulta fundamental, ya que puede influir en su disposición a denunciar y en el acceso a servicios de apoyo (Jordan et al., 2004, citado por Lila et al., 2010).

En ese sentido, se ha señalado que una actitud positiva por parte de los funcionarios policiales se asocia con mayores niveles de satisfacción en las víctimas y con una mayor disposición a buscar ayuda (Apsler, 2003, citado por Lila et al., 2010). Por el contrario, las actitudes negativas constituyen un factor relevante que desincentiva la denuncia de violencia (Erez y Belknap, 1998).

Mi interés en este tema está vinculado con mi experiencia profesional. Desde 2014, trabajo como funcionaria policial, mi labor en una de las comisarías especializadas en género en la zona este del país, me permitió comprender la complejidad de la violencia de género y las dificultades que enfrenta el personal policial para abordarla. Como agente, he sido testigo de las tensiones organizacionales que impactan las intervenciones en casos de violencia. La falta de atención a los factores psicosociales en el ámbito laboral puede afectar negativamente tanto a la salud de los trabajadores como a la eficacia de las intervenciones.

La respuesta institucional en momentos de crisis puede marcar una diferencia significativa en la vida de las víctimas. Cuando las intervenciones no son efectivas, existe el riesgo de perpetuar la violencia que se busca erradicar, incluso en casos que pueden tener desenlaces fatales. El análisis de las instituciones y sus dinámicas, como sostiene Kaminsky (1990), debe contemplar cómo los grupos dentro de ellas operan, lo que incluye tanto el grupo sujeto, que desafía las normas establecidas, como el grupo objeto, que se somete a ellas. Esta visión crítica de la institucionalidad se complementa con la perspectiva de Lourau

(1990), quien destaca que la implicación del investigador con su objeto de estudio no solo es inevitable, sino también un aspecto que debe ser analizado de manera reflexiva. En este sentido, resulta fundamental mantener una mirada crítica hacia mi propio posicionamiento y mi implicación en el proceso. Como señala Lourau, “no se trata de eliminarla, sino de analizarla”, un desafío tanto profesional como ético para cualquier investigador (Fernández et al., 2014, p. 15).

Para organizar este trabajo, he estructurado el desarrollo en diferentes apartados que permiten abordar de manera integral el tema de estudio. En primer lugar, presento una breve historia de las unidades de violencia doméstica en el país, acompañada de un repaso de la legislación vigente que ha impulsado avances en la lucha contra la violencia de género. Este recorrido busca reflexionar sobre si las intervenciones actuales están alineadas con estos progresos o si persisten enfoques más tradicionales.

Posteriormente, presento una contextualización de una Comisaría Especializada en Violencia Doméstica y Género ubicada en el este del país, describiendo su funcionamiento, considerando que refleja la realidad organizacional de muchas unidades policiales del país.

El siguiente apartado incluye un marco teórico, donde se mencionan los principales conceptos relacionados con los factores psicosociales, su impacto en el entorno laboral y de manera específica, su influencia en los funcionarios policiales. Dentro de este marco, se abordan aspectos como los factores psicosociales de riesgo, el proceso de enfermar, el estrés laboral, el burnout y su relación con el desempeño profesional en estas unidades.

Finalmente, expongo una identificación de los factores psicosociales de riesgo en las Unidades de Violencia Doméstica, considerando cómo estos pueden influir en las intervenciones hacia las víctimas. Culmino con una reflexión sobre los posibles impactos de estas condiciones en la calidad de las intervenciones, lo que permite vincular las conclusiones del estudio con la necesidad de fortalecer el apoyo a los funcionarios policiales y mejorar la atención brindada a las víctimas.

## 2 - DESARROLLO

### 2.1- Breve historia de las unidades de violencia doméstica y legislación vigente

La primera comisaría de la mujer en nuestro país, comenzó a funcionar el 25 de noviembre de 1988 en la ciudad de Montevideo, a cargo de la comisario Shirley Anchen, pero la idea de su creación surgió en el año 1969, como propuesta del Senador pachequista Pedro Cersósimo. En ese sentido menciona (Martínez 2018), que su creación, surgió en un momento muy especial, marcado por la influencia de la ONU y su interés en la "problemática de la mujer". Además, el gobierno uruguayo estaba tratando de reafirmarse y solidificar la transición a la democracia después de doce años de dictadura.

Inicialmente, fueron asignadas a la comisaría 50 mujeres policías, quienes evidenciaban falta de capacitación en la materia, develando los pocos recursos destinados desde el estado para esa iniciativa. En tal sentido, en una entrevista realizada por Lucy Garrido a la comisario Anchen, expresó esta última que fueron otros policías que formaron a las funcionarias que prestaban servicio en la comisaría de la mujer, tomando en cuenta de que era una unidad igual a todas las comisarías, por ende el procedimiento era el mismo que en otras unidades, solo que era elección de la víctima el lugar donde radicaría su denuncia, (Garrido, 1988).

Hacia finales de los años ochenta y principios de los noventa, empezó a haber más atención y preocupación por comprender las conceptualizaciones de la violencia doméstica. Este interés coincidió con el fortalecimiento de grupos de mujeres y feministas que querían que tanto la sociedad como el Estado se dieran cuenta de la gravedad del problema.

El primer avance legal en Uruguay se produjo en el año 2002 con la promulgación de la Ley 17.514, conocida como Ley de Violencia Doméstica. Esta ley fue pionera en su momento y estipula que:

“Constituye violencia doméstica toda acción u omisión, directa o indirecta, que por cualquier medio menoscabe, limitando ilegítimamente el libre ejercicio o goce de los derechos humanos de una persona, causada por otra con la cual tenga o haya tenido una relación de noviazgo o con la cual tenga o haya tenido una relación afectiva basada en la cohabitación y originada por parentesco, por matrimonio o por unión de hecho”, (Ley 17.514, art 2, 2002).

Sin embargo, fue evidente la necesidad de una legislación más amplia y detallada. En el año 2017, se promulgó la Ley 19.580, llamada Ley Integral de Violencia Basada en Género hacia las Mujeres.

Esta ley amplió de forma significativa el alcance de la protección. En su artículo 4, define a la violencia de género como:

“...una forma de discriminación que afecta, directa o indirectamente, la vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, así como la seguridad personal de las mujeres.

Se entiende por violencia basada en género hacia las mujeres toda conducta, acción u omisión, en el ámbito público o el privado que, sustentada en una relación desigual de poder en base al género, tenga como objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos o las libertades fundamentales de las mujeres”, (Ley 19.580, art 4, 2017).

La Ley 19.580 introdujo importantes cambios, reconoció amplitud de derechos para las víctimas, asegurando su acceso a la justicia, salud, educación y trabajo en condiciones de igualdad. Además, estableció el Sistema Nacional de Respuesta a la Violencia Basada en Género, que involucra a varias instituciones del estado para la ejecución de políticas públicas.

Anterior a esto, desde el año 2002, las llamadas comisarías de la mujer y la familia, comenzaron a funcionar como Unidades Especializadas en Violencia Doméstica y de Género (UEVDG). Fueron creadas para abordar de manera más eficiente y especializada los casos de violencia doméstica y de género. Actualmente se llaman Comisarías Especializadas en violencia doméstica y género (CEVDG).

En cada departamento del país funcionan una o más comisarías especializadas, adaptadas a las necesidades de cada zona. Estas comisarías desempeñan un papel fundamental en la asistencia a las víctimas. Reciben denuncias de diversas formas de violencia, incluyendo violencia doméstica, violencia sexual, maltrato y abuso sexual hacia niños, niñas y adolescentes.

Como mencioné en la introducción, este ensayo se centrará en una Comisaría Especializada de la zona este, de la cual a continuación, ofreceré una contextualización detallada, describiendo su funcionamiento y realidad organizativa.

## 2.2 - Contextualización Comisaría Especializada Violencia Doméstica y Género

Esta unidad especializada opera en turnos que cubren las 24 horas del día. En total, cuenta con 28 funcionarios distribuidos en tres horarios, de 06:00 a 14:00, de 14:00 a 22:00 y de 22:00 a 06:00. Durante los turnos de mañana y tarde, hay seis policías asignados, mientras que en el turno nocturno, este número se reduce a tres. Además, el personal administrativo se encarga de responder a oficios judiciales, gestionar estadísticas y garantizar el cumplimiento de órdenes fiscales. La supervisión de la unidad está a cargo de un comisario, un subcomisario y un oficial, quienes actúan siguiendo las directivas de la Dirección Departamental correspondiente.

Cada sección de la unidad presenta niveles de exigencia distintos, pero la guardia suele ser el área con mayor carga de trabajo. La estructura jerárquica define que cada turno esté bajo la responsabilidad de un encargado, quien puede ser un suboficial, sargento o cabo, o en su defecto, el agente con mayor antigüedad. Este encargado organiza las tareas y asigna responsabilidades al personal subalterno, incluyendo la necesidad de contar con un chofer habilitado para realizar gestiones externas.

Los turnos presentan desafíos específicos. Durante el horario de funcionamiento de los juzgados, los turnos matutino y vespertino suelen ser los más demandantes debido al traslado de víctimas hacia audiencias judiciales, actividad que requiere tanto de un chofer como de un acompañante. Esto puede reducir el personal disponible en la guardia. En el turno nocturno, aunque los juzgados están cerrados, se gestionan las denuncias y la atención a situaciones de violencia, siendo este horario en el que los episodios violentos ocurren con mayor frecuencia, así como las detenciones de agresores.

La asignación de personal a estas unidades no siempre responde a preferencias de los policías, sino que obedece a necesidades organizacionales. Este destino puede ser percibido como emocionalmente demandante y en ocasiones, se considera una asignación desfavorable dentro de la institución. Además, algunos traslados a estas unidades se utilizan como medida correctiva ante problemas de desempeño o conflictos internos. Sin embargo, hay quienes, al ingresar, encuentran una vocación y trabajan con compromiso y dedicación.

En relación con la formación, se valora que el personal cuente con clave de acceso al Sistema de Gestión de Seguridad Pública (SGSP), una plataforma utilizada para coordinar actividades y centralizar procedimientos de intervención. Este acceso se habilita a través de un curso breve durante la formación inicial en la escuela de policía o en instancias de actualización. Sin embargo, en las designaciones a estas unidades no siempre se



consideran otros aspectos como la experiencia previa con víctimas o habilidades fundamentales como la escucha activa y la empatía, que son esenciales para una atención adecuada.

La formación en violencia doméstica recibida por el personal policial incluye una base conceptual mínima impartida durante la etapa inicial de instrucción. No obstante, se ha identificado falta de capacitación continua que aborde de manera más profunda las competencias necesarias para el trabajo en estas unidades especializadas.

La falta de formación constituye un problema significativo en el contexto de las comisarías. Para poder trabajar de manera efectiva en estos entornos, sería conveniente que los funcionarios policiales contaran con una capacitación adecuada que permita abordar la complejidad de la violencia, intervenir de manera adecuada en situaciones de crisis y mejorar la comunicación con las víctimas. Es necesario plantearse si, en la actualidad, se otorga la suficiente prioridad a la formación y actualización de los funcionarios policiales para que estén preparados para enfrentar las diversas demandas y dificultades que implica este trabajo.

Sin una formación adecuada, surge la interrogante de cómo los funcionarios pueden identificar y diferenciar los casos de violencia sin caer en una dinámica de trabajo automatizada y superficial. En ocasiones, la realidad de las víctimas, atrapadas en el ciclo de violencia, puede percibirse de manera simplificada. Esto ocurre cuando se interpreta que una víctima, que denuncia repetidamente y luego restablece el vínculo con su agresor o deja sin efecto las medidas cautelares, está demostrando falta de decisión o determinación, sin considerar el contexto complejo en el que se enmarca su situación.

De acuerdo con Rodríguez (2009), citando a Walker, la violencia conyugal sigue un patrón cíclico que resulta fundamental para comprender mejor a las víctimas y facilitar la intervención. Este ciclo consta de tres etapas. La primera, de aumento de tensión, está marcada por gritos y peleas menores que generan malestar; sin embargo, estos episodios son frecuentemente minimizados por las víctimas, quienes tienden a perdonar al agresor. La segunda etapa, el incidente agudo, es cuando las tensiones se desatan de manera incontrolable. En esta fase, la víctima es golpeada y busca alejarse del agresor, quien generalmente la culpa de lo sucedido. Finalmente, la tercera etapa es la de arrepentimiento y comportamiento cariñoso, en la que el agresor pide perdón y promete no repetir su conducta. Este ciclo hace difícil que muchas mujeres puedan escapar de la violencia.

Además de la violencia de pareja, la complejidad de la violencia también se observa en casos de padres con hijos que enfrentan problemas de adicción. A pesar de las medidas cautelares, algunos padres permiten que sus hijos regresen a casa, lo que puede dar lugar a violencia patrimonial o física. Este tipo de decisiones generalmente se interpreta de manera simplificada, como falta de responsabilidad, sin considerar el sufrimiento que estos padres atraviesan al lidiar con la adicción de sus hijos. Las emociones y el deseo de proteger a los hijos pueden llevar a estos padres a tomar decisiones contradictorias, las cuales, aunque contraproducentes, están relacionadas con una dinámica de violencia.

Estas situaciones son recurrentes en la atención que se brinda en las comisarías y reflejan la necesidad de una revisión de las decisiones de los funcionarios. Como parte del personal subalterno, es común que se deban seguir órdenes que pueden no coincidir con la percepción de la situación y cuestionar a los superiores en estas circunstancias puede conllevar sanciones.

Si bien los protocolos de actuación son necesarios, sería conveniente que los funcionarios comprendan las particularidades de cada caso. La empatía juega un papel esencial en los contextos de intervención, no solo para mejorar la labor, sino también para reducir los prejuicios hacia las víctimas. Investigaciones citadas por Lila et al. (2010) indican que la empatía tiene gran importancia en la reducción de prejuicios (Backstrom y Bjorklund, 2007). Además, según Moya (2014), la empatía es fundamental para el desarrollo humano, pues desempeña un rol clave en nuestra moralidad y en nuestra capacidad para interactuar adecuadamente con los demás.

A pesar de las dificultades que enfrentan algunos funcionarios para abordar la complejidad de las situaciones de manera comprometida, existen equipos de trabajo que se esfuerzan por llevar a cabo su labor de la mejor manera posible. No es inusual que estos funcionarios experimenten un desgaste cognitivo y emocional significativo, lo que lleva a algunos a solicitar traslados a otras dependencias, no por incompatibilidad con la temática, sino por agotamiento debido al exceso de trabajo. Este desgaste también se refleja en las certificaciones médicas.

En cuanto a la recepción de denuncias por violencia doméstica se reciben de diversas formas. La más común es aquella que se presenta tras un evento que requiere intervención policial, generalmente a través de una llamada al 911. En este tipo de procedimientos, se deben seguir protocolos específicos para garantizar que se brinde la atención adecuada a las víctimas.

Cuando se recibe el llamado, el operador asigna una clave de violencia doméstica al caso y envía los móviles de la Unidad de Respuesta Policial (URP) al lugar indicado. Se genera un número de evento en el Sistema de Gestión de Seguridad Pública (SGSP), donde se registran los datos relevantes de las personas involucradas y de los policías que intervienen en la situación. Este procedimiento inicial es importante para garantizar el seguimiento y registro adecuado del caso.

Los funcionarios que concurren inicialmente no pertenecen a la comisaría especializada. Una vez en el lugar, verifican la situación y consultan a la víctima si desea formalizar una denuncia. Si la víctima decide continuar, se coordina su traslado a la comisaría especializada. En caso de que presente lesiones, también se la deriva a un centro médico para recibir atención. La decisión sobre la detención del agresor recae en la evaluación del funcionario actuante, quien puede optar por trasladarlo a la comisaría si lo considera necesario. En cualquier caso, se espera que el agresor se presente de inmediato para realizar las averiguaciones pertinentes.

En algunas ocasiones, ambas partes involucradas son trasladadas de forma simultánea a la comisaría. Al llegar, se ubica a la víctima en una oficina y al denunciado en otra, separadas por una pared delgada de metal, que en ocasiones permite que ambos puedan escuchar las declaraciones del otro. En situaciones donde el agresor presenta un comportamiento muy violento, se lo traslada a un área de detención en la comisaría más cercana, ya que esta unidad especializada no cuenta con celdas de seguridad.

Una vez en la comisaría, se procede a tomar declaración bajo acta. El acta policial es un documento que detalla los hechos ocurridos, la información de las personas involucradas y cualquier dato relevante para futuras investigaciones y procedimientos judiciales. En este proceso, es común observar a las víctimas muy angustiadas, contrariadas y confundidas. Este momento, más allá de ser una tarea administrativa, es importante para mostrar un acompañamiento adecuado. La escucha activa, que refleja posibilidades y evita comentarios prejuiciosos, es fundamental.

Los relatos de las denuncias son variados y complejos y corresponde al policía inferir, más allá de lo visible, lo que puede estar ocurriendo en el hogar. Es importante recordar que todo lo recepcionado debe ser transmitido al juez de turno para que disponga una resolución. En este sentido, la capacidad de discernimiento del policía es importante. Los magistrados, conscientes de esta responsabilidad, suelen recordar a los funcionarios la importancia de su labor, ya que son ellos quienes están en contacto directo con la situación desde el primer momento.

Existen preguntas específicas que ayudan a identificar factores de riesgo, tales como el consumo problemático de drogas o alcohol, la tenencia de armas de fuego, amenazas de muerte, el estado emocional del agresor y el nivel de conciencia de la víctima respecto a estos riesgos. Sin embargo, algunos aspectos pueden pasarse por alto durante la toma de declaración, ya sea por desconocimiento, cansancio o por la falta de información sobre como estos factores pueden agravar la situación.

Además de recabar lo sucedido, se consulta a la víctima si desea solicitar medidas cautelares. Muchas víctimas desconocen cómo funciona esta medida y en ocasiones, al retirar al agresor del domicilio, desean dejarla sin efecto debido a dependencia económica generalmente. En estos casos, es importante indagar sobre los motivos de su decisión para poder descartar posibles amenazas.

Otra opción es la conexión al sistema de monitoreo electrónico o en casos graves, la custodia policial. En situaciones de angustia, es posible que las víctimas firmen el acta sin leerla completamente. En este momento, corresponde al policía explicarle la importancia de que la lea detalladamente. Posteriormente, se toma declaración al agresor, quien presenta su versión de los hechos, respondiendo específicamente en relación con la denuncia en su contra.

Una vez obtenidas ambas declaraciones, se comunica al juez de turno y si corresponde, al fiscal, a través de una llamada telefónica, detallando los hechos y las solicitudes de la víctima. También se informa si existen antecedentes previos entre las partes. Es importante destacar que este procedimiento puede ser realizado por cualquier funcionario de la comisaría, incluidos los nuevos ingresos.

Es preferible que el funcionario que estuvo a cargo del procedimiento sea quien realice la llamada, ya que debería tener un conocimiento más profundo de la situación. En ocasiones, los jueces se interesan por la percepción del funcionario sobre la denuncia. Con los elementos proporcionados, el juez de turno dicta su resolución judicial, la cual debe ser comunicada de inmediato a las partes. Se les notifica por escrito y se les entrega una boleta para la audiencia, en la cual se ratificará o modificará la resolución inicial.

Durante las horas nocturnas, el juez se contacta solo en casos de extrema gravedad. De no ser así, la víctima puede dejar constancia en el acta de que pasará la noche en casa de un familiar o allegado, mientras que el agresor puede retirarse. Estas decisiones se toman bajo responsabilidad del encargado de turno. Si se solicita custodia policial, la víctima debe

permanecer en la comisaría hasta que se disponga la misma y se realicen las coordinaciones administrativas, lo que puede implicar una espera prolongada.

En caso de solicitud de ingreso al sistema de monitoreo, si el juez considera que es pertinente, se deben realizar las coordinaciones con la Dirección de Monitoreo Electrónico (Dimoe) para evaluar si se cuenta con los equipos necesarios en la unidad, o en su defecto, en unidades cercanas dentro o fuera del departamento. Si es posible, se realiza la colocación de la tobillera electrónica al agresor, y se entregan a ambos los dispositivos de rastreo vinculados entre sí, bajo la supervisión telefónica de personal de Dimoe.

Este procedimiento también se aplica cuando la víctima se presenta personalmente para realizar la denuncia. En esos casos, se convoca al denunciado para que se presente en la unidad y así continuar con el proceso. Asimismo, existe la posibilidad de gestionar denuncias a través de plataformas en línea, lo que implica contactar a las personas involucradas para tomar sus declaraciones y proporcionar la información pertinente a la justicia.

Un solo policía puede recibir y gestionar más de cinco denuncias durante su turno, abarcando casos no solo de violencia doméstica, sino también de abusos sexuales o negligencia en el cumplimiento de los deberes parentales, entre otros, además de tramitar lo pendiente. Todas las denuncias que ingresan requieren una gestión similar: toma de declaraciones, remisión a evaluación médica si es necesario, notificación a los jueces y comunicación de las resoluciones a las partes involucradas.

Aunque la comisaría opera dentro de un régimen jerárquico, no es raro que un agente se encuentre encargado de turno, asumiendo la responsabilidad de tomar decisiones importantes y gestionar tanto la dinámica interna como externa del trabajo. Esta comisaría maneja un alto volumen de trabajo, lo que genera una presión constante, no solo por la urgencia de las situaciones y la necesidad de respuestas rápidas, sino también por un entorno laboral marcado por la consigna implícita de “sacar denuncias”, no solo las actuales sino también las atrasadas. Esta máxima, considero, evidencia un trabajo automatizado que en ocasiones, puede ir en detrimento de una atención más detallada a cada situación individual.

En este contexto, resulta relevante la reflexión de Kaminsky (1990), quien plantea que: "Las instituciones ofrecen todas las apariencias de constituir el territorio privilegiado de la repetición... Es casi una norma encontrar la confusión reiterada que identifica la mecánica repetitiva con la eficacia, como si solo fuera tolerado el ritmo acompasado de lo igual" (p. 9).

La falta de cuestionamiento de este proceso puede llevar a mecanizar constantemente nuestras intervenciones. Acevedo (2002) denomina este fenómeno como sobreimplicación y lo define como “la fatal consecuencia de la incapacidad de analizar nuestras propias implicaciones” (p. 11). Este estado implica que la persona se identifica tanto con la institución que no puede ver más allá de lo que se espera de ella, ignorando sus propias ideas y particularidades.

### 2.3 - Marco teórico

El trabajo juega un papel importante en nuestras vidas. No solo porque le dedicamos mucho tiempo, sino porque es esencial para cubrir nuestras necesidades económicas, sociales y psicológicas. Además, se conecta con otras áreas importantes, como son la familia y nuestro tiempo libre. La importancia que le damos al trabajo, puede variar según nuestras creencias, valores y actitudes. Esta relevancia no solo define cómo nos vemos a nosotros mismos, sino que también influye en cómo nos juzgamos y cómo juzgamos a los demás, todo a través del trabajo que hacemos (Kalleberg y Loscocco, citado por Navarro et al., 1996).

La Organización Internacional del Trabajo lo define como el conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos. En otras palabras, el trabajo es una actividad productiva, generalmente pagada, que forma parte de la estructura económica y social de una sociedad.

Pero más allá de su rol económico, el trabajo es un espacio esencial para nuestro desarrollo como personas. Según Harpaz (1993) no solo satisface necesidades materiales, sino que también nos brinda un entorno para crecer cognitivamente, socialmente y emocionalmente, lo que lo convierte en un factor importante para nuestro bienestar.

Sin embargo, aunque los beneficios del trabajo son evidentes, existen dinámicas y diversas condiciones en el lugar laboral que son imperceptibles, denominados factores psicosociales. Aunque sus efectos pueden ser positivos sobre los trabajadores, también pueden ser negativos e impactar no solo en el desempeño, sino también en la salud.

En esta sesión, profundizaré sobre los factores psicosociales de riesgo y estrés en el ámbito laboral. Antes de ello, realizaré una breve distinción entre los tres términos relacionados: factores psicosociales, factores psicosociales de riesgo o estrés y riesgos psicosociales. Aunque se tienden a usar como sinónimos, cada término tiene connotaciones particulares. Para desarrollar este análisis, referenciaré algunos autores, con el objetivo de articular estas ideas en relación al contexto laboral que enmarca este trabajo, facilitando así una mayor comprensión.

### 2.3.1 - Factores psicosociales

La creciente relevancia de los factores psicosociales en la salud laboral ha sido reconocida a lo largo del tiempo, impulsando una mayor investigación y análisis sobre el tema. Según Moreno y Báez (2010), este interés ha permitido una mayor profundización en el estudio de los mismos, consolidándolos como un aspecto esencial dentro del debate sobre el bienestar en el entorno de trabajo.

Continuando con los lineamientos de los autores referidos, cuando hablamos de factores psicosociales nos referimos a un conjunto de elementos que surgen de la interacción entre las condiciones laborales, la organización del trabajo y las características personales del trabajador. Estos elementos pueden influir tanto positiva como negativamente en la salud, el bienestar y el desempeño de las personas. No solo implican las tareas específicas o las responsabilidades del empleado, sino también su entorno social, las relaciones con compañeros de trabajo, la forma en que se organiza la labor y las expectativas o demandas a las que se enfrenta, (Moreno y Baez, 2010)

En otras palabras, los factores psicosociales abarcan un conjunto amplio de elementos que incluyen desde la cantidad y el ritmo del trabajo, hasta el nivel de control que el trabajador tiene sobre sus tareas, el apoyo social disponible, el equilibrio entre las exigencias laborales y los recursos o capacidades del empleado.

Adicionalmente, estos factores se ven influidos por aspectos externos como el contexto económico, las políticas laborales, las características culturales y las expectativas sociales. En este sentido, cuando los factores psicosociales están bien gestionados, pueden generar un ambiente de trabajo saludable y motivador que promueva el desarrollo tanto personal como profesional. Sin embargo, si las demandas son excesivas o el apoyo es insuficiente, estos factores pueden convertirse en fuentes de estrés y dar lugar a lo que se denomina riesgos psicosociales, que afectan la salud física.

La Organización Internacional del Trabajo, plantea que cuando estos factores no se abordan de forma adecuada, pueden derivar en síntomas de ansiedad, depresión o agotamiento, además de problemas físicos como trastornos musculoesqueléticos o enfermedades cardiovasculares, (OIT, 1984, citado por Moreno y Baez, 2010, p 14).

Retomando los aportes de la Organización Internacional del Trabajo, los define...como las interacciones entre el trabajo, el entorno laboral, la satisfacción de los empleados y las condiciones organizativas. Por su parte la Organización Mundial de la Salud destaca que



son el resultado de las percepciones y experiencias que los trabajadores tienen de su entorno laboral y su impacto depende de como se gestionen, (OMS, 1998).

Continuando, Carayon, Haims y Yang (2001), los representan como características del ambiente laboral que pueden generar una carga emocional tanto para los empleados como para quienes gestionan. Por otro lado, Cox y Griffiths (1996), los entienden como aspectos de la gestión y la estructura del trabajo que al interactuar con el contexto social, tienen un impacto directo en el estado físico y psicológico de los trabajadores.

Si bien las diferentes apreciaciones sobre los factores psicosociales puede parecer redundante, es importante destacar que todas coinciden en que no basta con solo identificarlos. Lo esencial es reconocer que tienen el potencial no solo para afectar negativamente, sino también para fomentar el crecimiento tanto del personal como de la organización en general.

### 2.3.2 - Factores psicosociales de riesgo y estrés

La idea central de los factores psicosociales de riesgo y estrés es su vínculo con la gestión laboral inadecuada, que, según Moreno y Báez (2010), genera respuestas de tensión y malestar en los trabajadores. Benavides et al. (2002) profundizan en este concepto, señalando que los factores psicosociales negativos surgen cuando las condiciones laborales no son gestionadas correctamente.

Entre ellos se encuentran el estrés, la presión excesiva, la falta de control sobre el ritmo de trabajo y la ambigüedad en los roles. Estas condiciones, cuando no se abordan adecuadamente, no solo desencadenan malestar emocional, sino que también incrementan la probabilidad de trastornos psicológicos y físicos, como la ansiedad, la depresión o enfermedades cardiovasculares y musculoesqueléticas. De acuerdo con los autores, el estrés laboral no debe verse solo como una respuesta emocional negativa, sino como un factor de riesgo que afecta tanto el bienestar físico como psicológico, impactando gravemente la salud de los trabajadores a largo plazo.

Continuando con lo planteado, es importante profundizar en las características que presentan los factores psicosociales de riesgo y su impacto en el ámbito laboral. Tal como mencionan Moreno y Báez (2010), no se limitan a un tiempo o espacio específico, lo que dificulta su identificación y abordaje. En este sentido, los autores citan a Rick y Binner (2010), quienes señalan que son inespecíficos, es decir, no están asociados a un lugar o actividad determinada, como podría ocurrir con los riesgos químicos o físicos, sino que se manifiestan de manera difusa a lo largo de la organización, como en el caso de la cultura

organizacional o el clima laboral.

La dificultad de medir estos factores de manera objetiva es otra de sus características importantes. Si bien riesgos como la exposición a sustancias tóxicas o al ruido pueden ser cuantificados con herramientas técnicas, factores como la comunicación, la supervisión y los roles dentro de la empresa son más subjetivos y dependen de las percepciones de los empleados. Roozeboom y Houtman (2008) argumentan que para abordar esta falta de medición objetiva, las experiencias colectivas de los trabajadores se convierten en la principal fuente de información. Estas experiencias, cargadas de subjetividad, permiten captar la dimensión de los factores psicosociales, pero también hacen que su evaluación sea más compleja.

Otro aspecto importante es la interacción entre los factores psicosociales y otros riesgos laborales. Desde un enfoque bio-psicosocial, como el planteado por Engel (1977), se entiende que los trabajadores son una unidad compleja de factores biológicos, psicológicos y sociales. Esto significa que un mal ambiente físico o condiciones de trabajo inadecuadas pueden incrementar el estrés y provocar respuestas emocionales inadecuadas que afecten directamente la productividad y seguridad laboral.

A pesar de los evidentes impactos para la salud y el bienestar de los trabajadores, los factores psicosociales carecen de una legislación clara que regula otros riesgos laborales. Mientras que aspectos como la seguridad o la higiene cuentan con normativas detalladas, los factores psicosociales solo están regulados de manera general, estableciendo que no deben dañar la salud, pero sin detallar cómo prevenirlos o gestionarlos adecuadamente (Moreno & Báez, 2010). Esta falta de normativa específica genera dificultades en su abordaje y control.

Por otro lado, la afectación de estos factores no es uniforme entre los trabajadores. Como lo señala la OIT, la experiencia personal de cada empleado influye en cómo percibe y se ve afectado por estos factores, lo que implica que, por ejemplo, una alta carga de trabajo o un conflicto interpersonal pueden tener efectos distintos según la persona, (OIT, 2012).

La intervención frente a los factores psicosociales es compleja debido a su naturaleza difusa y subjetiva. Como mencionan Moreno y Báez (2010), la intervención depende en gran medida de la estructura y reconocimiento dentro de la organización y se complica aún más por la falta de medidas objetivas y normas claras. La identificación precisa y la voluntad organizacional de abordarlos adecuadamente son importantes para mejorar las condiciones laborales y prevenir efectos negativos sobre la salud de los trabajadores.

Mencionada las características más relevantes, detallaré los principales factores psicosociales de riesgo y estrés, tomando como guía las proporcionadas por Cox y Griffiths, (1996).

Uno de los aspectos más relevantes en cualquier entorno laboral es el contenido del trabajo, ya que influye de manera directa en la satisfacción y motivación de los empleados. Cuando las tareas que se asignan son repetitivas o carecen de variedad, los trabajadores suelen perder el interés y el sentido de propósito en su labor. Cuando se da esta situación, los trabajadores posiblemente se sientan insatisfechos con su trabajo, lo que provoca una disminución en su rendimiento. Este ciclo de insatisfacción y bajo rendimiento puede seguir reproduciéndose, alimentando aún más la frustración y dificultando la mejora tanto a nivel individual como colectivo.

Además, cuando las habilidades de los trabajadores no se aprovechan de manera adecuada o se les asignan tareas que requieren competencias distintas a las que poseen, también se genera un desajuste que contribuye a la sobrecarga laboral. Los trabajadores pueden sentirse incapaces de cumplir con las expectativas de su puesto. La sobrecarga laboral es otro de los factores que inciden directamente en la salud y la productividad de los trabajadores. Este fenómeno está estrechamente relacionado con las exigencias del trabajo, tanto en términos de cantidad como de calidad. Según las autoras Galeano y Cortés (s.f.), la sobrecarga laboral puede tener dos formas predominantes: la sobrecarga cuantitativa y la sobrecarga cualitativa. Ambas son causantes de elevados niveles de estrés y agotamiento entre los trabajadores, pero se manifiestan de manera diferente.

La sobrecarga cuantitativa se produce cuando los trabajadores deben cumplir con una gran cantidad de tareas en un tiempo limitado. Este tipo de presión genera fatiga mental y física, ya que el trabajador se ve forzado a realizar múltiples actividades sin suficiente tiempo para completarlas de manera adecuada. La constante exigencia de cumplir con plazos estrictos y la cantidad de trabajo acumulado también tiene efectos negativos en la salud, reduciendo su capacidad de concentración y aumentando la probabilidad de cometer errores debido a la fatiga acumulada.

Por otro lado, la sobrecarga cualitativa ocurre cuando las tareas asignadas son demasiado complejas o requieren habilidades superiores a las que el trabajador posee. Esta situación genera un estrés adicional, ya que los trabajadores sienten que no pueden cumplir con las expectativas del puesto debido a la falta de preparación o de conocimiento. Este tipo de sobrecarga está asociada al agotamiento mental, ya que la tarea es excesiva en cuanto a su complejidad, lo que sobrecarga las capacidades cognitivas. En estos casos, los

trabajadores no solo sienten que no están siendo eficaces, sino que también experimentan un sentimiento de incompetencia y frustración, aumentando los niveles de ansiedad.

El horario laboral es otro punto importante en el análisis de la sobrecarga laboral. En particular, los cambios constantes de turno, especialmente aquellos que incluyen horarios nocturnos, tienen un impacto negativo en la salud. Estos horarios alteran los ciclos naturales del cuerpo, desregulando los ritmos circadianos, lo que afecta directamente al desempeño laboral. Además, los horarios inflexibles y las jornadas largas, que no permiten tiempos adecuados para la interacción social, también disminuyen la cohesión dentro del entorno laboral, generando un aislamiento que perjudica las relaciones laborales.

Un argumento respaldado por estudiosos de la salud pública se orienta a los efectos psicológicos negativos derivados de las jornadas laborales prolongadas. Según Monza (2005), las jornadas largas o agobiantes dejan a los trabajadores con una menor cantidad de tiempo libre, lo que reduce su capacidad para desarrollar una vida personal plena y para participar activamente en la vida familiar. Con el tiempo, esta falta de tiempo personal puede ocasionar alteraciones en la salud y generar una satisfacción laboral débil, ya que el bienestar fuera del trabajo se ve comprometido.

En este mismo sentido, Velázquez Narváez et al. (2014) destacan que las jornadas a turnos, especialmente aquellas en las que los trabajadores carecen de control sobre sus horarios y su carga, agravan estos efectos al inducir trastornos como el insomnio y la fatiga crónica.

Otro elemento relevante en la dinámica laboral es el grado de control que los trabajadores tienen sobre su trabajo. Una baja capacidad de decisión sobre cómo manejar sus tareas o su participación en las decisiones organizativas puede generar desmotivación y afectar negativamente tanto su satisfacción laboral y su rendimiento.

Factores como las políticas generales de la empresa, la ausencia de consulta y las limitaciones a la iniciativa de los empleados también influyen significativamente en su bienestar. Según el Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo (1984), una mayor autonomía y participación en las decisiones laborales no solo mejora la productividad, sino que también reduce el estrés y ciertos trastornos asociados, como el alcoholismo o el tabaquismo, contribuyendo a un entorno laboral más saludable y estable.

El ambiente físico laboral y los recursos disponibles son fundamentales para el trabajador y el desempeño. Según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST, 2024), condiciones laborales deficientes, como herramientas inadecuadas, falta de

mantenimiento, espacios insuficientes o entornos físicos adversos, pueden convertirse en fuentes de estrés. Por otro lado, la cultura organizacional también juega un papel relevante. Factores como la mala comunicación interna, el tipo de liderazgo, la percepción de justicia en la organización y la falta de definición clara de las tareas pueden generar un clima laboral desfavorable. Estas dinámicas impactan directamente en el desempeño, especialmente cuando enfrentan ambigüedad o conflictos en su rol o tienen responsabilidades mal delimitadas.

Las relaciones interpersonales en el trabajo son un pilar clave para el bienestar. El aislamiento físico debido a altas exigencias, sumado a la falta de interacción con compañeros o superiores, no solo afecta la dinámica diaria, sino que genera un clima laboral adverso que impacta al trabajador. Por otro lado, la falta de oportunidades de crecimiento profesional y la escasa formación son factores que profundizan el descontento, dificultando el desarrollo y la proyección laboral de los trabajadores.

### 2.3.3 - Riesgos psicosociales

Luego de describir los factores de riesgo y estrés, se aborda brevemente los riesgos psicosociales. El objetivo es resaltar las diferencias conceptuales entre ambos, sin entrar en detalles sobre todos los tipos de riesgos. En el siguiente apartado, me enfocaré solo en aquellos que considero pertinentes para el contexto laboral de este trabajo.

Los riesgos psicosociales son aquellos que pueden influir de manera negativa en la salud de los trabajadores y en el rendimiento de la empresa a medio y largo plazo. Están asociados a los factores psicosociales de riesgo, pero no se originan exclusivamente de ellos; tienen una naturaleza situacional y contingente.

Es importante mencionar que los riesgos psicosociales están asociados con respuestas de estrés que pueden ser tanto agudas como crónicas. En el caso de las reacciones agudas, pueden producirse en situaciones de violencia o acoso laboral, mientras que las respuestas crónicas pueden incluir problemas como el burnout o desgaste profesional. En todos los casos, los efectos sobre la salud de los trabajadores son directos. Algunos de los riesgos psicosociales más importantes son:

- Acoso sexual
- El burnout o Desgaste profesional
- Acoso laboral
- Violencia

- Trabajo emocional
- Inseguridad contractual
- Estrés agudo o crónico

Mencionados los riesgos psicosociales más relevantes, es fundamental comprender de qué forma estos afectan en la salud de los trabajadores. En el siguiente apartado, se abordará específicamente el proceso de estrés crónico y burnout, detallando cómo se desarrollan y cómo impactan particularmente a los trabajadores en sectores de alta demanda, como los funcionarios policiales.

#### 2.3.4 - El Proceso de Enfermar

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como un estado de completo bienestar físico, mental y social, no simplemente la ausencia de enfermedad o dolencia (OMS, 1946). Aunque esta definición establece un ideal importante, su carácter generalizado puede limitar la comprensión del proceso de enfermar, especialmente en contextos complejos como el trabajo policial. Es aquí donde los aportes de Salvador Allende y George Engel permiten una perspectiva más integral.

En La realidad médico-social chilena (1939), Salvador Allende propuso que la enfermedad no puede entenderse como un fenómeno exclusivamente biológico. Según Allende, el proceso de enfermar surge de la interacción entre el individuo y su entorno social. En esta concepción, la enfermedad se origina en la convergencia de factores sociales, psicológicos y biológicos, que actúan en conjunto para influir en el bienestar. Este planteamiento hace referencia además que la salud y la enfermedad no son estados absolutos, sino procesos dinámicos influenciados por las condiciones de vida, las relaciones humanas y el acceso a recursos básicos.

Por su parte, George L. Engel, en 1977, introdujo el modelo biopsicosocial como una respuesta al enfoque reduccionista de la biomedicina. Engel planteó que la salud y la enfermedad son el resultado de la interacción entre tres dimensiones: biológica, psicológica y social. Este modelo enfatiza que los factores físicos no pueden separarse de las experiencias emocionales ni del contexto social en el que vive la persona, (Engel, 1977). Aplicado al caso de los policías, este modelo permite comprender cómo las condiciones laborales exigentes, el estrés constante y las relaciones interpersonales afectan su salud integral.

El proceso de enfermar es el resultado de una acumulación de factores internos y externos que alteran el equilibrio de la salud. La interacción entre los factores biológicos, como las predisposiciones genéticas y los factores ambientales, como las condiciones laborales, sociales y psicológicas, es esencial para entender cómo se origina una enfermedad.

En este sentido, el estrés juega un papel importante como factor externo que puede desencadenar o agravar enfermedades. Las situaciones de presión constante, especialmente aquellas que implican riesgos o demandas emocionales extremas, como las que experimentan los trabajadores en profesiones de alto riesgo, pueden generar reacciones biológicas adversas. El estrés prolongado se ha asociado con una mayor susceptibilidad a enfermedades cardiovasculares, trastornos gastrointestinales, trastornos del sueño y trastornos como la depresión y la ansiedad.

El proceso de enfermar, entonces, no es instantáneo, sino gradual. El estrés prolongado, en particular, tiene efectos acumulativos en la salud, lo que puede llevar a una pérdida progresiva de las capacidades adaptativas del organismo, generando un ciclo que contribuye al deterioro de la salud en general.

Vieco y Abello (2014) sostienen que la relación entre la organización del trabajo, los factores psicosociales y la salud no es tan directa como la que existe entre los factores biológicos y la salud. Los efectos adversos de la organización laboral son más difíciles de identificar y suelen ser menos específicos. Estos se manifiestan en el individuo a través de reacciones de estrés o distrés, que se presentan de manera emocional (ansiedad, depresión, alienación o apatía), cognitiva (dificultades en la percepción, concentración, creatividad o toma de decisiones), conductual (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia laboral o asunción de riesgos innecesarios) y fisiológica (alteraciones neuroendocrinas).

### 2.3.5 - El Estrés

El estrés y el burnout representan las principales razones de certificación médica entre los funcionarios policiales. Dada su relevancia y su prevalencia como causa más frecuente de certificación, resulta importante analizar este riesgo psicosocial en un apartado específico. Este fenómeno, considerado uno de los factores psicosociales más significativos a nivel global, se convierte en un riesgo cuando impacta negativamente en la salud y el bienestar de los trabajadores (Benavides et al., 2002), especialmente al favorecer la aparición de tensión y estrés laboral (Peiró, 1993).

Actualmente, el estrés laboral es uno de los problemas más comunes que afecta a un número creciente de personas. Diversos aspectos relacionados con la actividad laboral contribuyen al deterioro de la salud, entre los que destacan los factores psicosociales como desencadenantes de estrés. Entre estos factores se incluyen conflictos interpersonales, cargas excesivas de trabajo y la existencia de roles múltiples, que configuran fuentes significativas de estrés en el ámbito laboral (Torres, 2010).

La Comisión Europea define el estrés laboral como:

...“un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos” (2002, p. 7).

El estrés es una reacción adaptativa del organismo frente a situaciones percibidas como amenazantes o desafiantes. A nivel fisiológico, esta respuesta activa el sistema nervioso autónomo, liberando hormonas como el cortisol y la adrenalina, que aumentan el estado de alerta, la energía y la capacidad de reacción. Este mecanismo, conocido como respuesta de "lucha o huida" (Labrador, 1992), no es inherentemente bueno ni malo, ya que cumple una función importante en contextos de emergencia al facilitar una reacción rápida y efectiva.

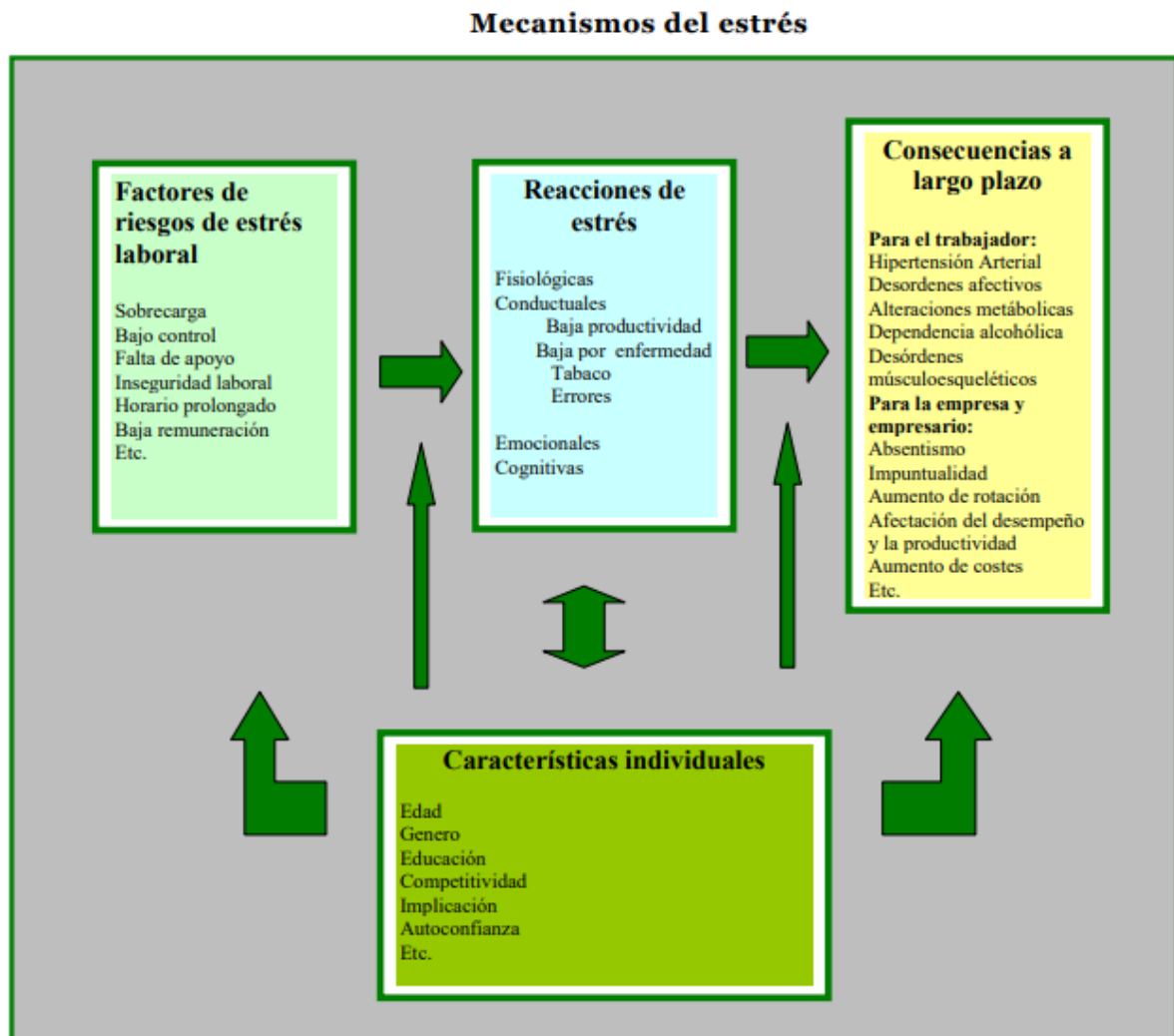
Durante este proceso, el organismo intensifica su percepción de las demandas del entorno, agiliza el procesamiento de información, mejora la búsqueda de soluciones y selecciona conductas adecuadas para afrontar la situación. Sin embargo, esta activación conlleva un desgaste significativo para el organismo. Si el estrés ocurre de forma episódica, el cuerpo puede recuperarse sin mayores problemas. Pero cuando es frecuente, intenso o prolongado, puede dar lugar a trastornos psicofisiológicos debido al agotamiento de los recursos adaptativos (Torres, 2010).

En ese sentido, cuando el estrés es crónico, el organismo no tiene la oportunidad de recuperarse y las constantes activaciones del sistema nervioso y hormonal empiezan a tener efectos perjudiciales. El estrés prolongado puede alterar el equilibrio hormonal, aumentar la presión arterial y debilitar el sistema inmunológico, lo que deja al cuerpo más vulnerable a enfermedades físicas. Además, el estrés crónico también tiene implicaciones psicológicas, como ansiedad, trastornos del sueño, depresión y problemas cognitivos como dificultades para concentrarse y tomar decisiones, (Moreno y Baez, 2010).



Según Vieco y Abello (2014), el estrés laboral puede dar lugar a una amplia gama de trastornos que afectan tanto la salud mental como física. Entre las consecuencias a corto plazo se encuentran problemas psicosociales como ansiedad, depresión y trastornos psicosomáticos. A largo plazo, el estrés puede derivar en condiciones más graves, como infartos, úlceras gástricas y dolores musculoesqueléticos. Este impacto se extiende a varios sistemas corporales, incluidos el cardiovascular, respiratorio, gastrointestinal, inmunológico, endocrino y muscular, comprometiendo también el equilibrio psicológico. Los autores destacan que el estrés laboral representa una amenaza integral para el bienestar, debido a sus efectos multidimensionales

Para una mejor comprensión, se adjunta tabla descriptiva de los mecanismos de estrés.



Basado en el planteamiento de Houtman (2005) y adaptado por Moreno y Báez (2010).

Es importante mencionar que no todas las personas reaccionan al estrés de la misma forma. Factores individuales como la edad, el nivel de implicación, los recursos internos, las estrategias de afrontamiento y el apoyo social, representados en la gráfica, influyen en la manera en que cada individuo enfrenta las demandas del entorno. Sin embargo, en entornos laborales con altas exigencias, el estrés suele ser una constante y la acumulación de experiencias estresantes puede ocasionar un desgaste considerable tanto a nivel psicológico como físico, pudiendo llevar al trabajador al desgaste profesional.

### 2.3.6 - El burnout o desgaste profesional

El burnout o síndrome de desgaste profesional, es el resultado de un proceso de estrés crónico en el ámbito laboral que supera la capacidad de recuperación del trabajador. Según Moreno y Báez (2010), se caracteriza por el agotamiento emocional profundo, la despersonalización hacia las personas con quienes se interactúa y una baja realización personal en el trabajo. Este estado se origina cuando las demandas emocionales e interpersonales del entorno laboral exceden los recursos disponibles, generando un deterioro progresivo en la capacidad de afrontar las responsabilidades laborales.

El agotamiento emocional es considerado el núcleo del burnout, manifestándose como un cansancio extremo que dificulta continuar con las tareas. La despersonalización, por su parte, se refleja en un trato distante o incluso cínico hacia los demás, mientras que la baja realización personal conlleva una sensación de ineficacia y desmotivación en relación con el propio desempeño. Estas características surgen tras una acumulación prolongada de experiencias estresantes.

A diferencia del estrés, que se relaciona con una sobrecarga de demandas tanto cualitativas como cuantitativas, el burnout aparece cuando las personas, inicialmente motivadas por su trabajo, experimentan un desgaste continuo que agota sus recursos internos. Este agotamiento progresivo no es producto de una vulnerabilidad personal, sino de condiciones laborales adversas, como la falta de apoyo organizacional, recursos insuficientes y exigencias emocionales constantes (Freudenberger, 1974).

El autor mencionado enfatiza que el burnout no solo afecta la salud de los trabajadores, sino que también tiene repercusiones negativas en el clima laboral y la productividad. A medida que el individuo se desgasta, su capacidad para realizar sus tareas de manera efectiva se ve comprometida, al igual que la interacción.

En ese sentido plantea (Gil-Monte, 2002) que el burnout afecta en dos planos, en el personal, los efectos incluyen ansiedad, sentimientos de impotencia, irritabilidad, apatía,

conductas agresivas, abuso de sustancias como el alcohol y problemas familiares. En el plano organizacional, puede llevar a la disminución de la calidad del servicio, aumento del ausentismo, abandono laboral, y conflictos interpersonales.

### 2.3.7 - Estrés y burnout en funcionarios policiales.

El trabajo policial está asociado a altos niveles de estrés debido a la naturaleza peligrosa y exigente de las tareas que desempeñan. Oligny (1994) destaca que uno de los efectos a largo plazo de este estrés es el agotamiento emocional, un fenómeno relacionado con los valores del sistema policial y el compromiso que los agentes sienten por su labor.

Continuando con los lineamientos del autor referido, los policías se encuentran entre los grupos más vulnerables al estrés laboral debido a las constantes situaciones de riesgo, decisiones difíciles y el contacto continuo con situaciones traumáticas. Además de enfrentar actos de violencia y conflictos, los funcionarios están sometidos a un entorno de tensión emocional constante, donde deben mantener una vigilancia permanente, reaccionar rápidamente ante emergencias y lidiar con la violencia, el sufrimiento humano y en ocasiones la pérdida de vidas.

El trabajo policial también está marcado por un conjunto de demandas normativas complejas. La principal función del policía incluye el control, la prevención y la represión, pero también se espera que los agentes sean respetuosos, autocontrolados y atentos, incluso ante provocaciones. Torres (2010) tomando aportes de Durán y Montalban (1998) afirma que este tipo de trabajo tiene un impacto negativo que puede extenderse a toda la vida del trabajador.

Además señala la autora, que el entorno conflictivo y peligroso en el que los policías deben desempeñar sus funciones, sobre todo durante intervenciones relacionadas con la seguridad y atención ciudadana, contribuye al estrés. En ocasiones, las intervenciones aparentemente inofensivas pueden volverse situaciones críticas y peligrosas. Por otra parte, las herramientas de trabajo, como las armas y otros equipos de defensa, también representan un factor de riesgo que agrava el estrés laboral.

Por supuesto, las tareas desempeñadas dentro de una comisaría especializada en violencia doméstica no están exentas de estos riesgos. De hecho, el entorno específico de estas unidades presenta desafíos psicosociales particulares que pueden amplificar el impacto del estrés laboral. En este contexto, resulta fundamental identificar y reflexionar sobre las debilidades y tensiones que atraviesan los policías en estos espacios. A

continuación, abordaré los factores psicosociales que considero críticos y que merecen una atención más profunda para fortalecer el bienestar de los funcionarios y mejorar la efectividad de su labor.

#### 2.4 - Identificación de factores psicosociales de riesgo en Unidades de violencia doméstica.

Un aspecto central para entender las dinámicas laborales y los desafíos de las unidades de violencia doméstica es la cultura organizacional. El artículo N° 3 de la Ley Orgánica policial establece que “la Policía Nacional tiene como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar el orden y la seguridad interna”, (Ley 19315). Sin embargo, en la práctica, existe también una percepción sobre el rol del policía que se asocia principalmente con funciones represivas, una visión que se refuerza además desde la formación policial.

Según Schein (citado por Witkken, 2020), la cultura organizacional puede definirse como un conjunto de creencias fundamentales que un grupo desarrolla para afrontar los desafíos de adaptación al entorno y cohesión interna. Estas creencias, una vez instauradas, se transmiten a los nuevos integrantes como formas aceptables de interpretar y actuar frente a los problemas cotidianos. En el caso policial, esta cultura incluye valores, símbolos y normas que no siempre están explícitos pero que resultan fundamentales para moldear el accionar institucional. Este aprendizaje no ocurre solo a través de la formación inicial, sino que se refuerza en la práctica diaria mediante procesos de socialización que permiten la internalización de reglas escritas y no escritas (Moreno & Báez, 2010).

Desde mi experiencia, he percibido que en la institución policial los delitos tienden a jerarquizarse según su relevancia percibida. Los delitos contra la propiedad, por ejemplo, se asocian con mayor prestigio dentro de la institución, mientras que la violencia doméstica se ve como un problema del ámbito privado o de menor impacto. Sin embargo, al no encontrar material académico suficiente que respalde esta observación en nuestro país, decidí recurrir a investigaciones realizadas en otros contextos, como el argentino. En este sentido, González y Gómez (2019), retomando ideas de Garriga Zucal y Melotto (2012), destacan que la cultura policial suele priorizar tareas vinculadas al uso de la fuerza y la represión del delito, dejando en segundo plano las labores administrativas o relacionadas con conflictos familiares, que muchas veces se consideran ajenas al propósito principal de la institución (p 11).

Esta jerarquización tiene efectos significativos en las percepciones y actitudes hacia los destinos laborales. En el caso de las unidades de violencia doméstica, estas suelen ser

vistas como destinos menos deseables debido a la alta carga administrativa y la complejidad de los casos abordados. La percepción de que dichas tareas no ofrecen el mismo reconocimiento institucional que otras, como el trabajo en narcóticos o delitos complejos, refuerza una tendencia hacia la desvalorización de estas funciones, el policía no se siente valorado ni reconocido.

Moreno y Báez (2010) destacan que la cultura organizacional se refleja, entre otros aspectos, en problemas como la mala comunicación interna y la falta de claridad en las funciones y responsabilidades de los miembros de la institución. En esta unidad, estos problemas se evidencian con frecuencia. Aunque los funcionarios están sujetos a seguir órdenes, en ocasiones las mismas no se ajustan completamente a los protocolos establecidos, lo que genera inseguridad sobre su actuación. Esta ambigüedad, relacionada directamente con la falta de definición clara de roles y la mala comunicación, se refleja en la dinámica diaria.

Un ejemplo claro de esta tensión se observa cuando un adolescente se presenta a realizar una denuncia. En algunos turnos, la denuncia no es aceptada si el joven no está acompañado por un mayor de edad, mientras que en otros turnos, se admite sin esta condición. Esta inconsistencia pone de manifiesto la ausencia de unificación en la aplicación de los criterios y la inseguridad generada en los funcionarios, quienes se encuentran atrapados entre las órdenes recibidas y los protocolos que deberían seguir. Además, en muchos casos, las actuaciones requieren una coordinación constante con otras instituciones y una comunicación continua con las sedes judiciales, lo que aumenta la presión sobre los funcionarios ante la falta de claridad en sus roles.

El proceso de gestión de una denuncia recae principalmente sobre un solo funcionario, lo que conlleva una gran responsabilidad y sobrecarga, especialmente cuando se deben atender múltiples denuncias diarias. Idealmente, se esperaría que funcionarios de mayor jerarquía asumieran parte de las responsabilidades del proceso, aliviando la carga del personal de menor grado. Sin embargo, esta situación puede generar un conflicto en la percepción del rol desempeñado, ya que el policía se ve obligado a asumir tareas que no siempre corresponden a su nivel de formación o experiencia.

En cuanto al contenido del trabajo, es una temática demandante. La experiencia de trabajar con casos de violencia hacia la mujer confronta de alguna manera con las propias expectativas, vivencias y prejuicios. Como señala Fernández (2023, p. 2), la cultura patriarcal en la que estamos socializados influye en nuestra mirada sobre lo que constituye violencia en una relación de pareja. Esto puede llevarnos a normalizar ciertas formas de

violencia o por el contrario, a conectar emocionalmente con la víctima o el agresor de manera inconsciente, dependiendo de nuestras propias experiencias. En esta línea, Moreno y Báez (2010) se refieren a este tipo de tarea como "trabajo emocional", en el que la regulación de las emociones forma parte integral del mismo.

Los autores destacan que en este tipo de trabajo, es esencial el control de las emociones, tanto positivas como negativas, en respuesta a las normas organizacionales sobre cómo expresar sentimientos en el ámbito laboral. El manejo de las propias emociones influye no solo en la percepción personal del caso, sino también en los demás, impactando directamente en la efectividad de las intervenciones. Este aspecto es inherente a cualquier trabajo con personas, y se vuelve aún más relevante cuando se trata de aquellos que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad.

Considerando la temática en cuestión, es importante destacar que la sobrecarga laboral se intensifica cuando se suman las demandas mentales y emocionales que implica enfrentar situaciones de violencia de forma repetida. La sobrecarga no se refiere únicamente a la cantidad de trabajo, sino también al estrés emocional de gestionar múltiples casos en un solo día. En un día relativamente tranquilo, un solo policía puede ser responsable de hasta cinco denuncias de violencia, lo que, sumado a la alta presión, el ritmo acelerado y los plazos estrictos, refuerza este factor psicosocial de riesgo, afectando la salud del funcionario.

La falta de control sobre la carga laboral es otro aspecto identificado en la unidad. Los policías no pueden controlar el volumen de trabajo asignado, lo cual se vuelve problemático en un contexto de demandas constantes y acumulación de denuncias. Esta situación genera no solo una sensación de impotencia, sino también un desgaste emocional y físico continuo. Además, la falta de apoyo institucional, que se manifiesta en la escasa formación sobre la problemática que enfrentan y en la carencia de espacios para procesar y gestionar las vivencias laborales, como podría ser un espacio terapéutico, agrava aún más este escenario. Esto refuerza la carga mental y emocional que implica gestionar casos de violencia de manera constante y sin los recursos adecuados para hacerlo de forma saludable.

La deficiente distribución de los sectores de recepción para víctimas y agresores constituye otro factor que contribuye a generar conflictos, momentos de tensión e incluso insultos dentro de la unidad. Aunque podría parecer un detalle menor, esta deficiencia edilicia tiene un impacto significativo en la dinámica diaria. A pesar de que la mediación en situaciones de conflicto forma parte de las responsabilidades inherentes al rol policial, la

falta de espacios adecuados para la atención de estas personas incrementa innecesariamente la carga de estrés y dificulta las intervenciones. Este factor, contribuye directamente al agotamiento físico y emocional que enfrentan a diario.

Como he señalado, los desajustes en los factores psicosociales afectan progresivamente la salud de los policías, agotando tanto sus recursos personales como profesionales. Esta situación da lugar a dos posibles escenarios: el funcionario opta por solicitar un traslado a otra unidad en busca de alivio, o en su defecto, continúa trabajando a pesar de no encontrarse en condiciones óptimas, hasta que finalmente se ve obligado a certificarse. Sin embargo, la certificación no es una opción sencilla, ya que un diagnóstico de estrés o burnout conlleva el retiro del arma de reglamento, lo cual no solo afecta el desempeño profesional, sino que también implica una reducción salarial y limita la posibilidad de realizar horas 222, un complemento económico importante para muchos policías.

Es importante reconocer que los factores psicosociales de riesgo, como la ambigüedad del rol, la falta de claridad en las funciones, la sobrecarga laboral no controlada, la mala comunicación interna, entre otros, constituyen aspectos que afectan directamente la salud de los policías. El estrés constante generado por estos, compromete además la eficiencia y efectividad de sus intervenciones. Estos factores inciden en las dinámicas laborales, la toma de decisiones y las respuestas operativas ante las situaciones que enfrentan. En la siguiente sección, desarrollaré cuales podrían ser los posibles impactos en las intervenciones y la atención a las víctimas.

## 2.5 - Posibles impactos en las intervenciones hacia las víctimas

En algunas instituciones, la cultura organizacional que tiende a jerarquizar los delitos o a considerar ciertos hechos de violencia como problemas familiares puede influir en la manera en que se aborda la violencia de género. Esta perspectiva puede llevar a que no se prioricen adecuadamente estos casos, resultando en intervenciones menos profundas o en respuestas que no cubren las necesidades de protección inmediata de las víctimas. De este modo, aunque no sea una acción intencionada, las dinámicas culturales y estructurales pueden impactar en la eficacia de la intervención, incrementando el riesgo para las víctimas.

Otro de los aspectos importantes es la sobrecarga laboral. Cuando los funcionarios no pueden destinar el tiempo adecuado a cada caso debido a una carga excesiva, las intervenciones tienden a ser apresuradas y superficiales, sin abordar a fondo las complejidades de la situación. Como resultado, las víctimas pueden sentirse ignoradas, incomprendidas y desvalorizadas, contribuyendo a aumentar su frustración y desmotivar su

continuidad en el proceso. Esto a su vez, podría perpetuar la vulnerabilidad de la víctima y dificultar el acceso a la protección y la justicia.

La falta de claridad en los roles y protocolos puede comprometer la coherencia en el accionar policial. Cuando los funcionarios no están completamente informados sobre los procedimientos, las víctimas pueden recibir respuestas contradictorias, lo que genera confusión y una sensación de inseguridad sobre el sistema. Esta inconsistencia erosiona la confianza de las víctimas en el proceso y en la efectividad de las medidas de protección, lo que podría generar como consecuencia abandonar la denuncia.

Es común que las víctimas expresen quejas sobre las medidas iniciales o el accionar policial en general. No es raro que, ante la insatisfacción con la atención recibida, decidan acudir a otro turno en busca de una respuesta más adecuada. De hecho, no es inusual que se perciban diferencias en cómo cada turno maneja los casos, esto también genera inconsistencias en la atención y deriva en falta de confianza de las víctimas en el sistema. Esta falta de coherencia, puede resultar en una victimización secundaria, ya que las personas afectadas se ven obligadas a relatar su experiencia a diferentes actores sin recibir una respuesta coordinada. Esta revictimización no solo prolonga el dolor emocional, sino que también refuerza la percepción de que el sistema es ineficaz e insensible a sus necesidades.

Otro factor influyente es la casi nula prioridad dada a la educación en perspectiva de género, lo cual puede estar relacionado con la desinformación y los estereotipos prevalentes, lo que incrementa la posibilidad de intervenciones sesgadas. Estas intervenciones pueden llevar a que se cuestione la credibilidad o se minimice su sufrimiento, lo que genera un escenario en el que la víctima puede sentirse culpabilizada y obligada a justificar su situación en lugar de recibir el apoyo necesario. Según Domínguez (2016), citando a Landrove Díaz, la victimización secundaria se refiere a los daños psicológicos que la víctima experimenta como resultado de una atención inadecuada y la falta de información proporcionada por el sistema de justicia. Esta victimización se manifiesta en la interacción entre la víctima y el sistema judicial, en la cual, en lugar de sentirse respaldadas, pueden percibir que están perdiendo el tiempo o incluso enfrentar incomprensión debido a la excesiva burocracia.

Sin una capacitación adecuada, el manejo de estas situaciones tiende a ser insuficiente o incluso contraproducente. Los funcionarios que no comprenden el ciclo de la violencia ni los mecanismos de control y manipulación utilizados por los agresores pueden simplificar el



problema y ofrecer consejos inapropiados, sin tener en cuenta el contexto, lo que puede poner en mayor riesgo a la víctima.

A medida que los funcionarios experimentan estrés crónico y burnout, se genera un desgaste progresivo que como se ha mencionado, no solo afecta su salud en general, sino también su capacidad para realizar intervenciones efectivas. Este agotamiento provoca una desconexión emocional con la labor que realizan, lo que lleva a que los policías perciban la tarea como un proceso sin sentido, disminuyendo su motivación y empatía, habilidades esenciales para este trabajo. Como se mencionó anteriormente, estos cuadros clínicos, caracterizados por el cansancio extremo y la sobreexposición a situaciones de alta carga emocional, contribuyen a la desensibilización, lo que puede llevar a que los funcionarios vean ciertos comportamientos como normales o incluso exagerados, reduciendo así la urgencia de la intervención.

El agotamiento también podría desencadenar respuestas automáticas y despersonalizadas en los funcionarios, lo cual tiene un impacto directo en la percepción del peligro en los casos. Esta automatización en la respuesta puede derivar en una negligencia inconsciente, donde la falta de una adecuada comunicación con los magistrados impide transmitir correctamente los hechos, lo que a su vez podría retrasar la activación de mecanismos de protección.

Ferrer (2014), citando a Figley, enumera algunos síntomas que experimentan los trabajadores en este estado, como evitación y embotamiento psíquico, que se relacionan con la tendencia a evitar el trato con las personas que sufren; pérdida de energía; pérdida de empatía; dificultad de concentración y enfoque; sentimiento de pérdida de competencias; persuasión por parte del trabajador hacia el usuario para que tome las decisiones que él mismo tomaría; impaciencia cuando los usuarios cuentan su propia historia; y distorsiones en cuanto a la importancia o gravedad de los hechos que se relatan, entre otros.

Un ejemplo claro de esta situación ocurrió cuando, debido a una interpretación errónea de los hechos, la resolución judicial dictaminó que la víctima debía abandonar su hogar, a pesar de ser ella quien había sufrido la agresión. Esta decisión reflejaba una percepción distorsionada de los hechos transmitidos a la justicia. Tras el descontento de la víctima, que se encontraba acompañada por sus hijos y su suegra, quien respaldaba su versión, fue necesario comunicar nuevamente los hechos, lo que llevó a la revocación de la medida judicial y permitió que la víctima permaneciera en su hogar. Este ejemplo de la realidad, devela cómo el estrés y el agotamiento pueden influir en la toma de decisiones y en la correcta evaluación de los riesgos.

Asimismo, el estrés laboral en los policías también se refleja en su capacidad para comunicarse efectivamente. El lenguaje se torna más técnico y distante, lo que podría dificultar que las víctimas se sientan comprendidas y apoyadas. La falta de empatía, alimentada por el cansancio y el desgaste emocional, impide que los funcionarios mantengan un tono adecuado en sus interacciones. Esto refuerza la sensación de que no se les otorga la importancia que merecen y puede disminuir su disposición para cooperar, prolongando la victimización.

Es pertinente considerar las condiciones que afectan la eficacia de las intervenciones dentro del concepto de violencia institucional. Siguiendo los aportes de Johan Galtung sobre la violencia estructural, Boladeras (2019) sostiene que la violencia institucional no solo se limita a formas evidentes de abuso, sino que se refleja en estructuras y dinámicas organizacionales que perpetúan la desigualdad y la exclusión de ciertos grupos, como las víctimas de violencia de género.

En este sentido, podemos considerar que la violencia institucional también se manifiesta cuando no se gestionan adecuadamente los factores organizacionales que podrían facilitar respuestas más eficaces. Los factores psicosociales que he mencionado a lo largo de este trabajo, al no ser debidamente atendidos, no solo dificultan una intervención efectiva, sino que contribuyen a perpetuar el ciclo de violencia.

### 3- CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo he abordado la complejidad de la gestión de la violencia doméstica desde el ámbito policial, señalando tanto los avances como los desafíos persistentes en la implementación de marcos normativos y en las prácticas cotidianas dentro de la institución. Es evidente que el abordaje de esta problemática requiere un compromiso constante y reflexivo en la manera en que las instituciones encargadas de intervenir gestionan los recursos y capacidades de quienes están en la primera línea de respuesta.

Uno de los aspectos que impactan la efectividad de las intervenciones es la forma en que se gestionan los factores internos dentro de la institución policial. Los desafíos organizacionales, como la sobrecarga de trabajo, la falta de formación específica, las dinámicas de comunicación interna, y las condiciones físicas y psicológicas que experimentan los funcionarios, afectan en la calidad de las respuestas brindadas a las víctimas.

El trabajo en violencia doméstica es emocionalmente demandante y el impacto de este tipo de intervenciones no se limita a las víctimas. Los funcionarios policiales, al enfrentarse constantemente a situaciones de gran carga emocional, están expuestos a estrés, agotamiento y trastornos como ansiedad y depresión.

Para mejorar la calidad de las intervenciones y promover el bienestar de los funcionarios, sería conveniente implementar un enfoque integral que combine la psicoeducación con el apoyo emocional. La psicoeducación tiene un papel importante en ayudar a los policías a identificar y comprender los síntomas que experimentan debido a las situaciones que enfrentan en su trabajo. Al proporcionar herramientas para reconocer síntomas, los funcionarios podrían tomar conciencia de sus necesidades y buscar la ayuda adecuada antes de llegar a un punto de desgaste.

Además, sería importante incorporar estrategias de autocuidado, a efectos de promover el bienestar integral de los funcionarios. La implementación de espacios seguros para el apoyo emocional, como talleres de manejo del estrés, programas de apoyo psicológico y terapias grupales, contribuiría a reducir el impacto emocional negativo de este trabajo. Estos espacios permitirían a los policías compartir sus experiencias y aprender a manejar las emociones difíciles asociadas con su labor.

Asimismo, sería conveniente reflexionar sobre la cultura dentro de la policía, para promover una mayor sensibilidad hacia la problemática. Aunque se han logrado avances importantes, aún persisten dinámicas organizacionales que dificultan una atención adecuada

a las víctimas. Este cambio cultural debería involucrar una transformación en la mentalidad y las prácticas cotidianas de quienes están encargados de proteger a las víctimas, con una mayor conciencia de los efectos emocionales tanto en las víctimas como en los propios policías.

Con este trabajo, no se pretende desvalorizar el esfuerzo y la importancia del trabajo policial, que considero fundamental para la sociedad. Sin embargo, he identificado áreas de mejora que, de ser abordadas, podrían contribuir significativamente a la mejora en la atención a la violencia doméstica. La transformación de la dinámica en la institución policial es un desafío complejo, pero este trabajo pretende abrir la puerta a futuras investigaciones y a la reflexión sobre cómo las prácticas y el entorno laboral pueden ser mejorados para ofrecer un servicio acorde a la problemática.

#### 4- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Acevedo, M.J. (2002) "La implicación. Luces y sombras del concepto lourauniano". Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Equipos de Cátedra Prof. Ferrarós. Recuperado de: <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ferraros/BD/mja%20la%20implicaci3n.pdf>
- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (2002). Semana Europea 2002: Prevención de riesgos psicosociales en el trabajo. Extraído de: <http://ew2002.osha.europa.eu>
- Allende, S. (1939). La realidad médico social chilena. Santiago de Chile, Ministerio de Salubridad, Previsión y Asistencia Social.
- Benavides, F., Gimeno, D, Benach, J, Martínez, J., Jarque, S., Berra, A., & Devesa, J. (2002). Descripción de los factores de riesgo psicosocial en cuatro empresas. Gaceta Sanitaria, 16(3), 190-196. [https://doi.org/10.1016/S0213-9111\(02\)71859-2](https://doi.org/10.1016/S0213-9111(02)71859-2)
- Boladeras, M. (2019). Violencia institucional por incumplimiento de derechos. *Musas*, 4(1), 60-76. <https://doi.org/10.1344/musas2019.vol4.num1.4>
- Carayon, P, Haims, M; Yang, C. (2001). Psychosocial work factors and work organization. In W.Karwowski (Ed.), *The International Encyclopedia of Ergonomics and Human Factors* (pp. 111-121). London: Taylor y Francis.
- Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión, Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Cox, T; Griffiths, A. J. (1996). The assessment of psychosocial hazards at work. In M.J.Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology*. (pp. 127-146). Chichester: Wiley and Sons.
- Dominguez María. (2016). Violencia de género y victimización secundaria. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*. Volumen VI Número 1 .

- Engel G. (8 de Abril de 1977) La necesidad de un nuevo modelo médico: un desafío para la biomedicina. Ciencia. Volumen 196, Número 4286, 129-136. [https://artegeneroderecho.files.wordpress.com/2020/08/engel-\\_1977-la-necesidad-por-un-nuevo-modelo.pdf](https://artegeneroderecho.files.wordpress.com/2020/08/engel-_1977-la-necesidad-por-un-nuevo-modelo.pdf)
- Erez, E. & Belknap J. (1998). In their own words: battered women's assessment of the criminal processing system's responses. *Violence and Victims*, 13, 251-268.
- Fernández, A; López, M; Borakievich, S; Ojam, E; Cabrera, C. (2014) La indagación de las implicaciones: un aporte metodológico en el campo de problemas de la subjetividad, *Revista Sujeto, Subjetividad y Cultura*, 8 de Octubre, pp. 5-20.
- Fernández, M; Polo, C; Rodríguez, P. (2023). Impacto de la atención a las víctimas de violencia de género en los y las profesionales de la salud, *Atención Primaria*. Recuperado en <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2023.102856>
- Ferrer, A. (2014) Desgaste por empatía, definición, síntomas, escalas de evaluación, medidas de prevención. UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS.
- Galeano, N., & Cortés, S. . (s.f.). *La sobrecarga laboral y sus consecuencias en la salud de los trabajadores*. Unidad Cooperativa de Colombia. Recuperado de <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3a837d7d-4f22-48cd-bbd9-12d0bca05304/content>
- Garrido, L. (1988). ¿Con qué bueyes aramos?. *Cotidiano Mujer*, IV (28). (1988b). Shirley Anchen Comisaria de Mujeres. *La República de las Mujeres*, I (14).
- Gil-Monte, P. (2002). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una revisión teórica. *Papeles del Psicólogo*, 23(1), 33-40.
- González, J; Gómez, M. (2020). Un enfoque antropológico para observar la aplicación del Protocolo de Actuación policial en situaciones de violencia de familia en la Provincia de Córdoba. *Jornadas de estudios sociales sobre delito, violencia y policía*, 9 y 10 de abril del 2019. Ciudad autónoma de Buenos Aires, Argentina. La seguridad en cuestión. UNSAM. Disponible en: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab\\_eventos/ev.14044/ev.14044.pd](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.14044/ev.14044.pd)

González, P; Gracia L ; Salanova M. (1996). La importancia del trabajo en los jóvenes durante los primeros años de empleo. Área de Social. Facultat de Psicologia. Universitat de València. Facultat de Psicologia. Universitat Jaume I de Castelló.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSST). (2024). Factores de riesgo psicosocial. Temas específicos del Proceso Selectivo para ingreso en la Escala de Titulados Superiores del INSST, Parte 4: "Ergonomía y psicología aplicada", Tema 10.

Jordan, C. (2004). Intimate partner violence and the justice system: An examination of the interface. *Journal of Interpersonal Violence*, 19, 1412-1434.

Kaminsky, G (1990). Dispositivos institucionales. Democracia y autoritarismo en los problemas institucionales. Tercera Edición, Bs As.

Labrador, F.J. (1992). El estrés. Nuevas técnicas para su control. Madrid. Ediciones temas hoy.

Ley N° 17514 (2002). Ley de erradicación de la violencia doméstica. Recuperado de <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/17514-2002>

Ley N° 19315 (2015). Ley Orgánica policial. Recuperado de <https://www.impo.com.uy/bases/leyes-originales/19315-2015>

Ley N° 19580 (2017). Ley de Violencia hacia las mujeres basada en género. Recuperado de <https://www.impo.com.uy/bases/leyes/19580-2017>

Lila, M; Gracia, E; García F. (2010) Actitudes de la policía ante la intervención en casos de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja: influencia del sexismo y la empatía - Universidad de Valencia. *Revista de Psicología Social*, 25 (3), 313-323.

Lourau, R. (1990) "Implicación y sobreimplicación". Traducción e Introducción: Cristián Varela, Buenos Aires: (s/d).

Martínez, L. (2018). Feminismo y autonomismo: a treinta años de la Comisaría de la Mujer en Uruguay, Filanderas. *Revista Interdisciplinar de Estudios Feministas* (3), 39-57.

- Monza A. 2005. La duración de la jornada en el caso argentino: la calidad del empleo y el reparto del tiempo de trabajo. Trabajo. (16):115-155.
- Moya-Albiol, L. (2014). La empatía: Entenderla para entender a los demás. Barcelona: Plataforma Actual.
- Oigny, M. (1994). "Quemarse" en la profesión policial. Revista Internacional de Policía Criminal, Enero/Febrero, pp. 22-25.
- Organización Internacional del Trabajo (1984). Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control. Ginebra: OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2012). Informe sobre la salud y seguridad en el trabajo. OIT.
- Organización Internacional del Trabajo. (2024). Accesible en <https://www.ilo.org/es>
- Peiró, J. M. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Madrid: Eudema.
- Presidencia Uruguay-Interior inauguró unidades especializadas en violencia doméstica y de género. Accesible en: <https://www.gub.uy/presidencia/comunicacion/noticias/interior-inauguro-unidades-especializadas-violencia-domestica-genero>
- Rick, S., & Binner, A. (2010). Conceptos de riesgo en el trabajo: una perspectiva organizacional. Editorial Trabajo Seguro.
- Rodríguez, P. (2009.). La maternidad en mujeres en situación de violencia doméstica, una aproximación desde los técnicos/as de los servicios de atención en Montevideo. Tesis de grado. Universidad de la República (Uruguay). Facultad de Ciencias Sociales. Departamento de Trabajo Social.
- Roozeboom, M., & Houtman, I. (2008). Riesgos psicosociales: Medición y prevención en el ámbito laboral. Editorial PsicoTrabajo.



- Torres, C. (2010). Prevención de estrés en agentes de la Policía de la Provincia de Córdoba, Departamental Río Cuarto. Una propuesta de intervención [Trabajo final de graduación, Universidad Empresarial Siglo 21].
- Velázquez, Y., Zamorano, B., Ruíz, L., Monreal, O., & Gil, H. (2014). El horario laboral como elemento de riesgo psicosocial en los profesionales de la salud. *Saber*, 26(4), 409-415. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-01622014000400006&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01622014000400006&lng=es&tlng=es)
- Vieco Gómez, G. F., & Abello Llanos, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*, 31(2), 48-60.
- Wittke, T (2020-2021) - Cultura Organizacional como factor crítico en la Gestión del Conocimiento: Reflexiones en base al caso de una empresa industrial pública en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad* - 10(3), 168-201 - Trabajos originales.