CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SUPERIORES EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

MALESTAR LABORAL DE EMPLEADOS DE LA POLICÍA EN UNA UNIDAD ESPECIALIZADA DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DE GÉNERO EN EL ESTADO DE MÉXICO

T E S I S

QUE PARA OPTAR AL GRADO DE

MAESTRO EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

P R E S E N T A

TILEMY SANTIAGO GÓMEZ

DIRECTORA DE TESIS: DRA. MERCEDES BLANCO SÁNCHEZ

CIUDAD DE MÉXICO, NOVIEMBRE DE 2018

A quienes me compartieron de sus vidas y me permitieron lograr esta investigación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por la beca para cursar los estudios en el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS) sede Ciudad de México. Igualmente, a todo el personal de la institución y muy especialmente a Rogelio Reyes.

Al personal de la Unidad Especializada y muy especialmente a su directora.

A la Dra. Mercedes Blanco Sánchez por su labor para dirigir esta tesis. A quienes integraron mi comité: Dra. Eugenia Martín Moreno, Dra. Marisa Ruiz Trejo y Dr. José Sánchez Jiménez, por su tiempo y generosidad.

A María N. Rodríguez Alarcón por su acompañamiento, generosidad y afecto; N. Paulina Sánchez López y Ángel Eduardo Hilario Reséndiz, por su apoyo y solidaridad. Esta investigación no hubiera sido posible sin ustedes.

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS SUPERIORES EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL

NOMBRE DEL ALUMNO (A): Tilemy Santiago Gómez

PROGRAMA DE POSGRADO: Maestría en Antropología Social

SEDE: Ciudad de México

PROMOCIÓN: 2015-2017

FECHA DE PRESENTACIÓN: 22 de noviembre de 2018

TITULO DE LA TESIS: Malestar laboral de empleados de la policía en una unidad especializada de atención a la violencia familiar y de género en el Estado de México.

DIRECTOR DE TESIS: Dra. María de las Mercedes Blanco Sánchez

TEMA: Malestar laboral, trayectorias vitales.

SUBTEMA: Dinámica del trabajo policial, atención a la violencia contra las mujeres

CAMPO TEMÁTICO: Antropología del trabajo policial

CRONOLOGÍA: Siglo XXI

PAÍS O ESTADO DONDE SE CENTRA EL TEMA: Estado de México

MUNICIPIO Y/O LOCALIDAD: Municipios del oriente de la Zona Metropolitana del Valle de México

ABSTRACT

La violencia contra las mujeres en México es atendida por diversas estrategias institucionales, una de ellas es la intervención de la policía. Desde el año 2008 existe una política gubernamental que recibe el nombre de *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida*. El Estado de México fue la primera entidad federativa en la que se estableció la declaratoria de dicha *Alerta*, en parte por la presión de la sociedad civil. Una de las medidas que ha tenido empuje y aceptación institucional ha sido la creación de unidades policiales especializadas en la atención a esta compleja problemática. El alcance y trascendencia de estas unidades aún no ha sido analizado a profundidad. Los problemas a los que se enfrentan son las propias características del trabajo policial, como es el desgaste laboral que las y los trabajadores de la policía resienten a consecuencia de los condicionantes intrínsecos de este tipo de labor, ampliamente documentadas desde distintas disciplinas de las ciencias sociales. En esta investigación, por lo que toca al ámbito conceptual, se revisan las principales aproximaciones al fenómeno del desgaste: el llamado síndrome del *burn out*, el estrés laboral y la perspectiva del *sufrimiento laboral.* Es este último enfoque el seleccionado como de mayor potencial para el ámbito de estudio de la presente tesis. A partir del trabajo etnográfico, y con el apoyo del enfoque teórico metodológico del curso de vida, se hace un recorrido por las experiencias individuales de hombres y mujeres que trabajan en una unidad policial de atención a la violencia contra las mujeres, con el objetivo de identificar cuáles son las principales dinámicas laborales presentes en la generación de malestar emocional. Los resultados obtenidos permiten comprender un ámbito poco abordado en los estudios de este tipo: las dinámicas organizacionales internas están marcadas tanto por violencias del propio contexto policial, como por otras formas de maltrato, tales como la discriminación por motivos de clase social, origen étnico, y género.

ÍNDICE GENERAL

Introducción 10

1. Planteamiento de la investigación 10

2. Pregunta de investigación 14

2.1 Objetivos 14

2.2 Objetivo general: 14

2.3 Objetivos específicos: 15

3. Sobre el contexto de investigación y las limitaciones encontradas 15

4. Estructura de la tesis 16

Capítulo I. La investigación sobre el desgaste emocional y la dinámica laboral: referentes teóricos y aspectos metodológicos 19

1. Introducción 19

2. El estudio del trabajo como productor de malestar: aprendizajes y limitaciones 20

2.1 Antecedentes en la conceptualización del síndrome del *burnout* 20

2.2 El Estrés laboral 21

2.2.1 Factores desencadenantes del estrés laboral 23

2.3 Principales características del síndrome de *burnout* 25

2.3.1 Factores desencadenantes del *burnout* relacionados con la actividad laboral 27

2.3.2 Factores de riesgo relacionados con el contexto laboral 28

2.3.3 Factores de riesgo individuales 31

2.4 El sufrimiento laboral, características y etiología 37

3. Resoluciones conceptuales sobre el estudio del malestar emocional en el trabajo 41

3.1 Sobre el *burnout* y el *sufrimiento* 41

3.2 Sobre la "cultura policial" 43

4. Trayectorias vitales y enfoque del curso de vida 47

5. Referentes metodológicos 48

Capítulo II. Contextos normativos y territoriales 54

1. La atención a la violencia contra las mujeres por parte del Estado Mexicano: referentes globales y normativos. 54

1.1 Contexto global de las políticas públicas contra la violencia de género y contra las mujeres 54

1.2 Las cifras de la violencia feminicida en los municipios del Estado de México de la ZMVM 57

2. La Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida 62

3. El proceso burocrático de la Alerta de Violencia de Género Feminicida en el Estado de México 67

4. Contexto de la zona oriente de la ZMVM 76

Capítulo III. Trayectorias vitales 81

1. Introducción 81
2. Lily 82
2.1 Introducción: el contexto de la entrevista 82
2.2 *Era divertida mi vida*: trayectoria vital de Lily 83
3. Sofía 88
3.1 Introducción: el contexto de la entrevista 88
3.2 *Creo que he sido una persona muy "estudiosa"*: trayectoria vital de Sofía 88
4. Martha, directora de la Unidad 96
4.1 Introducción: el contexto de la entrevista 96
4.2 *La violencia siempre estuvo presente*: trayectoria vital de Martha. 97
5. Juan Carlos, oficial de policía - "asistente social" 111
5.1 Introducción: el contexto de la entrevista 111
5.2 *Salen las cosas bien cuando les echas empeño*: trayectoria vital de Juan Carlos 112
6. Raúl, licenciado en Derecho - "asistente jurídico" 123
6.1 Introducción: el contexto de la entrevista 123
6.2 *Nunca me he dejado de nadie:* trayectoria de vida de Raúl 123
7. Gustavo, licenciado en ciencia política – "asistente de trabajo social" 135
7.1 Introducción: el contexto de la entrevista 135
7.2 *No quería ser una persona católica mediocre*: trayectoria vital de Gustavo 136
8. Conclusiones del capítulo 143
Capítulo IV. Malestares y desgaste 145
1. Introducción 145
2. Sobre las expectativas de *ser policía* 145
2.1 *Tecolotes* 145
2.2 *Profesionistas* 147
3. La constitución de la Unidad Especializada y el arribo del personal 149
3.1 La creación de la Unidad como una instancia policial 149
3.2 El arribo de los *tecolotes* a la Unidad después de su trayectoria policial 150
3.3 El arribo de los profesionistas a la Unidad Especializada 152
3.4 Conflictos y malestares que surgen desde la integración de la Unidad Especializada 157
4. Condiciones de operación actuales de la Unidad 163
4.1 El espacio físico de la Unidad y las dinámicas cotidianas 163
4.1 El horario de trabajo y las implicaciones para la vida fuera horario laboral 175
4.2 Las actividades de la unidad y el cambio de turno 181
4.3 El uniforme dentro y fuera del contexto laboral 185
5. Malestares 187
5.1 Contextos de desgaste por jerarquía 188

5.2 Malestar ético 199
5.3 Malestar por sobrecogimiento y por contacto con el sufrimiento 203
5.4 Malestar ontológico y relacional 207
5.5 El desfile, un evento de síntesis 218
5.6 Conclusiones del capítulo 222
Conclusiones 227
1. Estudiar malestares que develan contextos 227
2. La política pública y la interacción cotidiana 228
3. Malestares y prácticas culturales 230
Bibliografía 233
Fuentes electrónicas consultadas 252

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Personas entrevistadas 53
Tabla 2. Países con la tasa más alta para el delito de violación por cada 100,000 habitantes 60
Tabla 3. Estados con *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida* con fecha de declaratoria en orden cronológico progresivo. 65
Tabla 4. Estados en los que se ha presentado solicitud de *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida* y no ha procedido, en orden cronológico progresivo. 65
Tabla 5: Características de pobreza y rezago social de los municipios del Estado de México de la ZMVM con Alerta de Violencia de Genero y Violencia Feminicida, 2010 73
Tabla 6: Porcentaje de población en situación de marginalidad urbana en los municipios del Estado de México de la ZMVM con Alerta de Violencia de Genero y Violencia Feminicida, 2010 78
Tabla 7: Sectores en los que la población de 18 años o más, que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes en el Estado de México, percibe corrupción muy frecuente, 2013. 78
Tabla 8. Malestares 226

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1. Espacio general de la Unidad Especializada 163
Imagen 2. Áreas del espacio laboral 164
Imagen 3. Baño general, manguera y cubeta para abasto de agua 166
Imagen 4. Áreas del espacio habitacional 167
Imagen 5. Lavabo de la cocina, bote para basura orgánica y basura en descomposición. 169

Imagen 6. Piso de la cocina frente al lavabo 170
Imagen 7. Mueble con trastes de cocina 171
Imagen 8. Techo de la cocina 171
Imagen 9. “Lockers” 173
Imagen 10. Dormitorio de varones 174

Introducción

1. Planteamiento de la investigación

El tema central de la presente investigación es el desgaste emocional que experimentan las personas en sus lugares de trabajo. La actividad laboral dota a los individuos de elementos para la construcción de la identidad, aporta objetivos y sentido a la vida, provee de estructura y contiene la experiencia cotidiana (Schwartzmann, 2004). No obstante, también puede ser fuente y espacio para el maltrato y la violencia, ya sea por lo hostil del mercado laboral, por las expectativas no cumplidas en la remuneración económica y/o de reconocimiento social, o por las propias condiciones y características de la actividad. Aunque existe, en distintas áreas de las ciencias sociales pero especialmente en la psicología, bastante conocimiento empírico sobre los fenómenos adversos que algunas personas experimentan en el contexto laboral, la producción que se interesa por los aspectos culturales no ha sido tan extensa, comparativamente.

Existen enfoques que se desarrollan a partir de estudios biológicos, como los del estrés laboral; desde la psicología, uno de los enfoques más conocidos surge en países de habla inglesa bajo el nombre de “síndrome de *burn out*”, desde la corriente francesa se encuentra aquel que habla de *sufrimiento laboral*. En investigaciones empíricas se ha documentado la influencia de las características individuales y también las condicionantes impuestas por la propia organización laboral, así como el tipo de tareas que se realizan (Maslach, Schaufeli y Leiter, 200; Dejours, 2015, entre otros). Cuando la actividad implica el tratamiento y atención de otras personas existe una mayor probabilidad de que estas situaciones de malestar se presenten más fácilmente, como en el caso del profesorado o los servicios de atención a clientes; la posibilidad aumenta cuando el trabajo supone un contacto directo con el sufrimiento humano. Aunque se han propuesto algunas razones para esto, las implicaciones de los significados culturales sobre el tipo de labor merecen también ser observados.

Mi interés en este tema es resultado de mi propia experiencia como profesor e instructor dentro del sistema de justicia penal mexicano. En mi propio tránsito por este medio he percibido cómo, en ciertos contextos, el comportamiento individual se ve influido por el peso de la institución, a la vez que ciertas circunstancias inciden para generar situaciones de tensión o malestar en algunas de las personas que allí laboran. Desde esas experiencias me

he preguntado por la forma en la que la experiencia laboral cotidiana puede suponer un riesgo a la estabilidad emocional de las personas, y cómo ese riesgo puede ser mayor, o al menos diferente, cuando el trabajo tiene que ver con el sufrimiento y la violencia, y este es, precisamente, el caso de la Unidad ~~de~~ Especializada de Atención a la Violencia Familiar y de Género en el Estado de México, sobre la cual daré cuenta en la presente tesis.

El malestar que se produce derivado del trabajo, especialmente cuando se trata de ocupaciones en contacto con víctimas de alguna forma de maltrato, ha sido un tema extensamente abordado, por lo que se han producido distintos términos y orientaciones para estudiar este fenómeno (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Dejours, 2015, Hochschild, 1983). Dado que en el capítulo uno doy cuenta de esta discusión, en este inicio me limito a señalar que, por ejemplo, el llamado síndrome de *burnout* se conceptualiza como una respuesta a situaciones de estrés laboral crónico y demandas excesivas en el trabajo, tiene diferentes dimensiones de expresión y, desde este enfoque, buena parte del interés ha recaído en reconocer las características personales que influyen en la aparición del fenómeno, aunque también en examinar el tipo de trabajos que podrían influir en la aparición del desgaste laboral (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Por su parte, desde la corriente francesa se argumenta que antes que los aspectos individuales el *sufrimiento laboral* es la consecuencia de la poca capacidad de agencia de las personas en la forma de llevar su trabajo, así como también los conflictos éticos que eventualmente pueden enfrentarse (Dejours, 2015).

El contexto de investigación que elegí es el de una Unidad de Especializada de Atención a la Violencia Familiar y de Género perteneciente a una Secretaría de Seguridad Pública Municipal en el Estado de México. Parto del supuesto de que se trata de un ámbito laboral en el que debido al tipo de actividad, la atención a víctimas, existe un riesgo de experimentar malestar emocional en quienes allí trabajan por el contacto inherente con situaciones de violencia. Además establezco la hipótesis de que la carga laboral de una instancia como ésta puede ser elevada en número, tiempo y exigencias técnica, (por ejemplo en habilidades para la atención, manejo de situaciones inesperadas y gestiones administrativas) y de casos a atender. Estos supuestos surgen, por una parte, de lo descrito en investigaciones empíricas sobre los trabajo en contacto con casos de violencia, además de que el trabajo policial ha sido descrito como una actividad con un potencial considerable para incidir negativamente en el malestar de las personas que lo desempeñan (Schaible y Six, 2016). A lo anterior se le suma la violencia contra las mujeres que existe en algunos de

los municipios mexiquenses próximos a la Ciudad de México, pues aunque el registro oficial es problemático, como mencionaré a continuación, la existencia de una medida de política pública como es la Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida, nos permite suponer que la incidencia de este fenómeno es elevada.

El registro de la violencia delictiva es en general problemático, la incidencia delictiva generalmente no ofrece una representación fidedigna de la criminalidad de un lugar y momento determinado, pues como ha sido descrito, las cifras oficiales y sus variaciones pueden dar cuenta de la operación de las instancias gubernamentales, en relación a las modificacioen en el marco jurídico y la normatividad sobre el registro de los delitos, la operación de las instancias del sistema de justicia y/o el comportamiento de denuncia por parte de la sociedad, antes que del fenómeno delictivo de interés (Maguire, 2007). El caso de la violencia feminicida en México no es distinto, a pesar del reciente lanzamiento del Sistema Integrado de Estadísticas sobre Violencia contra las Mujeres (SIESVIM) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI),[1] los datos que a la fecha permiten vislumbrar las dimensión de este problema social se han generado de forma lateral, pues actualmente la información oficial disponible no ofrece datos apropiados sobre la violencia feminicida y la incidencia del feminicidio (SEGOB *et al*., 2017).

Una de las estrategias para hacer un acercamiento al fenómeno ha sido la revisión de las estadísticas de defunciones, pues aunque no permiten distinguir de los llamados feminicidios, se trata de uno de los registros menos problemáticos (SEGOB *et al*., 2017). En esta información recopilada por el gobierno mexicano de forma conjunta con la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, datos que indican con claridad que, a escala nacional desde el año de 2007 y hasta el 2016, ha existido un aumentos en la tasa de defunciones femeninas con presunción de homicidio por cada 100,000 mujeres. En el año de 1985 la tasa era de 3.8 y para el 2007 había descendido a 1.9, sin embargo, para el año de 2011 y 2012 llegará a 4.6 para disminuir ligeramente y quedar en 4.4 para el año de 2016 (SEGOB *et al.*, 2017). Aunque estos datos sólo ofrecen una mirada a lo eventos donde la violencia contra las mujeres pudo haber provocado un homicidio, es posible inferir un correlato de niveles altos de distintas violencias, pues como han señalado Jane Caputi y Diana E. H. Russel (1992), el feminicidio es el extremo de un continuo de comportamientos y violencias en contra de lo considerado femenino que pueden

[1] Disponible en línea en: https://sc.inegi.org.mx/SIESVIM1/paginas/consultas/inicio.jsf [recuperado 2 de junio de 2018].

incluir abusos sexuales, violación, maltrato psicológico y otras formas de agresión. Sobre los datos estadísticos disponibles para el Estado de México y los municipios de la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM) me referiré en el capítulo II, apartado 1.2.

Desde la información disponible supuse que, además de la carga de trabajo, una instancia gubernamental encargada de atender algunas expresiones de la violencia feminicida como esta podría experimentar otro tipo de dificultades, pues inclusive la propia creación de unidades policiales para atender la violencia de género es un tema a debate sobre si es la mejor forma de intervenir en esta problemática social (Cfr. Méndez, 2013; Westmarland, 2001). En el resto de las suposiciones sobre lo problemático de la operación de una Unidad policial especializada se encuentra el que, como cualquier función policial, se trata de una actividad de las llamadas "servicios humanos" (*human services*), esto es, una labor de atención a otros seres humanos (Wieclaw et al, 2006). Una de las características más prominentes en las labores de atención ha personas es el trabajo de autogestión emocional, señalada por Hochschild (1983). Se ha argumentado que la relación directa con pacientes, clientes, niñas y niños es bastante demandante y requiere una gran cantidad implicación emocional y desarrollo de empatía (Zapf, *et al*., 1999), y que las profesiones de ayuda, así como los contextos donde hay responsabilidades por la vida de otras personas, favorecen la generación de estrés en quienes las realiza (Cherniss, 1980, citado por Stinchcomb, 2008).

En el caso de la labor policial, además de lo ya señalado, se suman las condiciones propias de esa actividad, como es la posibilidad de contacto directo con situaciones y contextos de peligro para la integridad física; si bien las agresiones contra la policía se refieren en la bibliografía sobre la actividad policial como algo poco frecuente, ello no impide que las personas que realizan trabajo policial sientan amenazada su propia seguridad de forma frecuente ya que cada actividad, como la detención de un vehículo, o el contacto con un grupo de personas, rápidamente puede escalar a una situación de riesgo potencial o inminente, por lo que, aunque esporádico, el peligro para la policía está siempre latente, lo que genera una paradoja, como han descrito Francis Cullen y sus colaboradores (1983, en Crank, 2015).

Para generar la información requerida para esta tesis llevé a cabo trabajo etnográfico que incluyó la realización de entrevistas de diversos tipos, como más adelante precisaré. También utilicé la propuesta de las trayectorias vitales para el levantamiento de información y

para el análisis; esta herramienta forma parte de la perspectiva teórico-metodológica conocida como el enfoque del curso de vida. Esta perspectiva que surge de la convergencia de las líneas de investigación teóricas y empíricas que vinculan el cambio social, la estructura social y el comportamiento individual (Glen y Giele, 2009: 2). Como señalo, la conceptualización de trayectorias laborales me resultó de gran utilidad pues me permitió conocer los caminos previos que llevaron a las personas al lugar en donde las conocí al llevar a cabo mi trabajo de campo, así como algunas de las implicaciones del trabajo policial para su propia corporalidad, a la vez que pude identificar algunos vínculos entre el cambio social y las vidas individuales (Blanco, 2011).

Una última potencialidad de la técnica de las trayectorias laborales, dentro de esta investigación, es que la respuesta de las personas a los estresores y situaciones adversas en el trabajo (y en cualquier otro contexto), está condicionada en parte por la historia personal y las vivencias individuales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Dejours y Genet, 2012). Además, puede argumentarse también que esa respuesta tiene un fuerte componente cultural. Por lo tanto, al observar las trayectorias individuales pueden revelarse algunos componentes sociales presentes en la construcción de situaciones que generan desgaste laboral en personas específicas. A partir de estas suposiciones y expectativas formulé la pregunta de investigación y los objetivos de esta tesis, como a continuación describo.

2. Pregunta de investigación

¿De qué forma la dinámica laboral produce factores que pueden generar desgaste emocional en las personas que trabajan en una Unidad Especializada de Atención a la Violencia Familiar y de Género?

2.1 Objetivos

2.2 Objetivo general:

Analizar el malestar emocional en vínculo con la dinámica laboral en quienes realizan funciones de atención directa a las personas que son víctimas de violencia familiar y de género, así como las situaciones y contextos que lo propician.

2.3 Objetivos específicos:

1. Reconstruir las trayectorias vitales de algunas trabajadoras y trabajadores en relación a las experiencias trascendentes para su actividad laboral en la Unidad de Atención.

2. Identificar y analizar las condiciones de trabajo de los empleados de la Unidad Especializada de Atención.

3. Distinguir y analizar las situaciones de mayor carga emocional experimentadas por las personas que trabajan en la Unidad de Atención y atienden personalmente a quienes sufren violencia.

3. Sobre el contexto de investigación y las limitaciones encontradas

Antes de comenzar el trabajo de investigación no tenía idea de que la Unidad de Atención elegida constituía un contexto netamente policial, pues aunque sabía que era una instancia que se derivaba del área de Prevención del Delito de la Policía Municipal, tenía la expectativa de que, debido al tipo de labor que desempeñaban, se condujeran de forma distinta a las características paramilitares que marca el contexto policial. Sin embargo, no fue así, como pude advertirlo una vez que comencé a gestionar con la directora de la Unidad Especializada la posibilidad de hacer allí mi trabajo etnográfico. El ámbito policial imprimió condicionamientos muy concretos a mi estancia en terreno, así como también en lo referente al manejo de la información. Los acuerdos de confidencialidad con los colaboradores etnográficos tuvieron que ser mayores, por lo que omito deliberadamente el nombre del municipio en cuestión, a la vez que he sustituido todos los nombres de lugares y personas que pudieran llevar a la identificación de mi contexto específico de estudio. Desarrollo más el por qué de estas decisiones en el apartado 5.

3.1. Referentes metodológicos del capítulo I.

Durante el trabajo etnográfico realizado entre los meses de septiembre de 2016 e inicios de enero del 2017, tuve que tener presente algunos parámetros mínimos de seguridad para mi persona, como el reducir el ámbito de observación a las instalaciones de la Unidad Especializada. Sólo hubo tres ocasiones formales en las que participé en actividades fuera

de la misma: una visita a una escuela primaria, el 31 de octubre, en la que el personal dio una plática informativa sobre la "Alerta AMBER"[2]; el desfile del 20 de noviembre; y las actividades por el "día naranja" (Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres), el 25 del mismo mes. Para la visita a la escuela viajé en una de las unidades móviles, al igual que al regreso del referido desfile. En principio, por experiencias previas de investigación con la policía, me había planteado antes de iniciar el trabajo de campo no viajar en las patrullas o estar con personal uniformado en la calle, pues supone la posibilidad de quedar en medio de una acción policial; posibilidad que implica riesgos incluso para los propios trabajadores, como pude registrar en conversaciones informales y durante algunas de las entrevistas. Sin embargo, en más de dos ocasiones me vi a bordo de una unidad móvil, pues me pidieron acompañara a un pequeño contingente a comprar el desayuno en un domingo; además de otras dos veces en que me llevaron a tomar el transporte público durante la noche. Igualmente, recuerdo al menos cinco veces en las cuales caminé por las calles cercanas a la Unidad Especializada con dos o tres trabajadores, uniformados como policías y con sus armas de cargo, al salir a comprar alimentos o acompañarme a pie a la parada del transporte público. Salvo la mirada incisiva y curiosa de algunas personas, no pasé por ningún incidente.

4. Estructura de la tesis

Esta investigación se divide en cuatro capítulos, en el primero de ellos, titulado *La investigación sobre el desgaste emocional y la dinámica laboral: referentes teóricos y aspectos metodológicos*, reviso las principales orientaciones y conceptos que se han desarrollado para el estudio de las afectaciones derivadas del trabajo. Identifico aquellos que se encuentran en relación directa con mis intereses y expongo mi resolución al respecto de las diferencias entre los enfoques sobre el estrés laboral, el síndrome de *burnout* y la perspectiva sobre el *sufrimiento laboral*. Realizo también algunas puntualizaciones sobre la llamada "cultura policial" así como las características de la herramienta de las trayectorias vitales y el enfoque del curso de vida. Finalmente expongo los referentes metodológicos de la tesis.

[2] Al respecto de las característiacas de esta forma de organización para atender casos de niñas y niños extraviados me refiero en el apartado 4.2 del capítulo IV.

En el capítulo II, *Contextos normativos y territoriales*, desarrollo el componente normativo de la política pública que da lugar a la creación de la Unidad Especializada, concretamente al instrumento de la *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida*, y las particularidades que hay en su gestación y puesta en marcha, pues existen aspectos de este proceso que se reproducen a nivel micro en la construcción normativa de la Unidad. Describo también algunos datos relevantes sobre los municipios mexiquenses próximos a la Ciudad de México en donde existe la declaratoria de la *Alerta*.

Bajo el nombre de *Trayectorias vitales*, en el capítulo III expongo las narraciones de vidas de las personas que entrevisté, con énfasis en sus trayectorias laborales hasta el momento en que llegan al contexto que finalmente les lleva a trabajar en la Unidad Especializada; en el caso de quienes no estudiaron una carrera universitaria, este momento es cuando se integran al cuerpo de Policía Municipal, pues esto marca una diferencia sustancial para el tipo de interacciones al interior de la Unidad Especializada.

En el capítulo IV, llamado *Malestares y desgaste*, abordo la forma en la que a partir de sus trayectorias laborales y vitales previas, se van articulando las distintas formas que toman los malestares, así como la forma en la que el contexto sociocultural general y en particular en la organización laboral, favorece su surgimiento. La secuencia en la que presento la información es la siguiente: las expectativas de ser policía, los aspectos del surgimiento de la Unidad que son relevantes para el tipo de interacciones que se dan en su interior, la llegada de las personas que allí laboran, las condiciones materiales y de espacio en las que se lleva a cabo el trabajo y, finalmente, los diferentes tipos de malestares que se presentan y sus vínculos con otros aspectos de la interacción.

En las conclusiones generales sintetizo los aspectos más significativos que emergen de la información producida en el desarrollo de la investigación que da lugar a la presente tesis. En primer lugar señalo cómo al plantearse una investigación sobre los malestares de un grupo de trabajadores es irremediable que surjan las inequidades e injusticias de las condiciones de trabajo. Después, apunto cómo es que el contexto normativo de la Unidad tiene repercusiones concretas en las vivencias de malestar de las personas que allí trabajan. Finalmente, indico cómo las distintas vivencias de malestar obedecen a aspectos contextuales más amplios, donde las prácticas culturales, la forma de conducirse que tiene el Estado y la percepción de la población civil se conjugan para producir efectos adversos en las y los trabajadores. Aunque estos malestares también se presentan de distinta forma

dependiendo de aspectos como el género, la trayectoria individual y la posición jerárquica. Sugiero, además, que para estudiar estos fenómenos no pueden dejar de considerarse los factores socioculturales relacionados, así como que la única manera de hacer frente a problemáticas de este tipo es de forma colectiva.

Capítulo I.
La investigación sobre el desgaste emocional y la dinámica laboral: referentes teóricos y aspectos metodológicos

1. Introducción

En este capítulo abordo los aspectos teórico-conceptuales que utilizaré para abordar las vivencias de malestar en el ámbito laboral. Describo tres aproximaciones al fenómeno, primero los antecedentes sobre el estudio del estrés y sus características principales, ya que se trata de un fenómeno previo al desgaste en el trabajo. Posteriormente, muestro la conceptualización del llamado síndrome de *burnout* y los factores de riesgo asociados a su aparición. Aunque este último enfoque se trata de una aproximación de tipo psicológico, ha sido la forma más extendida de abordar el fenómeno, y los resultados de investigación permiten tener caracterizaciones puntuales sobre lo que sucede a nivel individual ante el desgaste y sus efectos. Después, expongo el enfoque que nombra al fenómeno como *sufrimiento*, pues se trata de una aproximación que se interesa más por las relaciones del individuo con la organización laboral como origen del desgaste, lo que ofrece la posibilidad de trascender el análisis individual hacia una observación colectiva del desgaste. Finalmente, expongo los conceptos que me resultan analíticamente apropiados de los estudios sobre la "cultura policial", una veta que considera que el trabajo policial tiene características particulares en comparación con el resto de actividades laborales.[3]

He de aclarar que no existe actualmente un consenso sobre la forma de abordar el desgaste y el malestar producidos por la actividad laboral, las aproximaciones principales que he identificado son dos, como ya adelantaba, aquel que le otorga la categoría de síndrome, el síndrome de *burnout*, o "síndrome del quemado", definido como un conjunto de síntomas psicológicos que responden a una exposición prolongada a estresores emocionales e interpersonales en el trabajo, con una manifestación crónica (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001: 403). Mientras que el otro enfoque se decanta por observar la relación individuos-organización laboral, y utiliza el término *sufrimiento* para designar la ausencia de

[3] Aunque existe un naciente enfoque en antropología, la de las emociones desde el que se ha generado otro tipo de conocimiento sobre estas dimensiones de la experiencia humana, como es el trabajo de Michelle Rosaldo o Mari Luz Estaban, los referentes bibliográficos de esta tesis se han seleccionado en concordancia con las expectativas y temáticas principales de la línea de investigación de la que he formado parte. Cabe resaltar que algunas de las consecuencias adversas de esto son la sobrerreprentación de producciones académicas desarrolladas principalmente por varones de países europeos o de los Estados Unidos.

posibilidades de negociación, libertad y creatividad entre el operador y las normas de operación (Dejours, 1988). Aunque la discusión teórica sobre estos dos enfoques excede los intereses de la presente tesis, retomo algunas de las características de ambos para establecer un posicionamiento a partir de los elementos rescatables y en conflicto que hay entre ambos enfoques.

2. El estudio del trabajo como productor de malestar: aprendizajes y limitaciones

2.1 Antecedentes en la conceptualización del síndrome del *burnout*

Los textos académicos citados como precursores para la estructuración del síndrome del *burnout* fueron escritos en la década de 1970 en los Estados Unidos de América. El primero surge desde una clínica de atención a la salud (Freudenberger, 1974) y el segundo desde un estudio de psicología social sobre emociones en el lugar de trabajo (Maslach, 1976, en Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). En el breve texto de Herbert J. Freudenberger (1974) aparecen algunos de los intereses sobre el fenómeno que aún están vigentes: las manifestaciones del malestar en los individuos, las características de quienes padecen el desgaste y la posibilidad de instrumentar medidas preventivas. Las descripciones que aparecen son resultado de la observación directa y se describen algunos de los procesos de agotamiento y falta de compromiso que experimentan el propio autor y su equipo de trabajo. El término de *burnout* es traído del lenguaje coloquial usado para señalar los efectos que padece quien abusa del consumo de drogas de forma crónica (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Luego de esa primera etapa de identificación del fenómeno de desgaste ocupacional,[4] se dio paso a una fase empírica donde se desarrollaron numerosas investigaciones en las que comenzaron a emerger algunas de las características más señaladas sobre este fenómeno, entre las que se encuentra el que cierto tipo de trabajos favorecen la aparición del desgaste profesional: aquellos que implican una atención a otros seres humanos, y más si las personas atendidas experimentan una forma de sufrimiento. Entre las poblaciones que inicialmente fueron estudiadas encontramos: trabajadores sociales, psicoterapeutas,

[4] Utilizo por ahora como sinónimos "desgate laboral", "desgate ocupacional" y "desgaste profesional" para referirme al mismo fenómeno de malestar experimentado a consecuencia de la actividad laboral. Reservaré el término *burnout* para el síndrome así caracterizado y en la parte final de este capítulo indico los términos que usaré a lo largo del resto de la presente tesis.

personal clínico que trabaja con niñas y niños, profesionales de la salud mental, abogados en servicios públicos, profesionales de la salud, educadores, profesores, y similares (Perlman y Hartman, 1982).

La propuesta de analizar las afectaciones de las personas ante el trabajo se extendió con rapidez y se llegaron también a identificar altos niveles de estrés, ansiedad y depresión en personas que realizan actividades de tipo industrial. Aunque se argumenta que la probabilidad de desgaste en quienes laboran *servicios humanos* es mucho mayor debido a la demanda emocional, la exposición a la violencia, la complejidad del trabajo y las altas responsabilidades de este tipo de actividades (Tennant, 2001 y Sparks, 1999, citados por Wieclaw *et al.*, 2006). Las investigaciones son abundantes en estas profesiones, especialmente en las de cuidado, como la enfermería y medicina, y en quienes están encargados de hacer cumplir la ley o tienen funciones de mantenimiento del orden, como policías, trabajadores penitenciaros, y también con el profesorado.

Uno de los antecedentes primordiales para la estructuración del síndrome de *burnout* fue el estudio del estrés, con el cual además comparte algunas características. No es extraño que en alguna de la bibliografía existente sobre *burnout* se citen estudios sobre estrés. Aunque de forma general se considera que el estrés es precursor del síndrome, es conveniente clarificar algunas de las principales diferencias que se ha señalado que hay entre ambos fenómenos.

2.2 El Estrés laboral

La conceptualización del estrés fue introducida, desde el área biomédica, por Hans Seyle en la segunda mitad del siglo XX, quien la enunció como una reacción de alarma general en el organismo (Szabo, Tache y Somogyi, 2012). La explicación de esta respuesta no adaptativa tomó la forma de un síndrome, el *síndrome de adaptación general* integrado por tres etapas: la “reacción de alarma”, la etapa de resistencia y la etapa de agotamiento (Selye, 1950: 1383). A partir de esta definición, y de forma muy general, el estrés es una reacción, que incluye respuestas fisiológicas, cognitivas y motoras ante una situación que supone demandas importantes para el individuo, como lo pueden ser las pérdidas, las amenazas o los desafíos (Crespo y Labrador, 2003).

El estudio del fenómeno del estrés se ha expandido y detonado investigaciones en

otros ámbitos hasta, incluso, desdibujar su claridad conceptual (Schaufeli y Enzman, 1998, citados por Pines y Keinan, 2005). En la exploración sobre el estrés en el ámbito laboral se han desarrollado también diferentes modelos, uno de los de mayor aceptación es la *teoría del ajuste persona ambiente*, de John R. P. French y Robert D. Caplan, en la que el estrés *laboral* se produce como resultado de la falta de un ajuste entre la persona y el ambiente, lo que produce tensión psicológica y trastornos físicos relacionados con la respuesta de estrés (Spielberger y Vagg, 2010). En la *teoría de control–demanda laboral* de Karasek (1979) la tensión en las personas que laboran se produce cuando hay grandes demandas ocupacionales y poco control sobre las actividades que se desarrollan día a día, esto es, una baja autonomía en quienes laboran sobre la forma de llevar a cabo sus actividades.

Johannes Siegrist (1996) desarrolla otro modelo sobre el estrés *ocupacional* enfocándose en el esfuerzo y la recompensa obtenida, pues la tensión surge cuando existe un desequilibrio por la falta de reciprocidad, pues para este académico, en la vida adulta el trabajo tiene un rol fundamental en el vínculo entre algunas funciones "auto-regulatorias", como la autoestima, la autoeficacia –la confianza en la propia capacidad para alcanzar nuestros objetivos– y las oportunidades en la estructura social. Grandes esfuerzos y pocas recompensas obtenidas generan emociones negativas recurrentes y respuestas de estrés en las personas (Siegrist, 2012: 2).

El modelo más reciente es el de *recursos-demanda laboral* de Arnold Bakker y Evangelia Demeroutti (2007), en el que las demandas laborales son aquellos aspectos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que requieren esfuerzos y habilidades de forma constante, por lo que tienen un costo, ya sean de tipo físico y/o emocional, para las personas que las despliegan. Los recursos laborales estarían integrados por aquellos elementos físicos, psicológicos, sociales u organizacionales que son funcionales para alcanzar las metas del trabajo, reducir las demandas laborales y sus costos asociados, además de estimular el crecimiento personal, el aprendizaje y el desarrollo. En este modelo la tensión y la respuesta de estrés se genera en la interacción entre los recursos y las demandas laborales, aunque puede mediar el hecho de que los *estresores* sean predecibles, que su presencia sea comprensible y que puedan ser controlables, idea esta última que retoman los autores de Kahn y Hall (1992, en Bakker y Demeroutti, 2007: 314).

En el siguiente apartado describo con mayor extensión lo que se ha identificado como precursores del estrés laboral. Al existir una definición mínima sobre el estrés, sus modelos

de identificación y medida se han orientado hacia la etiología de la reacción, donde se encontrarían algunas de las diferencias con el síndrome de *burnout*, a decir de Ayala Malach Pines y Giora Keinan (2005).

2.2.1 Factores desencadenantes del estrés laboral

De forma general se considera que “una persona se encuentra sometida a una situación de estrés cuando ha de hacer frente a demandas ambientales que sobrepasan sus recursos, de manera que percibe que no puede darles respuesta de manera efectiva” (Crespo y Labrador, 2003: 36). Aunque las situaciones que pueden generar estrés son diferenciales, se tiene identificado que algunas de las características que favorecen este tipo de reacción son (Crespo y Labrador, 2003: 36-37):

- La novedad o el cambio en una situación habitual, por las demandas nuevas que esto puede representar para el individuo, pues exige, en diferentes grados, de un proceso de adaptación, lo que puede consumir recursos.
- La falta de predictibilidad, pues aquellos situaciones que incluso pueden ser aversivas se experimentan de mejor forma si las personas podemos predecir, con las salvedad que esto supone, lo que pueda llegar a ocurrir, pues ello permite preparar una respuesta para hacer frente a la situación.
- La incertidumbre, pues de nueva cuenta, a menor certeza sobre el resultado de un evento, mayor la posibilidad de experimentar estrés.
- La ambigüedad que se genera cuando alguno de los componentes de la situación es desconocida, por ejemplo su duración, intensidad o frecuencia.
- Situaciones que sobrepasan los recursos de la persona, ya sea porque no cuenta con ellos o porque no es capaz de utilizarlos.
- Que la persona no sepa cómo responder ante la situación. Lo que puede deberse a un desconocimiento de cómo hacer frente al evento, o bien porque el margen de acción es mínimo o nulo. Incluso porque a pesar de conocer el tipo de respuesta apropiada, la persona no sabe cómo llevarla a cabo.

Aunque pudiera interpretarse que son situaciones negativas las que principalmente

producen el estrés esto no es así, también las situaciones identificadas como favorables o positivas por los individuos pueden generar estrés (Crespo y Labrador, 2003), a estas dos posibilidades de reacción se les ha tratado de distinguir, como *distrés* a la expresión negativa y *eustrés* a la positiva, ambos términos introducidos desde la década de 1970 por Selye (Szabo, Tache y Somogyi, 2012). Aunque el mismo Seyle, más adelante, indicó que el estrés podría ser neutro y que lo que variaba es el tipo de respuesta (1983, en Wai-yee Wong, Pik-yuk Chik y Sze Shing Chan, 2017). Esta proposición encuentra académicos que la defienden Matthew Blake Hargrove, Debra L. Nelson y Cary L. Cooper, (2013), pero también detractores que abogan porque se restrinja a las condiciones donde la demanda que impone el entorno al individuo sobrepasa su capacidad regulatoria, especialmente en situaciones donde los estímulos son incontrolables y/o impredecibles, como señalan J. M. Koolhaas y sus colaboradores al elaborar un meta análisis donde evalúan críticamente el concepto de estrés (Koolhaas *et al.*, 2011).

Koolhaas *et al*. (2011), sostienen que las variables de interés para el análisis de los estímulos *estresores* son la capacidad para controlar y predecir el evento, la frecuencia y la intensidad del estímulo, especialmente si lo que se pone en riesgo es la propia vida e integridad del individuo. Aunque esta postura surge desde las neurociencias y tiene por base la experimentación con animales, ha sido retomada para estudiar, por ejemplo, el estrés de profesores de música de escuela primaria (Wai-yee Wong, Pik-yuk Chik y Sze Shing Chan, 2017). En el ámbito de la presente investigación, mi interés reside en considerar que el mismo estímulo puede ser, o no, estresante, y que es el contexto, la situación y el rol de la persona lo que puede llevar a que la vivencia sea negativa o positiva.

La línea que distingue entre un estímulo positivo y uno adverso en relación al estrés no sólo no es clara sino que puede desplazarse dependiendo de múltiples factores, como pueden ser el momento vital, la frecuencia con la que se presenta el estímulo, el contexto o la persona que lo resiente (Crespo y Labrador, 2003). Aunque en lo que se refiere al estrés *ocupacional* tendré como orientación heurística que existen mediciones empíricas, principalmente de autoinforme, sobre los fenómenos que se experimentan como *estresores* categorizados en dos grandes grupos: en el primero están las presiones laborales, que incluyen la sobre carga de actividades, la presión por responsabilidades, el conflicto de roles, las preocupaciones sobre la calidad de la tarea, los conflictos no directamente relacionados con el trabajo; y en el segundo grupo está la gratificación laboral, concretamente la falta de

ella, que engloba la falta de recompensas intrínsecas o extrínsecas, la trascendencia y el control de las retribuciones, y finalmente la satisfacción general que ofrece el trabajo (Kyaw-Myint y Strazdins, 2015: 83)

La relevancia del estrés *ocupacional* reside en que el *burnout* ha sido visto como un fenómeno de estrés en general, una consecuencia de la exposición prolongada a *estresores* en el trabajo, pero se ha tratado de distinguir entre uno y otro fenómeno (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). En una revisión empírica, Pines y Keinan (2005: 633) encuentran cierta correlación entre la presencia de *estresores* y la presencia del *burnout*, por lo que para ellas éste sería una subcategoría del estrés. Desde su perspectiva es apropiado distinguir entre los dos fenómenos ya que el estrés se ha convertido en una sobre generalización, un concepto "sombrilla" que cobija una amplia gama de situaciones.

Como se verá, las distinciones entre el estrés y el *burnout* pueden ser por momentos un poco difíciles de trazar. La identificación de cuáles son las situaciones que se identifican como desencadenantes del estrés posibilita la identificación de situaciones que pueden representar momentos de tensión al margen de lo que las propias personas externen.

2.3 Principales características del síndrome de *burnout*

Aunque existe aceptación sobre el fenómeno del desgate laboral, su conceptualización y nomenclatura como síndrome de *burnout* no es plena, algunas de sus características se traslapan con el fenómeno del *estrés laboral* .

Christina Maslach ha continuado en el desarrollo de investigaciones y revisiones del concepto de *burnout* junto a otros académicos, y sostienen que el síndrome es una respuesta crónica a situaciones de estrés y demandas excesivas en el trabajo que tiene con tres dimensiones de expresión (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Toppinen-Tanner, 2011: 16):

1. *Desgaste/agotamiento*: Sensación de cansancio y tensión excesiva que se experimenta por la sobrecarga de actividades laborales, se puede acompañar además por la percepción de que el propio trabajo es inútil en relación a los objetivos.
2. *Despersonalización/cinismo*: Actitudes indiferentes ante el trabajo, pérdida de interés en sí mismo y en la sentido de la actividad laboral, lo que puede incluir

además que el empleado trate a las personas que atiende como si fueran objetos.

3. *Ineficacia profesional*: Ausencia del sentimiento de realización en el trabajo o sensación de falta de efectividad sistemática en la propia capacidad laboral.

De acuerdo con Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli y Michael P. Leiter (2001), la primera dimensión, el *agotamiento*, es la que más se reporta y la que más ha sido analizada, pero para estos autores no basta la sola presencia de esta dimensión para asumir la presencia del síndrome. De ser así se perdería la complejidad del fenómeno, advierten. Sin embargo, Arie Shirom cuestiona esta aseveración y se refiere a las dimensiones de *despersonalización/cinismo* e *ineficacia profesional* como incidentales o inclusive innecesarias (1989 en Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). A. Shirom y Samuel Melamed insisten en que aunque las tres dimensiones del síndrome se pueden encontrar interrelacionadas, dicho constructo teórico es problemático y empíricamente controversial (2006: 194). Maslach, Schaufeli y Leiter (2001), sin embargo, indican que la dimensión de *despersonalización/cinismo* es un intento por poner distancia ante las personas a las que se atiende, y la *ineficacia* es un resultado de esta respuesta a la que se suma la dimensión del *agotamiento*. Para Shirom es precisamente en que las dimensiones del síndrome de *burnout* sean una consecuencia del *agotamiento*, en donde radica la debilidad del concepto, pues entonces cualquier comportamiento de respuesta podría ser considerado como otra dimensión del síndrome (1989 en Shirom y Melamed, 2006; Shirom, 2003).

Al emanar del ámbito de la psicología, la definición del propio síndrome de *burnout* queda fuertemente anclada a la forma en la que se ha pretendido cuantificarlo. Existen, además del modelo liderado por Christina Maslach con su correspondiente inventario, al menos dos modelos conceptuales más que han alcanzado notoriedad en el ámbito académico, con sus respectivos instrumentos psicométricos cada uno: el modelo de Pine y el de Shirom-Melamed (Shirom, 2003). En el modelo de Pines y sus colaboradores el *burnout* es definido como un estado físico, emocional y mental de agotamiento a consecuencia de estar involucrado durante largo tiempo en ~~una~~ situaciones de mucha demanda emocional (Pines y Aronson, 1988 en Shirom, 2003: 249; Pines, 2005). Esta conceptualización no restringe el uso del término a contextos laborales, sino que se ha aplicado inclusive a las relaciones de pareja y a las secuelas que dejan los conflictos políticos (Pines, 1988, 1993, 1996 en Shirom, 2003, Pines, 1994; Pines *et al.*, 2011). Detrás de esta definición se

encuentran las ideas existencialistas sobre la búsqueda del sentido en la vida, pues cuando éste recae en la actividad laboral o la vida en pareja se generan expectativas que de no verse satisfechas dejan en las personas emociones de desesperanza y abandono (Pines *et al.*, 2011).

Por otro lado, en el modelo de Shirom-Melamed el *burnout* es descrito como un estado afectivo que se caracteriza por sentimientos donde la persona siente agotadas su energías física, emocionales y cognitivas (Shirom, 2003). Esta conceptualización se desarrolla a partir de la teoría de la *Conservación de los recursos* de Stevan E. Hobfoll, que tiene por uno de sus principios el que las personas nos encontraremos motivadas para obtener, mantener y proteger aquello que nos resulta valioso: los *recursos*, que pueden ser de tipo material, social y energético. El *burnout* es entonces una combinación de fatiga física, agotamiento emocional y debilidad cognitiva, como resultado del agotamiento de los *recursos* del individuo (Shirom, 2003).

Como he mencionado, para cada uno de los modelos existen investigaciones que sustentan su propio constructo teórico a través de confrontarlos con sus instrumentos de medición correspondiente. Aunque el instrumento más citado para medir el *burnout* es el inventario de Maslach, la caracterización del fenómeno se mantiene ambigua y en transformación, con discrepancias entre autores y controversias desde los resultados empíricos, y continúan apareciendo revisiones teóricas y cuestionamientos sobre el fenómeno y su investigación (Heinemann y Heinemann, 2017). No deja de resultarme llamativo cómo, a pesar de estas discrepancias, el término se mantiene como aceptado y relevante, y aunque la teorización sobre el *burnout* se ubique dentro de aquellas relacionadas con el estrés, se le distinga de este último haciendo énfasis en lo que lo detona, como expongo a continuación.

2.3.1 Factores desencadenantes del *burnout* relacionados con la actividad laboral

Como he adelantado, entre los factores detonantes del *burnout* se han identificado aquellos que tienen que ver con la propia actividad laboral, como la propia naturaleza de los *servicios humanos*, entre los que se ha observado cómo la severidad de los problemas de las personas que se atienden incide en una mayor prevalencia del síndrome (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). También se ha descrito que el trabajo de interacción con computadoras,

especialmente cuando existe poco margen para la toma de decisiones y a la vez demandas de producción alta, puede generar estrés suficiente para desembocar en *burnout* (Aydemir e Icelli, 2013).

Existen otros elementos del contexto laboral que aunque no se encuentran directamente relacionados con el *burnout*, sí añaden estrés en las y los trabajadores, como la falta de luz solar y el ruido ambiental (Alimoglu y Donmez, 2005; Aydemir e Icelli, 2013). La aglomeración de personas también se relaciona con la producción de *burnout*, pero para mi caso de estudio resulta de mayor trascendencia lo reportado sobre el trabajo por turnos, pues genera vivencias monótonas en las y los trabajadores al causar un desfase con los ritmos sociales y psicológicos de la sociedad (Aydemir e Icelli, 2013; Jamal y Baba, 1997).

Aunque estos factores tienen incidencia en la aparición del síndrome, existen otras características puntuales de los trabajos que impelen el surgimiento del *burnout*, como reseño a continuación.

2.3.2 Factores de riesgo relacionados con el contexto laboral

De las características de riesgo para la presencia del síndrome de *burnout,* que corresponden al contexto del trabajo, fueron identificados los siguientes desde la perspectiva de Christina Maslach y sus colaboradores (Maslach y Leiter, 1997, en Aydemir e Icelli, 2013; Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001):

1. Sobrecarga laboral:
    a. Es relevante la intensidad que tenga la sobrecarga, la demanda de tiempo que represente y la complejidad que conlleve. Algunas de estas características podrían ser identificadas de forma cuantitativa. Hay una relación directa de esta característica con la dimensión de agotamiento del síndrome de *burnout,* pero también con la despersonalización (Ramirez *et al*,. 1995).
2. Falta de control en establecer y seguir las prioridades del día a día:
    a. Dentro de los ámbitos en los que las personas pueden tener control en su trabajo están la toma de decisiones y el uso de distintas habilidades dependiendo de las múltiples tareas a desempeñar, pero también la predictibilidad de las actividades, que incluye la claridad en las metas a

alcanzar y la posibilidad de prever la emergencia de problemas laborales (Vaananen *et al*., 2008). Sin control sobre su cotidianeidad, las personas además no pueden hacer un balance entre sus intereses y los intereses de la organización en la que laboran (Maslach y Leiter, 1997, en Aydemir e Icelli, 2013), sumado a que la dimensión de *agotamiento* y la *ineficacia*, relacionada con el interés en las actividades, también se puede ver acrecentada cuando hay limitaciones en la autonomía de las y los trabajadores (Kowalski *et al.*, 2010).

3. Recompensas insuficientes acompañadas de sentimientos de tener que hacer continuamente menos con más:

    a. Existe falta de recompensas en el trabajo cuando las personas no obtienen una retribución económica que sea proporcional a las labores que se desempeñan, esta reciprocidad se ve afectada por contextos de crisis económica (Maslach y Leiter, 1997, en Aydemir e Icelli, 2013). En el mundo contemporáneo inclusive ocurre que los individuos tengan que trabajar con mayor ahínco aunque obtengan una retribución mínima con tal de poder mantener su posición en un mundo laboral cada vez más competitivo (Aydemir e Icelli, 2013).

    b. La retribución económica no es la única recompensa significativa, también son trascendentes el prestigio y la seguridad que se obtiene de la actividad laboral. La ausencia de recompensas se relaciona con las tres dimensiones del síndrome de *burnout* (Maslach y Leiter, 1997, en Aydemir e Icelli, 2013).

4. La fractura en el sentimiento de comunidad, en donde las relaciones se vuelven impersonales y se quebranta el trabajo en equipo:

    a. El apoyo social constituye un recurso laboral. El respaldo de los supervisores en una organización es trascendental por encima del apoyo que se recibe del resto de trabajadores, aunque en general el apoyo entre iguales, y también el respaldo de las personas en posición de autoridad correlaciona con menor incidencia de *burnout*, esto también ocurre cuando las personas en posición de autoridad llevan a cabo una gestión participativa (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001; Devereux *et al*., 2009; Aydemir e Icelli, 2013; Leveck y Jones 1996). En relación a las hostilidades en el trabajo fue encontrado, en una investigación

con enfermeras, que el abuso verbal puede ocurrir con mayor frecuencia y producir consecuencias perniciosas, cuando ocurre entre iguales (Rowe, y Sherlock, 2005).

5. La ausencia de justicia:

    a. Los elementos de confianza, apertura y respeto son fundamentales para mantener un alto nivel de implicación de las y los trabajadores con la actividad laboral (Maslach y Leiter, 2008), pues indica la presencia de una valoración de las personas ante el éxito de la organización laboral (Aydemir e Icelli, 2013), cuando estos elementos no están presentes se abre paso al *agotamiento emocional*, como ha sido identificado en una investigación con policías (Adebayo, Sunmola y Udegbe, 2008).

6. El conflicto entre los objetivos y los medios para alcanzarlos, identificado a veces como un conflicto de valores al interior de la organización:

    a. Las elecciones que son hechas por la dirección de una instancia laboral pueden entrar en conflicto con los valores centrales y la misión originalmente establecida (Ghorpade, Lackritz y Singh, 2007), lo que puede generar que personas motivadas y con talento para la actividad laboral se lleguen a sentir inmovilizadas (Maslach y Leiter, 1997). Esta incongruencia entre los objetivos y la forma de alcanzarlos puede verse acrecentada por demandas cambiantes que se localizan fuera del propio ámbito de la organización laboral, en las condiciones socioeconómicas externas (Aydemir e Icelli, 2013).

7. Inseguridad laboral:

    a. La precarización de las condiciones laborales en el mundo contemporáneo va acompañada de amenazas contra el ingreso de quienes laboran (Maslach y Leiter, 1997). Este tipo de inseguridad laboral se acompaña de bajo control de las actividades, altas demandas y un espacio de trabajo con poco apoyo social (Cheng *et al.*, 2005), favorece además situaciones de estrés negativo (*distrés*) y otras manifestaciones de malestar (Dekker y Schaufeli, 1995).

2.3.3 Factores de riesgo individuales

A pesar de que la bibliografía reciente sugiere que es el entorno puede tener más trascendencia en la generación del síndrome de *burnout*, las características de las personas tienen un peso específico considerable desde los inicios del interés sobre los fenómenos de desgaste al interior de los trabajos. A continuación describo las principales características individuales sobre las que se ha generado información considerada relevante.

2.3.3.1 Factores demográficos

Una de las limitaciones que existen para la identificación de variables demográficas es la ausencia de estudios de corte epidemiológico, lo que obedece a las características propias del fenómeno. Los aspectos demográficos identificados son hasta ahora sólo características presentes en los ámbitos estudiados, por lo que se consideran insuficientes para cualquier tipo de generalización (Aydemir e Icelli, 2013). Las dimensiones que más información han reportado son las siguientes:

- Género:
    - El sexo no es una variable que permita predecir una mayor presencia del síndrome, algunos estudios han encontrado mayor presencia en las mujeres, otros estudios la han encontrado en los varones y otros más no han encontrado diferencias significativas (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, Aydemir e Icelli, 2013).
    - Existe la probabilidad de que, antes que el sexo, sean los estereotipos de género los que puedan tener más influencia en la presencia del *burnout*, pues algunos estudios sugieren que los varones expresarían más la dimensión de cinismo y despersonalización, y las mujeres lo harían en el agotamiento emocional (Maslach, 2003 en Aydemir e Icelli, 2013), esto podría estar vinculado a la asignación de género proclive en algunas profesiones: la policía como un ámbito predominantemente masculino, y la enfermería como uno femenino (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001: 410). En la misma línea argumentativa se ha sugerido que simplemente los varones pueden tener más problemas para reconocer sus vivencias de fatiga (Tokuda *et al.*, 2009).
- Edad:

- Esta variable demográfica ha sido bastante estudiada y los resultados indican que el *burnout* se presenta con mayor frecuencia en empleados jóvenes que en aquellos que están sobre los 30 ó 40 años de edad (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Aunque las explicaciones sobre esto no han sido analizadas aún a profundidad, se sostiene la hipótesis de que la relación de la edad con la experiencia en el trabajo puede ser determinante al momento de hacer frente a contextos que favorecen el desgaste. Muy probablemente las personas al inicio de sus carreras podrían no superar esta primera fase de *burnout*, dejarían los trabajos y reorientarían sus carreras profesionales (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, Aydemir e Icelli, 2013). Estos datos deben ser tomados con cautela, no sólo por las diferencias que cabría esperar en otros contextos como el latinoamericano, donde por ejemplo, en una investigación con mujeres académicas en la Ciudad de México, sus niveles de estrés registrados fueron significativos aunque sus edades no se corresponden con lo aquí he reseñado (Martín, 2013).

- Situación de pareja
    - Las personas que no están casadas parecen ser más proclives a padecer el síndrome en comparación con quienes lo están (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001, Aydemir e Icelli, 2013, Ramírez *et al.*, 1996). Las personas divorciadas se aproximan a las personas solteras en la dimensión de agotamiento emocional, pero están cercanas a las personas casadas en cuanto a baja presencia de despersonalización y gran sentido de realización personal. Aunque se ha reportado que las personas con hijos pueden ser menos idealistas con la seguridad laboral, el salario y los beneficios obtenidos (Maslach, 2003, en Aydemir e Icelli, 2013), la generalización de estas aseveraciones no es posible, de nueva cuenta existe información empírica sobre cómo el estrés padecido por mujeres académicas en la Ciudad de México se acrecienta al sumarse a las demandas que imponen la crianza y las labores domésticas tradicionalmente asignadas a las mujeres (Martín, 2013).
    - Se hipotetiza que las personas que forman parte de una familia podrían ser menos vulnerables al *burnout*, debido a que se trataría de personas de mayor edad, con mayor estabilidad y madurez psicológica, con un entendimiento más

preciso de la realidad social y mayores habilidades constructivas para la adaptación a situaciones adversas. Además, la vida en pareja y las responsabilidades que supone el cuidado de los hijos puede dotar a las personas de mayores destrezas para lidiar con problemas interpersonales y conflictos emocionales (Aydemir e Icelli, 2013).

- Educación
    - La casi totalidad de estudios sobre *burnout* se han llevado a cabo con personas que tienen formación en su ámbito laboral, y en algunas de estas investigaciones se ha encontrado mayor prevalencia del síndrome en quienes tienen un mayor nivel educativo (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001), lo que posiblemente se relacione a que a mayor formación se obtienen posiciones con mayores responsabilidades y, por lo tanto, con mayor cantidad de estrés laboral. Aunque también se han aventurado afirmación en torno a si a mayor formación hay mayores expectativas sobre el trabajo y, en ese sentido, mayor insatisfacción cuando estas expectaciones no se ven realizadas (Aydemir e Icelli, 2013). El entrenamiento en habilidades pragmáticas parece relacionarse con menores posibilidades de experimentar *burnout*, por lo que se ha supuesto que este tipo de entrenamiento podría aumentar la autoestima de las y los trabajadores y la seguridad en su estabilidad laboral al contar con un valor añadido (Smith, *et al*., 1999). Lo anterior podría ser consistente con el hallazgo de que con menor nivel formativo, las mujeres pueden experimentar más *burnout*, (Norlund *et al*., 2010), pues podríamos imaginar que esto haría más precaria su posición en el trabajo y les podría colocar en una situación de inseguridad laboral.

2.3.1.2 Rasgos de personalidad como factores individuales de riesgo

El enfoque *factorialista* de los rasgos de personalidad en psicología ha traído consigo la esperanza de poder cuantificar diferentes características del ser humano, y así tratar de adquirir mayores grados de certeza en la prospectiva sobre nuestro comportamiento, por lo que su uso en el ámbito de los “recursos humanos” se ha extendido aunque no exento de críticas e inconsistencias. En lo que respecta al síndrome de *burnout*, la aplicación consiste

en suponer que la respuesta de las personas a los desafíos del entorno es una función de su personalidad, su constitución, percepciones y el contexto particular en que los *estresores* se manifiestan (Hobfoll, 1989).

La personalidad entonces podría ser vista como un *recurso* ante la adversidad del entorno, ciertas características de ésta podrían hacer a las personas más vulnerables a las experiencias negativas e incluso hacerles tener una menor capacidad para acumular otros *recursos* (Alarcon *et al.*, 2009). Los rasgos de personalidad que pueden incidir en la presencia del *burnout* han sido identificados a lo largo de décadas de investigación sobre el fenómeno. Algunos de los rasgos que han sido identificados de forma empírica son la introversión, el perfeccionismo y la sensibilidad, además de los que a continuación expongo (Gustafsson *et al.*, 2009):

- Bajos niveles de personalidad resistente (*hardiness*):
    - Este concepto fue desarrollado para identificar una estructura de personalidad que descansa en tres características: compromiso, control y retos, se trataría de personas que pueden tolerar tensiones físicas y psicológicas sin experimentar efectos adversos, y su ausencia favorecería la presencia del síndrome (Kobasa, 1979; Kobasa *et al*. 1982).
- *Locus de control externo*
    - El concepto de *locus de control* fue desarrollado por Julian B. Rotten el siglo pasado para referir la percepción que tenemos las personas sobre el agente causal responsables de los eventos de nuestra vida cotidiana. Si un determinado evento es percibido por el individuo de forma ajena a su actuar, lo que coloquialmente se atribuye a “la suerte”, “el destino”, o a otras fuerzas externas, esto forma parte de tener *locus de control externo*. Si el evento es percibido por la persona como contingente a su propio comportamiento, o a sus cualidades intrínsecas e individuales, entonces se habla de *locus de control interno* (Rotter, 1966: 1).
    - Las personas que tienen un *locus de control interno* tienden a responder a los *estresores* con un enfoque más orientado a la resolución de problemas, con un grado de adaptabilidad que les permite resistir mejor los embates de la tensión, por el contrario aquellas personas que tienen un *locus de control interno*

sucumben al estrés (Aydemir e Icelli, 2013).

- Alexitimia
    - Con este término, que literalmente significa “no tener palabras para las emociones”, se hace referencia a un constructo de personalidad que se caracteriza por una pobre capacidad para el pensamiento simbólico, un empobrecimiento para la fantasía y una tendencia a eludir el conflicto mediante acciones, además de una gran dificultad para encontrar las palabras apropiadas para la expresión de los sentimientos propios (Sifneos, 1973).
    - En investigaciones empíricas la alexitimia se ha relacionado con el síndrome de *burnout* (Mattila, 2007; Bratis *et al.*, 2009), el argumento al respecto es que las características de las personalidades alexitímicas impedirían la capacidad del individuo de recibir y beneficiarse del apoyo social, además de hacer a estas personas más vulnerables a las dificultades interpersonales que ocurren en el ámbito laboral (Aydemir e Icelli, 2013).
- Neuroticismo
    - Esta es una dimensión de la personalidad que supone una tendencia a experimentar emociones negativas que producen distrés, y se asocia a los siguientes rasgos cognitivos y comportamentales: miedo, irritabilidad, baja autoestima, ansiedad social, bajo control de impulsos y debilidad (Costa y McCrae, 1987).
- Patrón de comportamiento (personalidad) tipo A
    - Se trata de un constructo epidemiológico que emerge de la observación de pacientes cardiacos por parte de dos médicos, Meyer Friedman y Ray H. Roseman. Los elementos principales que le integran son agresividad, tendencia a ser muy competitivos, hostilidad que se detona fácilmente y un sentido de urgencia en relación al tiempo (1974, en Matthews, 1982), características que harían la expresión emocional de una persona más volátil ante los contextos de estrés.
- Patrón de comportamiento (personalidad) tipo D
    - Con este constructo epidemiológico se indica un patrón comportamental

combinado de afectividad negativa e inhibición social. La primera es entendida como una tendencia a experimentar emociones negativas, y la segunda como una tendencia a inhibir la expresión emocional en la interacción social (Kuper *et al.*, 2011), características que harían al individuo menos resistente a la adversidad en el trabajo.

- Rasgos de personalidad del modelo de *los cinco grandes*:
    - Dentro de este modelo, donde se encuentran los tipos: *extraversión*, *cordialidad*, *responsabilidad*, *estabilidad emocional* (a la que se contrapone el *neuroticismo*) e *intelecto* (o apertura a las nuevas experiencias) (Golberg, 1993). En el estudio de su relación con la presencia del síndrome de *burnout*, el resultado se asocia con la capacidad de resilencia (Aydemir e Icelli, 2013) y, en tanto cada rasgo tiene una posibilidad contraria, éstas han correlacionado con la presencia de *burnout* (Bakker *et al*., 2002).

2.3.3.3 Otros factores de riesgo de *burnout*

No ha sido posible descartar que los trastornos psiquiátricos, como la depresión o el estrés *postraumático* representen un riesgo para la presencia del síndrome, esto se debe a que no se cuenta con estudios longitudinales al respecto, además de que muchas veces algunos de los factores de riesgo identificados para el *burnout* lo son también para ciertos trastornos psiquiátricos (Aydemir e Icelli, 2013).

La depresión correlaciona estadísticamente con la presencia del síndrome y, en el caso del estrés *postraumático*, éste puede predisponer a la aparición de síntomas de *burnout*, pues en última instancia ambos son fenómenos de estrés y comparten una predisposición etiológica (Aydemir e Icelli, 2013). Esta vinculación con el estrés, ha impulsado investigaciones que se dirigen hacia aspectos orgánicos, pero los resultados en las pesquisas en los ámbitos de neurobiología, genética y biomarcadores han resultado conflictivos y no concluyentes (Aydemir e Icelli, 2013).

Como puede apreciarse es amplio el espectro de factores y características individuales que se han asociado a la presencia del síndrome de *burnout*, como es de esperar, como en casi cualquier fenómeno humano, no es posible establecer relaciones causales directas, sin embargo, sí existen algunos puntos de convergencia entre los

diferentes hallazgos, e inclusive entre distintas aproximaciones, como se verá a continuación.

2.4 El sufrimiento laboral, características y etiología

En la corriente francesa que aborda el desgaste en el trabajo, la obra del psiquiatra Christophe Dejours y colaboradores ha marcado una línea distinta en el análisis de las consecuencias adversas en el ámbito laboral, pues desde la década de 1970 han tratado de constituir una *psicodinámica del trabajo* que permitiera identificar su consecuente *psicopatología*, entendida como "el análisis dinámico de los procesos psíquicos movilizados por la confrontación del sujeto a la realidad del trabajo."[5] Por "dinámico" entienden que la investigación toma como centro de gravedad los conflictos que surgen del encuentro entre una persona con una historia particular preexistente, y una situación laboral donde las características están, en gran parte, fijadas independientemente de la realidad del sujeto (Dejours y Abdoucheli, 1990: 127).

Esta orientación hace gran énfasis en la subjetividad de las personas (Hirata, 2016), y como señalan Christophe Dejours y Elisabeth Abdoucheli (1990) parte del presupuesto de que existe una subjetividad previa, ya constituida, que se expone con la realidad del trabajo, y que de esta confrontación puede resultar que el individuo se transforme, a la par que también la realidad puede ser alterada por el efecto de la subjetividad individual.

Contrario a su uso regular, el término "psicopatología" en este enfoque obedece al reenvío que la raíz *pathos* hace a lo *fático* (Dejours y Abdoucheli, 1990), el tipo de comunicación que permite que el diálogo se mantenga y sea un continuo, como definiera Jakobson (2000) a partir de la función del mismo nombre que identificara Malinowski. Esta referencia a la continuidad en la comunicación de Jakobson, y en cierta forma a la comunidad de Malinowski, atañe a la intención de explorar lo *infrapatológico* o lo *prepatológico* (Dejours, 1987, en Alderson, 2004), esto es, a analizar no sólo el trastorno o la locura, sino también el *sufrimiento* (Dejours y Abdoucheli, 1990).

El *sufrimiento* se concibe como "una vivencia específica que resulta de la confrontación dinámica de los sujetos con la organización del trabajo"[6] (Dejours y Gernet,

[5] Traducción propia: "l'analyse dynamique des processus psychiques mobilises par la confrontation du sujet a la realite du travail", en Dejours y Abdoucheli, 1990: 127.

[6] Traducción propia: "La souffrance est, de ce fait, conçue comme un vécu spécifique résultant de la confrontation dynamique

2012: 14), esta vivencia forma parte del proceso de equilibrio que existe entre las exigencias de la organización laboral y las personas que trabajan. Por organización del trabajo se identifica, por una parte, la división de tareas designada a las y los operadores; y por otra, la división de las personas, es decir, la repartición de las responsabilidades, la jerarquía, la cadena de mando, el control, la vigilancia, etcétera (Dejours y Abdoucheli, 1990).

Dejours clarifica de la siguiente forma la conceptualización del *sufrimiento*:

> Entre el hombre y la organización prescripta del trabajo hay a veces un espacio de libertad que autoriza una negociación, invenciones, y acciones de modulación del modo operatorio, es decir una intervención del operador sobre la organización del trabajo misma para adaptarla a sus necesidades, incluso para tornarla más acorde a su deseo. Cuando esta negociación es llevada a su límite extremo, y cuando la relación hombre-organización del trabajo se bloquea comienza el dominio del sufrimiento y de la lucha contra el sufrimiento (1988: 1).

El foco de interés es distinto a la perspectiva del *burnout*. Se rechaza la conceptualización y análisis del estrés, aquella que pretende cuantificar su impacto en la salud de las personas en el trabajo a través de establecer una relación causa efecto pues, se argumenta, este enfoque descriptivo no beneficia a la comprensión de los procesos psíquicos involucrados; en contraposición, considera al *sufrimiento* como una vivencia subjetiva que reenvía a una experiencia singular ligada a las situaciones y prácticas laborales específicas, es así que el análisis se centra en los vínculos subjetivos que surgen en relación a los contenidos concretos del trabajo (Dejours y Gernet 2012).

La palabra *sufrimiento* pudiera resultar, en español, excesiva para cobijar algunos de los aspectos por los que se interesa este enfoque: el aburrimiento y la monotonía, el miedo, la confrontación con la injusticia y el *sufrimiento ético*. Retomaré esta crítica más adelante al momento de hace explícita mi posición terminológica. Por ahora me interesa reseñar que, a diferencia del enfoque del síndrome de *burnout*, aquí el análisis incluye al trabajo obrero, a las tareas físicas y monótonas que promueven un sentimiento de desvalorización y despersonalización, en donde señalan Christophe Dejours e Isabelle Gernet (2012) que emerge esa primera categoría de expresión que es el aburrimiento y la monotonía.

El miedo puede tomar diferentes formas: miedo a sufrir un accidente o una lesión, inclusive la muerte, en aquellos trabajos en los que estos riesgos son inherentes, entre los que identifican, por ejemplo, a bomberos, policías, militares y trabajadores de traslado de

---

des sujets à l'organisation du travail (C. Dejours, 1980/2008 ; E. Abdoucheli, C. Dejours, 1990)", en Dejours y Gernet, 2012: 14.

valores, pero también a quienes realizan labores de limpieza en el exterior de los edificios. El miedo puede ser a la enfermedad por contaminación biológica en las profesiones de cuidado y de servicios personales. El miedo surge del enfrentamiento con la realidad de la situación laboral y está estrechamente relacionado con los riesgos reales, presuntos o imaginarios del trabajo que amenazan la integridad física y/o la integridad psíquica, por lo que puede constituir un desestabilizador importante del equilibrio emocional a la par que exige el despliegue de recursos defensivos personales (Dejours y Gernet, 2012).

Sobre los trabajos de cuidado, dentro de este enfoque no se retoma el término de *servicios humanos* pero sí su conceptualización. Se reconoce la demanda de recursos para la subjetividad que representan estas actividades en cuanto al manejo de las propias emociones, pues las personas tienen que producir una expresión facial y corporal lo suficientemente creíble para generar un determinado comportamiento en terceras personas. Esto es lo que Arlie Russell Hochschild desde la sociología de las emociones ha llamado *empleo emocional* (*emotional labour*), cuando se recibe un salario directo por ello, y *gestión de emoción* o *trabajo de emoción* (*emotion work* o *emotion management*), cuando este ejercicio se lleva a cabo en un contexto privado (1983: 7). Es probable que este trabajo emocional lleve a repercusiones psicopatológicas y de desgaste debido a la implicación de la afectividad que supone (Dejours y Gernet, 2012).

El *sufrimiento ético* se origina en aquellos trabajos en los que las tareas se realizan en respuesta a requerimientos que las y los trabajadores consideran contrarios a sus percepciones de lo que es correcto, lo que puede generarles vergüenza y culpa, aunque no se llegue a identificar el origen del malestar (Dejours y Genet, 2012). La *confrontación con la injusticia* ocurre en aquellas ocupaciones donde las tareas causan *sufrimiento* e inequidad a los clientes o personas usuarias, ya sea por la propia naturaleza de las tareas a desempeñar, o porque existe la demanda de *apresurar* el trabajo o *engañar los criterios de calidad* con la eventual conciencia de que se hace un trabajo “mal hecho”. Situación que se complejiza en contextos de precariedad laboral donde además está presente el miedo al despido, que a su vez contribuye a la negación del *sufrimiento* de los demás y a silenciar los propios malestares, lo que puede favorecer, en respuesta, comportamientos individualistas. Podrán existir otros casos donde el origen del malestar no se identifica de forma clara por quienes trabajan, lo que no disminuye la presencia del *sufrimiento* (Dejours y Genet, 2012).

Uno de los elementos centrales que dan lugar al *sufrimiento laboral* se encuentra en la

brecha irreductible entre el trabajo prescrito por la organización y la actividad real, idea que en la perspectiva del *sufrimiento* se retoma de la investigación francesa en ergonomía. Esta discrepancia permite distinguir entre *la tarea*, que hace referencia a los objetivos que deben alcanzarse, y *la actividad*, que indica lo que concretamente hace el trabajador para lograr esos objetivos (Daniellou, Laville y Teiger, 1983 en Dejours y Genet, 2012). Los requisitos de la organización del trabajo pueden estar en conflicto con la propia actividad laboral y todo su contexto, desde las prácticas a los materiales, las herramientas o el status social que confiere la actividad, además de que por más instrucciones que existan, es inevitable que sucedan fallas e imprevistos que llevan a la transgresión de los procedimientos, pues si se cumplieran los requisitos “al pie de la letra” el proceso de trabajo se paralizaría rápidamente (Dejours y Genet, 2012).

La cotidianidad es resistente al control y la conciencia de lo real se hace a través del modo *fático*, esto es, por la mediación del sentimiento de impotencia, de vacilación, de duda y derrota que se nos impone a las personas, por lo que el trabajo conlleva soportar el fracaso para encontrar solución a los problemas contingentes e imprevistos. En el funcionamiento mental este proceso no se reduce a lo que ocurre en el horario y el espacio específico donde sucede el trabajo asalariado, se extiende al resto de la vida de las personas, por lo que la separación entre trabajo y *no-trabajo* es irrelevante para esta postura (Dejours y Genet, 2012).

Desde este enfoque cabe distinguir dos tipos de *sufrimiento*: el *sufrimiento creativo* y el *sufrimiento patógeno*. En el primero, el conflicto con la organización del trabajo da lugar a la creatividad y la invención, ante el desafío que impone la realidad del trabajo, emerge la posibilidad de que el individuo se perciba fortalecido por la solución que se alcance. El segundo tipo de *sufrimiento* aparece cuando se han consumido todos los márgenes de libertad en la transformación, la gestión y la mejora de la organización del trabajo, es decir, cuando solo hay restricciones fijas, rígidas e inevitables que inauguran la repetición y la frustración o el sentimiento de impotencia (Dejours y Abdoucheli, 1990). Esta falta de autonomía también es señalada desde los estudios sobre el estrés, como ya reseñé (Karasek, 1979).

Por lo anterior, es que se considera que el trabajo no puede ser neutral en la dialéctica del *sufrimiento/placer*, pues a la vez que puede desembocar en resultados perniciosos, puede también tener un papel mediador en la realización del individuo, en la generación de

ciertas formas de sensibilidad que surgen de la implicación en las actividades laborales y que dan lugar al desarrollo de nuevas habilidades (Dejours y Genet, 2012). Es así que la intervención habría de dirigirse a favorecer la transformación del *sufrimiento* en una fuerza creativa y no a su eliminación, pues forma parte de toda experiencia laboral (Dejours y Abdoucheli, 1990). Es imposible que el malestar no forme parte de la experiencia humana.

3. Resoluciones conceptuales sobre el estudio del malestar emocional en el trabajo

Es innegable que existen afectaciones en las personas que se gestan en el contexto de la actividad laboral aunque se trate aún de un ámbito con fuertes disputas teórico-metodológicas. En esta tesis utilizaré la noción de estrés laboral y de *estresores* pues me resultan apropiadas para identificar aquello que genera reacciones en las y los trabajadores de la Unidad de Atención. Haré la distinción entre *distrés* y *eustrés* pero desde una postura *emic*[7]. Sobre los fenómenos de desgaste laboral he tomado otras resoluciones originadas por las discrepancias entre los diferentes enfoques, como menciono a continuación.

3.1 Sobre el *burnout* y el *sufrimiento*

La corriente que articula el síndrome de *burnout* parte de una mirada psicológica, por lo que sus esfuerzos se orientan, en gran medida, al desarrollo de instrumentos psicométricos que permitan identificar las variables individuales que puedan ayudar predecir la emergencia del síndrome. Por el contrario la corriente del *sufrimiento*, que se nutre de la teoría psicoanalítica pero también de las críticas al modelo neoliberal de trabajo, concede un papel trascendental a la forma en la que la actividad laboral se organiza y se desenvuelve. El individuo es observado en relación a su historia y subjetividad, a su confrontación con los imponderables de la vida cotidiana. Antes que cuantificar la afectación se interesa por la manifestación del *sufrimiento* aunque su expresión inicial pueda no parecer tan perniciosa. Se valora la creatividad y la libertad de los individuos sobre su trabajo en relación a la forma de hacer frente a los irremediables problemas cotidianos. En este último punto existe una

[7] En lingüística y en antropología, *emic* es el término que distingue las representaciones populares y los discursos comunmente descritos como "locales" el "punto de vista" de los "actores". Se contrapone al término *etic*, que indica el punto de vista externo, generalmente el punto de vista del investigador (Olivier de Sardan, 2015).

convergencia con una veta del estudio del *burnout*, aquella que toma una enfoque existencialista sobre el fenómeno.

En la aproximación al síndrome del *burnout* desde la teoría existencialista, se establece que las personas necesitamos creer que nuestras vidas tienen un sentido y que aquello que hacemos tiene un significado, una utilidad y una trascendencia. La afectación surgirá si las expectativas existenciales se colocan en el trabajo, o en las relaciones de pareja, y esas pretensiones no se ven satisfechas (Pines *et al.*, 2011). Sin embargo, a pesar del interés por la subjetividad del individuo, este enfoque también tiende a la psicometría (*cfr.* Pines, 2005; Pines y Keinan, 2005; Pines *et al.*, 2011).

Considero que el potencial para una aproximación antropológica es más significativo en la perspectiva del *sufrimiento*, al permitir una mayor libertad para apreciar fenómenos que aunque pueden ser difíciles de cuantificar, como en el caso del aburrimiento y la monotonía, pueden ser expresados en la interacción directa con las personas. Por otra parte, este enfoque muestra aún más la trascendencia de lo colectivo en lo individual, especialmente en cómo se organiza el trabajo y los significados asociados a ello. No obstante, el desarrollo sobre el *burnout* me permite tener una categorización estricta sobre riesgos específicos y sus manifestaciones nocivas asociadas.

Si bien en el enfoque del *burnout* también hay un interés sobre el contexto del trabajo, no deja de otorgar una gran relevancia a los individuos (*cfr.* Maslach y Leiter, 1997), por lo que ofrece una visión muy acotada de las manifestaciones individuales del desgaste laboral, pero agota la posibilidad de apreciar qué es lo que incide de la dinámica laboral, organizativa e institucional. Una crítica significativa a los intentos por constituir la entidad nosológica del síndome de *burnout* es que dicho esfuerzo pudiera operar como una estrategia de “medicalización” de lo que es un problema social, cuyas raíces se encuentran en injusticias sociales y violencias estructurales inscritas en los modos de ser del Estado, una precarización laboral local alimentada por las exigencias que el modelo neoliberal (Sánchez, 2012).

La perspectiva del *sufrimiento*, por otra parte, abre la posibilidad de observar los estadios previos al fenómeno de desgaste pero, sobre todo, la incidencia de lo social, los significados y la subjetividad en el trabajo. Por lo que he decidido otorgar mayor relevancia a la perspectiva de análisis que ofrece esta corriente. Sin embargo, y como ya mencionaba,

percibo que la palabra *sufrimiento* tiene una carga fatalista que pudiera distraer al hablar especialmente de los matices más sutiles del fenómeno, por lo que he decidido usar el término *malestar* laboral, ocupacional o profesional, para referirme a la vivencia de displacer, incomodidad, frustración y de emociones negativas en general que pueden ser o no evidentes para las propias personas, y que tienen manifestaciones subjetivas, relacionales y en algunos casos también físicas. Usaré el término *desgaste* cuando estas manifestaciones comienzan a ser perniciosas al grado que son claramente identificadas por las personas que las padecen. Me interesa, sobre todo, la significación que las personas dan a estas vivencias (Geertz, 2003), en particular en lo que refiere a la organización, el tipo de trabajo y las tareas que se desempeñan.

Como he mencionado, las profesiones vinculadas con el cumplimiento de las normas como la policía y los funcionarios de prisiones, han sido estudiadas en relación al desgate laboral. En lo que refiere a la policía, no sólo me son trascendentes estos estudios, sino también aquellos que abordan la llamada *cultura policial*. Por lo que a continuación referiré los aspectos más significativos que de estos estudios me son relevantes para la presente tesis.

3.2 Sobre la “cultura policial”

El término de “cultura policial” no sólo resulta problemático desde la antropología al suponer que en un ámbito laboral concreto existe todo un entramado de significados compartidos (Geertz, 2003). Es incluso problemática para quienes asumen que es posible identificar una “cultura policial”. Desde que surge el término, ya hace más de medio siglo, se le ha utilizado en la bibliografía sobre estudios de la policía para tratar de comprender la estructura organizativa informal, el *ethos* de la institución policial y la percepción sobre el “exterior” que emerge desde dentro de las organizaciones policiales (Cockroft 2012; O’Neill et al. 2007, en Martin, 2013).

Las definiciones que se han dado sobre la “cultura policial” son una adaptación al contexto de la policía de lo señalado desde la antropología social como propio de la cultura (Bacon, 2014). En su mayoría estas han sido elaboradas por académicos que no cuentan con una formación antropológica estricta, sino que provienen de otras áreas de conocimiento. Aunque no se ha alcanzado un consenso pleno con respecto a qué es la “cultura policial”,

existen elementos coincidentes al identificar creencias, prácticas, normas informales que contrastan con la aparente rigidez jerárquica de la institución, patrones de comportamiento específicos para circunstancias concretas, racionalidades y percepciones sobre el quehacer policial y también el resto de la ciudadanía (Holdaway, 1983 y Reiner, 2010 en Bacon, 2014; Chan, 1997, Manning, 2007).

La policía no es la única institución sobre la que se han tratado de identificar estas particularidades colectivas, también ha ocurrido con trabajadores sociales, mineros, trabajadores de la construcción y guardias penitenciarios (Paoline III, 2003). Más todavía, una revisión bibliográfica de estos esfuerzos lleva a los estudios sobre "cultura organizacional". Existe una producción al respecto de estas temáticas los suficientemente amplia para constituir un cuerpo de conocimientos que, por otra parte, se encuentra más en el ámbito de las ciencias administrativas y de la gestión empresarial. Dentro de estos abordajes se ha tratado de distinguir entre una "cultura organizacional", aquellas prácticas, creencias, percepciones y patrones de comportamiento que se tratan de instaurar en las personas que pertenecen a una corporación como parte de las políticas de las empresas; y la "cultura ocupacional", elaborada a partir de la práctica cotidiana, al margen de lo dictado por la autoridad administrativa (Hallet, 2003; Trice y Beyer, 1993; Martin, 2002). Esta distinción no ha alcanzado a tener una aceptación plena y por el contrario, el término de "cultura organizacional" es utilizado generalmente para hablar tanto de aquello que emana de la estructura jerárquica como lo que surge del quehacer diario (Martin, 2002; Schein, 2004; Kummerow, 2014).

Al igual que con los estudios sobre "cultura policial", las investigaciones sobre la "cultura de las organizaciones" ha sido llevadas, principalmente, por académicos con formaciones distintas a la de la antropología social, lo que probablemente sea causa de que algunas de las ideas y conceptos que se utilizan para en los estudios sobre organizaciones sean utilizados de forma desconcertante, e incluso irreconocible, para las personas con formación en antropología (Wright, 2005).

El interés que la antropología ha tenido desde sus momentos fundacionales en el trabajo y la actividad colectiva ha sido intenso. Un referente clásico es el de Bronislaw Malinowski (1975), quien en *Los Argonautas del Pacífico Occidental*, concretamente en el apartado "Sociología de la canoa grande (masawa)", detalla la división social de funciones relacionadas a la construcción de nave. Otro ejemplo de gran trascendencia es el trabajo de

Mary Douglas (1986), quien en *Cómo piensan las instituciones* resalta la forma en que las pautas culturales producidas en una institución operan sobre la toma de decisiones individuales en momentos de crisis. En el caso de la presente tesis esta idea me es relevante en lo que toca a cómo podrían responder las personas ante situaciones que generan malestar, y también ante el malestar mismo.

Otra de las ideas de Mary Douglas de relevancia en esta tesis es el sistema de clasificaciones con el que ubica la interacción de las personas mediante su ordenamiento en dos dimensiones sociales: el sistema simbólico de clasificaciones compartidas o privadas (la cuadrícula), y la presión que ejercen los otros sobre el individuo o que el individuo ejerce sobre otros (el grupo) (1988). Esta sistematización cartesiana es retomada por Gerald Mars (2013) para identificar cuatro tipos de solidaridades:

- Fatalismo: aislamiento y atomización de los miembros.
- Jerarquía: escalafones rígidos y gran implicación con el grupo.
- Enclaves: igualitarismo y gran implicación con el grupo.
- Individualismo: redes competitivas, poca implicación con el grupo.

Antes que tipos puros, estos modelos de solidaridad pueden coexistir en diferente grado dentro de una misma organización, como identificaron Steve Frosdick y Andy Odell (1996) en la policía de Inglaterra y Gales en relación con la percepción del riesgo y la autoridad, que resultó diferencial dependiendo del nivel de solidaridad y de la ubicación en la estructura policial. Este tipo de instrumentalización de la teoría de la cuadrícula/el grupo me lleva a mantener una receptividad ante las expresiones de cómo el malestar y el desgaste laboral pueden vincularse con los tipos de interacción y/o encontrar distintas formas de expresión.

En cuanto a los trabajos sobre “cultura policial”, suele enumerarse un listado de características generalmente presentes en los cuerpos de policía, las tomaré con reserva pues en su mayoría se trata de investigaciones en países con mayores recursos económicos e instituciones mucho más consolidadas que las de Latinoamérica. Estas particularidades son:

- Un sentido de misión

- Suspicacia
- Aislamiento/solidaridad
- Conservadurismo
- Machismo
- Pragmatismo
- Prejuicio racial (Reiner, 2000, en Westmarland, 2008: 264-265).

En el contexto mexicano, la antropóloga Elena Azaola (2006), en una investigación sobre la policía de seguridad pública de la Ciudad de México y sin tomar un posicionamiento sobre la conceptualización de la cultura policial, señala que en el contexto mexicano las siguientes serían aspectos colectivos de la misma:

- La informalidad y paralegalidad de la institución policial.
- El predominio de la oralidad sobre la normatividad escrita.
- La existencia de grupos de poder al interior de la institución.
- La improvisación y la incapacidad para elaborar políticas a largo plazo.

Existen prácticas particulares dentro de algunas profesiones, como la policial. Sin embargo, no adoptaré la terminología de “cultura policial” pues, en concordancia con Clifford Geertz, “la cultura no es una entidad, algo a lo que puedan atribuirse de manera causal acontecimientos sociales, modos de conducta, instituciones o procesos sociales; la cultura es un contexto dentro del cual pueden describirse todos esos fenómenos de manera inteligible, es decir, densa” (2003: 27). No cabría, desde esta posición, hablar de una cultura propia de un contexto como lo es una corporación policial o de cualquier otro tipo. Optaré entonces por hablar de *prácticas culturales*, en tanto la palabra *práctica* implica la “realización de un trabajo o ejercicio con continuidad o repetidamente” (Moliner, 2006: 749), además, remite a *desempeño*, “aptitud para desempeñar diferentes funciones con actividad y eficacia” (Moliner, 2006: 933), y a su vez a *performance*: ejecución y eficiencia de una acción (Jones, 2014), y *performativo*: los actos repetidos que expresan un sentido y a la vez lo constituyen, a la par que llevan al mantenimiento del orden y la cohesión social (Butler, 1998; Turner, 1974). Por

lo que con ello indicaré las dimensiones que tienen una significación colectiva medianamente compartida, pues como se ha increpado en los estudios sobre “cultura policial”, es inviable suponer que existirá homogeneidad dentro de una profesión sin importar su contexto, pues como las investigaciones empíricas han mostrado, incluso al interior de una misma corporación policial hay diferencias en percepciones, significados y patrones de comportamiento (Frosdick y Odell, 1996; Paoline III, 2003; Cockcroft, 2007; Manning, 2007; Westmarland, 2008; Crank, 2015).

A partir de estos conceptos y premisas teóricas sobre la organización policial y sus prácticas culturales, el estrés ocupacional y los factores relacionados con el surgimiento del *burnout*, analizaré la información generada en el trabajo de campo sobre el *malestar laboral* de quienes trabajan en la Unidad de Atención a la Violencia Familiar de la Policía Municipal, pero para ello me valdré de la herramienta metodológica de las trayectorias vitales desarrollada desde el enfoque del curso de vida, como referiré a continuación.

4. Trayectorias vitales y enfoque del curso de vida

Como he reseñado, entre los aspectos que se han identificado como trascendentes ante las situaciones de distrés, como para la emergencia del *burnout*, se encuentra el momento de la carrera profesional en que las personas son expuestas a estos factores. En la complejidad de la experiencia humana, no todas las personas respondemos igual a las mismas situaciones, incluso la misma persona podrá responder distinto a situaciones similares en diferentes momentos de su vida. Para la perspectiva existencialista dentro del *burnout* esto cobra bastante interés, en el caso del enfoque en el *sufrimiento* ocurre algo similar, por lo tanto para mi adopción del término *malestar laboral*, subsiste la premisa teórica de que es trascendental el momento en que se encuentran las personas para las vivencias de displacer y desgaste, por lo que como herramienta de análisis resulta apropiado considerar el enfoque teórico-metodológico conocido como “curso de vida”, que tiene en el sociólogo norteamericano Glen Elder a uno de sus principales creadores (Blanco, 2011). Elder afirma que dicho enfoque constituye todo un paradigma que emerge de la convergencia de las líneas de investigación teóricas y empíricas que vinculan el cambio social, la estructura social y el comportamiento individual (Glen y Giele, 2009).

El enfoque del curso de vida permite identificar los vínculos que existen entre el cambio

social y las vidas individuales (Blanco, 2011), en el caso de mi interés, la propia existencia de la Unidad de Atención a la Violencia obedece a una transformación del Estado, como ya mencionaba en la introducción.

Se puede decir que son tres los conceptos básicos del enfoque del curso de vida: trayectoria, transición y punto de quiebre (*turning point*). De acuerdo con Elder, una trayectoria es "una línea de vida o carrera, [...] un camino a lo largo de toda la vida, que puede variar y cambiar en dirección, grado y proporción" (1991: 63, en Blanco, 2011: 12). Una trayectoria laboral es entendida por Dombois (1989 y 1998 en Muñiz, 2012), como una secuencia de experiencias laborales que se estructuran en dos dimensiones temporales: la individual y la histórica.

En el caso del concepto de transición, "hace referencia a cambios de estado, posición o situación" (Blanco, 2011: 12), como pueden ser el matrimonio, la culminación de una carrera universitaria, etcétera. Con el término de punto de quiebre se indican "eventos que provocan fuertes modificaciones que, a su vez, se traducen en virajes en la dirección del curso de vida" (Blanco, 2011: 12).

Con estos conceptos como punto de partida he analizado la información que generé para responder a mis objetivos de investigación bajo las consideraciones metodológicas que expongo a continuación.

5. Referentes metodológicos

La actividad central de esta investigación, que fue el trabajo de campo, la llevé a cabo entre los meses de septiembre de 2016 a enero de 2017.[8] Las técnicas para producir información fueron la observación participante en la Unidad de atención, y las entrevistas a profundidad, realizadas a seis personas, tres mujeres y tres hombres, uno de cada una de las áreas que brindan atención personal: psicología, trabajo social, jurídico y policial; además de dos personas en posición de mando: una jefa de turno y la directora general de la Unidad de Atención. Las entrevistas fueron grabadas (menos una porque la persona entrevistada no permitió el uso de la grabadora), transcritas posteriormente y colocadas en una matriz, junto

[8] Aunque he dado por terminado mi trabajo de campo, y lo he hecho explícito a mis informantes, he seguido visitado de manera esporádica, y a petición de las y los trabajadores, la Unidad de atención. Estas solicitudes, en mi percepción, se inscriben en que a pesar de las resistencias que encontré, finalmente fui identificado como una posibilidad de escucha a sus malestares.

con mi diario de campo, para ser leídas y después proceder a la sistematización de la información en grandes bloques para su análisis posterior; esto último se llevó a cabo teniendo como guía los postulados básicos de la denominada teoría fundamentada.

Mi aproximación al campo fue gradual, inicié en el mes de agosto del 2016 con visitas a la Unidad para hablar con mi principal contacto, su directora. Sabía previamente que se trataba de una Unidad especializada en atención a la violencia familiar y contra las mujeres que pertenecía a la policía municipal, pero mi expectativa era la de una instancia que no se condujera con los mismos parámetros operativos de la policía. No fue así, el contexto laboral de la Unidad está completamente marcado por la organización policial.

Esto ha supuesto uno de los principales redireccionamientos en el análisis a partir del trabajo de campo: como la dinámica laboral de mi ámbito estudio es la de la policía, eso imprime características muy particulares en la organización y la práctica laboral, pero también en aspectos simbólicos (por ejemplo en relación al uso de armas de fuego, la interacción con la ciudadanía y la portación del uniforme).

Aunque podría haber buscado la autorización para hacer mi trabajo de campo en un escalafón jerárquico superior, me pareció más adecuado hacer las gestiones de forma inmediata con la directora de la Unidad de Atención. Ella no tuvo problema en brindarme el acceso para realizar mi investigación pero no dejé de percibir cierta suspicacia en mis subsecuentes pláticas con ella. Tampoco en la entrevista que le realicé, como consta en el apartado correspondiente. Ahora pienso que tal vez le resultaba más difícil negarse que aceptar que estaría por espacio de al menos tres meses conviviendo con el personal a su cargo.

Mi estrategia de aproximación al campo consistió en asistir a la Unidad a diferentes horas del día, al inicio mis visitas estaban espaciadas por uno o dos días, luego de pasado el primer mes asistía casi a diario. Al comenzar a hacer las entrevistas a profundidad fui espaciando nuevamente mis días de visitas. La duración de mi permanencia la establecía de acuerdo a lo ocurrido durante el día, pues cuando era notable la cantidad de incidentes que presenciaba, o la información que obtenía era abundante, reducía mi tiempo en la Unidad. El mínimo de horas que permanecí fue de cuatro y el máximo de catorce. Logré cubrir así todas las posibilidades de horario y día de la semana en que alguien se presenta a trabajar en la Unidad de Atención, incluyendo los días festivos.

El primer día que formalmente comencé mi asistencia a la Unidad Especializada, luego de que la directora se hubiera marchado al final de su jornada, me pareció escuchar que la jefa de turno, mientras hacía con otros una tarea en conjunto que tenía que ver con uno de los vehículos en el patio de estacionamiento de la Unidad decía algo como: *¡Ah! Que no hay que decir nada...* (Diario de campo, 13/09/16). La suspicacia en quienes trabajan en la policía ha sido identificado con tal frecuencia que, como he mencionado en varios estudios se le ha incluído como una de las características de la llamada "cultura policial, en los trabajos del sistema de justicia en México también ha sido documentada (por ejemplo Azaola, 2006; Azaola y Ruiz, 2009; Cortés y Santiago, 2014), se le ha descrito como una actitud de alerta para identificar cualquier posible riesgos o amenaza potencial que pueda venir del entorno, o también del interior de la propia institución.

Con estas primeras experiencias, y luego de conocer el trabajo de investigación de Elizabeth García (2015), quien en una investigación sobre las Unidades de atención y prevención de la violencia familiar de la Ciudad de México decide mantener en secreto el lugar en específico donde lleva a cabo su estudio pues reconoce las tensiones y desequilibrios de poder con sus informantes en su proceso de investigación, decidí omitir deliberadamente el nombre del municipio exacto en el que se ubica la Unidad Especializada en la que llevé a cabo el trabajo de campo. García (2015), ante el ejercicio de poder que ve a las trabajadoras de la Unidad de atención volcar sobre las usuarias, se cuestiona si no puede ser similar a lo que ella hace al aproximarse, con expectativas sobre el desempeño y compromiso, a las empleadas durante su investigación. Su cuestionamiento me ha confrontado con las consecuencias de mi propia práctica antropológica al generar información que pudiera mostrar malas prácticas en las y los trabajadores de la Unidad de Atención Especializada. Me resultaba obvio que ante tal situación esto no podría representar problema alguno para mí pero sí para mis informantes. Como encuentro pocos medios para dar un mínimo de seguridad a quienes me han confiado sus historias y experiencias, además de no usar sus nombres verdaderos, resolví llevar al anonimato a un nivel superior, no delimitar explícitamente el territorio de estudio. Una vez iniciado el trabajo de campo externé mis decisión cuando fui preguntado en la Unidad de Atención sobre los fines y alcances de mi investigación. La medida no sólo me siguió pareciendo la más apropiada, sino que después de haber concluido el trabajo etnográfico y experimentado de cerca las tensiones al interior de la organización laboral, me resulta imprescindible.

A pesar de haber explicitado mi decisión y percibir que mi dicho era bien recibido, el *rapport* necesario para mi trabajo de campo fue muy difícil de alcanzar. La observación participante que realicé giró alrededor de la actividad cotidiana dentro de la Unidad de Atención, incluyendo los momentos de descanso, comida, ingreso y salida del turno.[9] Al inicio la mayoría de las personas me evadía. Desde las primeras pláticas informales fui interpelado sobre mi motivo para estar allí (cuestionamiento que se repetiría de manera frecuente especialmente durante los primeros dos meses). En esas ocasiones expresaba no sólo que se trataba de mi tesis sino que además me llevaba allí el interés surgido por mis propias experiencias de desgaste como académico dentro del sistema de justicia penal.

Lentamente fui consiguiendo mayor aceptación que se reflejaba, a mi parecer, en una gran cantidad de pláticas informales donde me contaban aquello que les parecía relevante para mí. Para cuando mi presencia ya era casi diaria en la Unidad de atención generalmente comía con el resto de los trabajadores. Sin embargo, cada que expresaba que necesitaría hacer también entrevistas individuales nuevamente me evadían (cambiando de tema o alejándose, literalmente). Percibía que la posibilidad de que aceptaran las entrevistas "grabadora en mano" era remota.

Al llegar al mes de noviembre ya contaba con una gran cantidad de datos a partir de la observación y las pláticas informales, pero aún no había podido comenzar las entrevistas que la literatura especializada refiere como semiestructuradas a profundidad. Incluso la guía que preparé para ello, antes del trabajo de campo había sufrido modificaciones a partir de lo que percibía "en terreno". La guía de entrevista básicamente consistía en conocer algunas trayectorias vitales fundamentales como la escolar y, por supuesto, la trayectoria laboral de cada persona entrevistada. Pretendía además, producir información sobre las actividades cotidianas al interior de la Unidad y por supuesto, preguntar directamente por las situaciones de malestar y de desgaste.

Al continuar las evasiones cada que trataba de introducir el tema de las entrevistas, sentí que mis estrategias para generar confianza se habían agotado: abrir lo más posible las características de mi investigación, de mi propia trayectoria laboral y también mi percepción del trabajo policial (fuertemente marcada por ver de cerca cómo los de la policía son

[9] Asistí también al desfile del día veinte de noviembre, al evento organizado por el municipio en el Día internacional de la mujer, y a una plática sobre robo y extravío de niñas y niños dada por la directora de la Unidad a padres de familia en una escuela primaria de la localidad.

generalmente trabajos con muy malas condiciones laborales y personales). Sentía bastante presión y, en cierto momento, me percaté de que comenzaba a ser para mí bastante demandante el movilizar recursos internos que repercutieran en la confianza que necesitaba para conseguir entrevistarles. Era algo parecido al "trabajo emocional"[10] lo que estaba teniendo que realizar, tal como había supuesto que las y los trabajadores de la Unidad de atención hacían en su práctica cotidiana.

Preocupado, consulté a una colaboradora con experiencia en trabajo policial y de atención a víctimas del delito. Me sugirió hacer una actividad grupal para vencer las resistencias y se ofreció a ayudarme. La actividad se concretó como un taller de manejo de estrés e integración grupal en dos sesiones para cada turno. Pregunté a quienes sentía ya más confianza en la Unidad por su opinión sobre la idea de realizar el taller y las respuestas que recogí fueron positivas. La directora de la Unidad también estuvo de acuerdo y dio su autorización para que se llevara a cabo.

El objetivo general del taller fue el siguiente (Sánchez, 2016):

> A través de un espacio reflexivo, se pretende brindar a los y las participantes contención y herramientas de afrontamiento a situaciones extremas. La labor con los y las participantes pretende consolidar y fortalecer el equipo de trabajo, clarificando el sentido de la tarea que comparten, así como la formación de espacios grupales de autocuidado.

El día de la primera sesión permanecí en la Unidad y completé así el primero de mis turnos de noche, en mi percepción, estas dos actividades favorecieron fuertemente el *rapport* y la aceptación de algunas de las personas para participar en las entrevistas a profundidad, y que además éstas fueran grabadas. La primera entrevista la pude realizar a los tres días de la primera sesión del taller a principios del mes de noviembre de 2016. Las siguientes se fueron sucediendo en cascada, no sin eventualidades y reconfiguraciones.[11] La duración de las entrevistas fue de entre una y cinco horas con un máximo de tres sesiones con una misma persona. Las personas entrevistadas son las siguientes.

[10] Aunque en este caso, la distinción entre empleo y trabajo emocional de Hochschild (1983), ya referida, me resulta limitada, pues en este caso mi contacto con una situación de demanda emocional no provenía ni de la búsqueda directa de una remuneración, ni de un vínculo privado, sino de una actividad de formación académica.

[11] Por ejemplo: mi idea original era entrevistar a otra jefa de turno, sin embargo, no me fue posible pues, al haber iniciado la entrevista llegó uno de sus subordinados, un abogado del área jurídica, con quien la jefa de turno mantenía una relación muy estrecha, y no se separó de ella, así que decidí no continuar con la entrevista y mejor entrevistar, en un día distinto, a la otra jefa de turno: Lily.

Tabla 1. Personas entrevistadas

Nombre	Edad en años al momento de la entrevista	Nivel de estudios	Estado civil/hijos	Puesto en la Unidad
Lily	31	Bachillerato	Casada, un hijo de una relación pasada	Jefa de Turno / policía
Juan Carlos	38	Estudia actualmente, a distancia, la licenciatura en seguridad pública	Casado, tres hijos	Policía
Martha	53	Licenciada en psicología	Divorciada / Dos hijas	Directora
Sofía	26	Licenciada en psicología	Soltera	Psicóloga
Raúl	29	Licenciado en derecho	Casado, un hijo	Asesor Jurídico
Gustavo	27	Licencia en ciencia política	Soltero	Trabajador social

Elaboración propia.

Una vez expuesto, pasaré a referenciar los contextos normativos y territoriales de la Unidad Especializada de Atención. Comenzaré con una revisión del contexto general de cómo inician las políticas públicas para atender la violencia contra las mujeres; posteriormente reseñaré la forma en la que se crea la *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida*, y finalmente, haré alusión a las características más importantes de los municipios mexiquenses ubicados al oriente de la Ciudad de México.

Capítulo II.

Contextos normativos y territoriales

1. La atención a la violencia contra las mujeres por parte del Estado Mexicano: referentes globales y normativos.

1.1 Contexto global de las políticas públicas contra la violencia de género y contra las mujeres

La organización donde laboran mis informantes se constituye en los primeros años de la década de 2010, como parte del proceso de modernización del Estado a través de la especialización y servicios gubernamentales ofrecidos a la población (Common, 1998: 64). Junto con otras Unidades Especializadas análogas, es una expresión de la política pública que responde al fenómeno de la violencia de género y contra las mujeres en México, y como otras modificaciones del Estado es definida en términos globales (Evans, 1995: 6). Para apreciar el contexto del que emergen estas transformaciones, es necesario considerar las vías por las que este tipo de violencia ha logrado posicionarse como un problema de política pública, en donde el movimiento feminista internacional ha tenido una influencia determinante. La secuencia que suelen seguir las políticas públicas son, la *fase de surgimiento y de percepción de los problemas*, la *fase de incorporación a la agenda política*, la *fase de formulación de la política*, la *fase de implementación* y la *fase de evaluación* (Subirats *et al.*, 2008). En el caso que me interesa, las primeras fases vienen impulsadas desde el contexto global, y posteriormente la secuencia descrita vuelve a comenzar en el contexto interno de nuestro país. En la *fase de implementación* es donde van a surgir problemáticas muy particulares, que posteriormente tendrán un reflejo en el nivel microsocial e individual.

Aunque remoto, el primer antecedente global sobre el reconocimiento de las mujeres como sujetos de derechos es la Declaración de los Derechos Humanos de 1948 (Lagarde, 2012). Posteriormente, encontramos la *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer* (CEDAW) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) del año de 1979, que además de señalar que las formas de discriminación contra las mujeres deben ser eliminadas, indica las obligaciones que tienen los Estados miembros para atender este fenómeno. Entre esas obligaciones se encuentra establecer el principio de igualdad del hombre y de la mujer a nivel constitucional, y adoptar medidas legislativas y

administrativas para sancionar la discriminación contra las mujeres. De esta forma la ONU como una organización internacional y, para nuestra región, la Organización de Estados Americanos (OEA), operan como una *burocracia global*, como la nombra Richard Common (1998), que impele a la modernización y democratización de los Estados parte.

En el año de 1981 entró en vigor la *Convención sobre la Eliminación de todas formas de Discriminación contra la Mujer* (CEDAW), que fue firmada y ratificada por el gobierno mexicano el mismo año. En 1993, la Asamblea de la ONU elabora la *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*, que define lo que se entenderá por violencia contra la mujer y que, además, en su artículo 4º inciso d), señala dentro de las obligaciones de los Estados el establecer en su legislación sanciones penales, civiles, laborales y administrativas contra los actos de violencia; además de que deberán garantizar el acceso a los mecanismos de justicia. En el inciso e) del mismo artículo, se indica que los Estados deben considerar viable elaborar planes de acción a escala nacional para promover la protección de las mujeres contra la violencia.

En la *Cuarta Conferencia Mundial de la Mujer* de la ONU, de 1995 en Beijing, el señalamiento será claro: la violencia contra las mujeres es un obstáculo para alcanzar los objetivos de igualdad, desarrollo y paz. En lo que corresponde a la Organización de Estados Americanos (OEA), la *Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer*, de Belem Do Pará en 1994, reafirmará para nuestra región lo ya señalado por la CEDAW.

En México, la promulgación de la *Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Intrafamiliar* para el Distrito Federal, en el año de 1996, es una de las primeras evidencias en el ámbito normativo de cómo los procesos globales inciden en las dinámicas locales a la vez que reflejan el contexto global (Estrada y Rojas, 2013). En este texto normativo se habla de un “Programa General para la Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el Distrito Federal” en el que una de sus principales figuras son las “Unidades de atención”, definidas como “Unidades de la Administración Pública encargadas de asistir a los receptores y generados de violencia familiar, así como de prevenirla” (artículos 8 y 2.VI, respectivamente).

En el año de 1999 fue emitida por la Secretaría de Salud la *Norma Oficial Mexicana de la Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la atención médica de la Violencia Familiar* (NOM-190-SSA1-1999) que establece la obligación de que los médicos del primer nivel de

atención a la salud realizarán detección de los casos de violencia familiar, atiendan las consecuencias físicas y canalicen a los servicios de atención a la salud mental cuando corresponda, además de dar consejería sobre la denuncia en las agencias del ministerio público y cuando así se requiera, canalizar a las víctimas usando un formato incluido en la norma. Se estima que fue un millón el número de mujeres que buscaron tratamiento médico de urgencia en todo el país, durante la década de 1990, por lesiones generadas por maltrato al interior de los hogares (Acosta, 1999 en Fernández de Juan, 2004). La NOM-190 fue actualizada en el año de 2009 para convertirse en la *Norma Oficial Mexicana de Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención de la Secretaría de Salud* (NOM-046-SSA2-2005), una de las modificaciones más significativas es el permitir a los servicios médicos practicar la interrupción del embarazo sin que medie la interposición de una denuncia penal.

En la década de 1990 irrumpieron en los medios de comunicación los casos de múltiples homicidios de mujeres y niñas ocurridos en Ciudad Juárez y que, por sus características (múltiples cadáveres en los lugares de hallazgo, con signos de violencia y tortura sexual) y por la negligente respuesta gubernamental, forzarían a una reacción por parte del gobierno de la federación. Aunque entre los años de 1994 a 2003 se contabilizaron más de 300 homicidios (Azaola, 2009), el gobierno federal se tomó diez años en reconocer esos homicidios como un problema digno de una política pública. En el año de 2004 se creó la *Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres en Ciudad Juárez* órgano desconcentrado de la Secretaría de Gobernación (SEGOB, 2004), que posteriormente daría lugar a la creación de una instancia federal al promulgarse, en el año de 2007, la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (*LGAMVLV*) y su reglamento correspondiente del año de 2008. Esta ley pretende establecer las condiciones jurídicas que brinden seguridad a todas las mujeres, tiene aplicación en todo el territorio nacional y es obligatoria para los tres órdenes de gobierno: federal, estatal y municipal (Lagarde, 2012). La institución encargada de crear la política de implementación de la *LGAMVLV* es la *Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres* (CONAVIM) creada en 2009, y que además coordina el *Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia ejercida contra las Mujeres* que surge de la misma ley. Dicho Sistema se concibe como “un mecanismo interinstitucional que coordina esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones para garantizar el derecho

de las mujeres a una vida libre de violencia" (Conavim, 2016).

Desde estas referencias globales y nacionales se genera el contexto normativo e institucional que formula la instancia en la que conozco a mis informantes. Se podría esperar que en la gestación del entramado legal y operativo para atender la violencia feminicida en México, hubiese contribuido la información oficial, pero no es así. Como adelanté en la Introducción de esta tesis, el registro oficial sobre la violencia feminicida en México es insuficiente y una de las estrategias ha sido analizar las estadísticas de muertes en las que se presume homicidio, como han venido haciendo la Secretaría de Gobernación junto a (Segob *et al*. 2017), el apartado 2 de este capítulo referiré el proceso que llevó a la declaratoria de la Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida, por ahora haré una breve revisión de las particularidades de las estadísticas disponibles.

1.2 Las cifras de la violencia feminicida en los municipios del Estado de México de la ZMVM

Además del registro de muertes en las que se presume el homicidio, el registro sobre el delito de violación puede ser otro aspecto que ayude a dimensionar el problema de la violencia feminicida. Existen limitaciones en este tipo de información, como es el que las cifras no se encuentren diferenciadas por el sexo de las víctimas, o la falta de homogeneidad en la tipificación del delito, lo que significa que en algunos estados (o en el caso de algunos países, cuando se revisa la estadística internacional) se registren otro tipo de comportamientos equiparables a la violación sexual (Segob *et al*, 2017, Henry, Flynn y Powell, 2015). Sin embargo, aunque se pudiera argumentar que estas cifras no sólo hablarían de violencia contra las mujeres, puesto que la estadística delictiva puede informar más sobre el comportamiento de las instituciones y no sobre el fenómeno de interés (Maguire, 2007), y que además existirán casos donde quienes agreden sean mujeres y no varones, podemos identificar a la violación sexual como una forma de agresión que integra parte del continuo de comportamientos violentos en contra de lo socialmente considerado femenino (Caputi y Russel, 1992) y que de acuerdo a la información disponible en México, es ejercida principalmente por varones en contra de mujeres (Segob *et al*, 2017).

A continuación se hace un breve recorrido por algunos de los datos que ilustran el fenómeno de la violencia sexual y su respuesta institucional. En lo que corresponde al contexto internacional, para el año de 2004, la tasa más alta para el delito de violación por

cada cien mil habitantes, fue de 148.4, registrada en Sudáfrica, seguida por el registro de Suazilandia, 77.5, y Bermuda, 67.3. El registro de México le coloca en el lugar número 21 con una tasa de 13 violaciones por cada cien mil habitantes. En el año de 2010 los tres países con la tasa más alta fueron Sudáfrica con 132.4; Botsuana con 92.9 y Suecia con 63.5; México registra una tasa de 13.2 y se ubica en el lugar número dieciocho en ese mismo año. En la tabla 2 se pueden apreciar los 30 países con las tasas más para los años de 2004 y 2010; la información corresponde a la registrada por la organización de las Naciones Unidas y fue compilada por el sitio de Internet NationMaster.com (Nation Master, 2018). Esta información internacional, sin embargo, no es del todo comparable entre las dos fechas, pues el número de países registrados es mayor en el año de 2004, 78 en total; que en 2010, 57 países. En relación a las tasas más bajas, he decidido omitir la información pues aunque en algunos países llega a ser cercana a cero, resulta probable que esto se debe a deficiencias en el registro y no a una baja incidencia del delito. La mediana en el registro internacional para el año de 2004 es de 5.6, y para el año de 2010 de 6.3 delitos de violación por cada 100,000 habitantes.

En lo que corresponde a los municipios del Estado de México que tienen la declaratoria de Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida, el registro oficial disponible corresponde al periodo comprendido entre los años de 2004 a 2016. Cabe hacer mención que, los datos sobre la incidencia para el delito de violación en el periodo comprendido de entre 2004 a 2012, fue recuperada en la primera mitad del año de 2016, de la página de Internet del Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México (Igecem, 2016), y que esa información actualmente ya no se encuentra disponible, aspecto que puede ser considerado como parte de la operación deficiente del Estado y sus instituciones en relación a este tema. La información delictiva de los años de 2013 a 2016 fue recuperada de la página del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2018). Los datos de la población municipal para elaborar las tasas por cada cien mil habitantes, para los años de 2004 a 2012, fueron tomados también del Igecem (2018); los datos posteriores, 2013 a 2016, fueron tomados de las estimaciones del Consejo Nacional de Población (Conapo, 2018).

Aunque el alcance de los datos es limitado, es perceptible que, aún y considerando los múltiples problemas del registro, la incidencia del delito de violación por cada cien mil habitantes basta para colocar a los municipios dentro de las 30 tasas más altas registradas a

nivel mundial, siendo de 20 delitos de violación por cada 100,000 habitantes la mediana del total de registros en los 6 municipios del oriente de la ZMVM que tienen la declaratoria de Alerta de Violencia de Género. El municipio de Ecatepec de Morelos tuvo, en el año de 2015, la tasa más baja, 6.8 delitos de violación por cada 100,000 habitantes, por encima de la mediana en la estadística internacional. La tasa municipal más alta fue registrada en el año de 2009 en Chimalhuacán, 57.5, ese mismo municipio registra las tasas más altas en cinco de los años registrados: 2005 con una tasa de 38.3, 2006 con 39.6, 2008 con 45.9, el ya referido 2009, y el año de 2010 se reduce a una tasa de 37.9, y para el año de 2011, el registro disminuye hasta 11.2 delitos de violación por cada 100,000 habitantes (véase la tabla 3 y el gráfico 1). Este caso atípico, donde la reducción en el registro coincide con la petición de la declaratoria de AVGVF promovida por organizaciones de la sociedad civil, como se reseña en el apartado 3 de este mismo capítulo, puede ser interpretada como un reflejo de la forma en la que la estadística oficial llega a fluctuar por factores ajenos al verdadero comportamiento de la incidencia delictiva.

En el caso de Nezahualcóyotl, aunque menos drástico, también fluctúa el registro del delito de violación. En el año de 2004 es de 14.5 delitos por cada 100,000 habitantes, cifra que aumenta hasta llegar a un máximo de 23.3 en el año de 2008, para luego disminuir hasta 8.2 en el año de 2016. Ante la ausencia de mayor información para hacer inferencias sobre las estadísticas oficiales, sólo queda sugerir la necesidad de más investigación orientada a identificar, por una parte, qué características de las instituciones, o de la población, son las que modulan la cifra registrada.

Lo que es innegable es la deficiencia del Estado en la atención a la violencia sexual. No es creíble que en un territorio determinado exista una gran cantidad de feminicidios y al mismo tiempo, una disminución en el delito de violación, pues la violencia sexual es un componente clave de la violencia feminicida (Segob *et al*, 2007). Estas discrepancias en la estadística oficial sobre el fenómeno son una constante a la que, tanto desde el movimiento por la reivindicación de las víctimas, como desde los esfuerzos institucionales como el de la Segob *et al* (2017) se ha hecho frente mediante la recopilación de datos fragmentada de diversas fuentes, para así dimensionar el problema, lo que he permitido un reclamo más consistente en la actuación gubernamental, como ocurre con la AVGVF, sobre la que en el apartado siguiente se describen algunas de sus particularidades normativas.

Tabla 2. Países con la tasa más alta para el delito de violación por cada 100,000 habitantes

#	País	2004	País	2010
1	Sudáfrica	148.4	Sudáfrica	132.4
2	Suazilandia	77.5	Botsuana	92.9
3	Bermuda	67.3	Suecia	63.5
4	San Vicente y las Granadinas	60.8	Nicaragua	31.6
5	Surinam	45.2	Grenada	30.6
6	Zimbabue	39.7	San Cristobal y Nieves	28.6
7	Islas Salomon	37.2	Australia	28.6
8	Estados Unidos de América	32.3	Bélgica	27.9
9	Bélgica	28.4	Estados Unidos de América	27.3
10	Suecia	25.2	Bolivia	26.1
11	Trinidad y Tobago	23.3	Nueva Zelanda	25.8
12	Perú	21	San Vicente y las Granadinas	25.6
13	Israel	20.4	Jamaica	24.4
14	Islandia	17.4	Las Bahamas	22.7
15	Francia	17.3	Noruega	19.2
16	Noruega	16.1	Guyana	15.5
17	Mongolia	15	Finlandia	15.2
18	Costa Rica	14.2	**México**	13.2
19	Letonia	13.8	Mongolia	12.4
20	Korea del Sur	13.5	El Salvador	11
21	México	13	Irlanda	10.7
22	Finlandia	11.4	Austria	10.4
22	Chile	11.4	Moldavia	10.3
24	Países Bajos	11.1	Alemania	9.4
25	Alemania	10.7	Países Bajos	9.2
26	Dinamarca	10.4	Colombia	6.8
27	Irlanda	10	Tailandia	6.7
28	Uruguay	9.8	Belice	6.7
29	Ecuador	9.4	Lituania	6.3
30	Estonia	9	Estonia	6

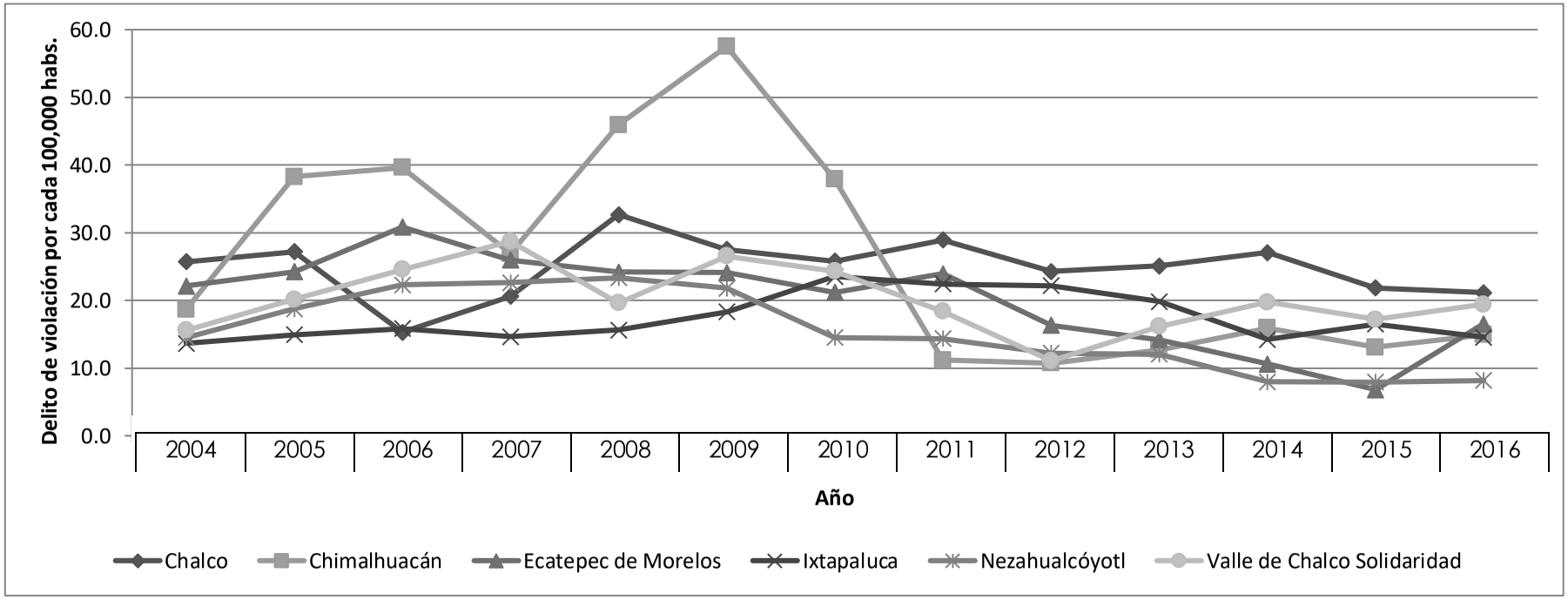
Elaboración propia a partir de Nation Master (2018), con datos de la Organización de las Naciones Unidas.

Tabla 3. Tasa del delito de violación por cada 100,000 habitantes en los municipios con AVGVF de la ZMVM

Municipio	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2013	2014	2015	2016
Chalco	25.7	27.2	15.3	20.6	32.7	27.5	25.8	28.9	25.1	27.1	21.8	21.1
Chimalhuacán	18.7	38.3	39.6	26.9	45.9	57.5	37.9	11.2	12.7	15.9	13.1	14.9
Ecatepec de Morelos	22.1	24.2	30.8	26.0	24.2	24.1	21.2	23.9	14.2	10.6	6.8	16.5
Ixtapaluca	13.7	14.9	15.8	14.6	15.6	18.3	23.5	22.4	19.8	14.2	16.5	14.5
Nezahualcóyotl	14.5	18.8	22.3	22.6	23.3	21.8	14.5	14.3	12.0	8.0	7.9	8.2
Valle de Chalco Solidaridad	15.6	20.2	24.6	28.7	19.6	26.5	24.3	18.4	16.2	19.8	17.2	19.4

Elaboración propia a partir de Igecem (2016, 2018), Conapo (2018) y Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2018).

Gráfico 1. Tasa del delito de violación por cada 100,000 habitantes en los municipios con AVGVF de la ZMVM



Elaboración propia a partir de Igecem (2016, 2018), Conapo (2018) y Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2018).

2. La Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida

Una de las aportaciones más trascendentes de la *LGAMVLV* y su reglamento, al menos nominativamente, es la creación de la *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida* (*AVG*VF), una estrategia de respuesta en los tres niveles de gobierno (federal, estatal y municipal) a desplegarse en casos de violencia feminicida, que es aquella violencia sistemática y extrema que implica, de acuerdo al propio Artículo 21 de la ley, el conjunto de conductas misóginas que pueden culminar en el homicidio y otras formas de muerte violenta, impunidad social y de las instituciones de gobierno ante los casos de violencia que resulta en una violación de los derechos humanos de las mujeres en los ámbitos públicos y privado.

Es así que desde una revisión de su corpus normativo la *AVGVF* "es, en principio, una intervención estatal acotada, focalizada, temporal y coordinada para resolver un problema urgente de violencia feminicida o de un agravio comparado" (Pérez *et al.* 2016: 5), por "agravio comparado" ha de entenderse, de acuerdo también a la propia ley (Artículo 31), las condiciones de discriminación generadas por el propio Estado, lo que incluye por supuesto las omisiones de las autoridades ante los casos de violencia contra las mujeres. Como podrá verse más adelante, la reacción social que ha habido para solicitar las declaratorias de la *Alerta* podrían hacer que las delimitaciones que debiera tener se desdibujen.

La *AVGVF* pretende ser un mecanismo diseñado para atender las omisiones de las autoridades en torno a una violencia extrema, por lo que una de sus características intrínsecas es la de ser un instrumento excepcional por desplegarse en casos extraordinarios donde hay fallas estatales sistemáticas que dan lugar a una pérdida de los derechos básicos de las mujeres (Pérez *et al.* 2016). La percepción social sobre el clima de violencia que afecta a las mujeres, sin embargo, puede ser más extendida de lo que pretende la política pública.

Sobre las acciones que contempla la *Alerta*, y las implicaciones para el contexto etnográfico me referiré más adelante, por ahora es preciso señalar que a consecuencia de la promulgación de la *LGAMVLV* se han creado leyes estatales análogas. El Estado de México emitió su propia *Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* en el año de 2009. En el reglamento de esta ley estatal se atribuye a los municipios el poder para constituir un *Sistema Municipal para Prevenir, Atender, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y las Niñas*. Aunque la redacción no diga explícitamente que se trata de

una obligación, se establece la estructura orgánica de tal sistema, del que forma parte el titular de la *Dirección de Seguridad Pública Municipal*. La estructura completa es la siguiente:

> I.- El Presidente Municipal, quien fungirá como Presidente.
> II.- El Secretario del Ayuntamiento.
> III.- Cuatro regidores.
> IV.- La Titular del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del municipio.
> V.- El Titular de la Dirección de Seguridad Pública Municipal.
> VI.- El Titular de la Dirección de Desarrollo Social Municipal.
> VII.- La Titular del Mecanismo para el Adelanto de las Mujeres Municipal, quien fungirá como Secretario Ejecutivo (Artículo 41 de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México).

Estas instancias serán las que tienen una implicación directa ante una declaratoria de *Alerta de Violencia de Género* en los territorios donde exista violencia feminicida. La inclusión del titular de la Dirección de Seguridad Pública Municipal abre la posibilidad a que los cuerpos de policía de este nivel de gobierno tengan una implicación directa en la formulación, e implementación, de las acciones de política pública ante la violencia de género y contra las mujeres. Este es el punto de partida para que algunos de los municipios comiencen a conformar Unidades Especializadas de Atención, lo que exigirá que trabajadores de la policía, y de otras áreas del gobierno municipal sean llamados a trabajar en esas áreas que recién se van formando.

De acuerdo con la fracción III del artículo 24 de la *LGAMVLV* y el artículo 32 de su Reglamento, tanto los organismos de derechos humanos nacionales, o los de las entidades federativas, al igual que los organismos de la sociedad civil e incluso organismos internacionales, pueden solicitar una declaratoria de *AVGVF*. Esta indicación puede ser interpretada como una estrategia para “traer el Estado más cerca de la gente”, pues supone “traer la voz popular al desarrollo de políticas públicas” (World Bank, 1997: 110). Aunque la posibilidad de que la *Alerta* sea solicitada por organizaciones de la sociedad civil*,* la medida supone algunas limitaciones y no puede ser completamente democrática e incluyente, pues exige por una parte que sea solicitada por organizaciones civiles registradas legalmente, una restricción que en la práctica es constitutiva de este tipo de políticas, pues excluir a ciertos colectivos es una característica del propio diseño de estas estrategias gubernamentales (World Bank, 1997: 110). La forma de presentación de la solicitud podría apartar a algunos colectivos sociales pues debe ser elaborada por escrito y acompañada de la documentación que sustente los eventos de violencia feminicida o sistemática. Esto deja fuera a grupos de personas que no tengan la posibilidad, o los recursos, para presentar un documento de esta

naturaleza, por ejemplo, en comunidades analfabetas, hablantes de lenguas indígenas o sin los medios, materiales y de ejercicio de la ciudadanía.

La solicitud ha de contener, de acuerdo con el Artículo 33 del Reglamento de la Ley:

> IV. Narración de los hechos en que se basa para estimar que existen delitos del orden común contra la vida, la libertad, la integridad y la seguridad de las mujeres, que perturben la paz social en un territorio determinado y la sociedad así lo reclame, o que en dicho territorio existe un agravio comparado […].
> V. Tratándose de agravio comparado, señalar las leyes, reglamentos, políticas o disposiciones jurídicas que considera, agravian los Derechos Humanos de las Mujeres.

Si la solicitud cumple con los requisitos, el Sistema Nacional de Prevención conforma, de acuerdo con el artículo 36 del mismo Reglamento:

> […] un grupo de trabajo a efecto de estudiar y analizar la situación que guarda el territorio sobre el que se señala que existe violación a los Derechos Humanos de las Mujeres, ya sea por violencia feminicida o agravio comparado, a fin de determinar si los hechos narrados en la solicitud actualizan alguno de los supuestos establecidos en el artículo 24 de la Ley.

Es el dictamen resolutivo de este grupo de trabajo lo que podrá dar lugar a la declaratoria de la *Alerta*. El Artículo 23 de la *Ley de Acceso de la Mujeres a una Vida Libre de Violencia* indica que de ser así:

> La alerta de violencia de género contra las mujeres tendrá como objetivo fundamental garantizar la seguridad de las mismas, el cese de la violencia en su contra y eliminar las desigualdades producidas por una legislación que agravia sus derechos humanos, por lo que se deberá:
> I. Establecer un grupo interinstitucional y multidisciplinario con perspectiva de género que de el seguimiento respectivo;
> II. Implementar las acciones preventivas, de seguridad y justicia, para enfrentar y abatir la violencia feminicida;
> III. Elaborar reportes especiales sobre la zona y el comportamiento de los indicadores de la violencia contra las mujeres;
> IV. Asignar los recursos presupuestales necesarios para hacer frente a la contingencia de alerta de violencia de género contra las mujeres, y
> V. Hacer del conocimiento público el motivo de la alerta de violencia de género contra las mujeres, y la zona territorial que abarcan las medidas a implementar.

A la fecha se ha declarado la *AVGVF* en 12 entidades federativas, se ha denegado en 7 y se encuentra en trámite en 9. El total de municipios con la declaratoria en el país es de 90. El Estado con el mayor número de municipios con la *Alerta* es Michoacán, con 14, y el menor Quintana Roo con 3, como se describe en las siguientes tablas:

Tabla 3. Estados con *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida* con fecha de declaratoria en orden cronológico progresivo.

	Estado	Total de municipios con *AVGVF*	Fecha de la declaratoria
1.	Estado de México	11 municipios	31 de julio de 2015
2.	Morelos	8 municipios	10 de agosto de 2015
3.	Michoacán	14 municipios	27 de junio de 2016
4.	Chiapas	7 municipios	18 de noviembre de 2016
5.	Nuevo León	5 municipios	18 de noviembre de 2016
6.	Veracruz	11 municipios	23 de noviembre de 2016
7.	Sinaloa	5 municipios	31 de marzo de 2017
8.	Colima	5 municipios	20 de junio de 2017
9.	San Luis Potosí	6 municipios	21 de junio de 2017
10.	Guerrero	8 municipios	22 de junio de 2017
11.	Quintana Ro	3 municipios	7 de julio de 2017
12.	Nayarit	7 municipios	4 de agosto de 2017

Elaboración propia a partir de Inmujeres, 2017.

Tabla 4. Estados en los que se ha presentado solicitud de *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida* y no ha procedido, en orden cronológico progresivo.

	Estado	**Fecha de la notificación de no procedencia de la *AVGM***
1.	Guanajuato	30 de junio de 2015
2.	Baja California	19 de mayo de 2016
3.	Querétaro	9 de febrero de 2017
4.	Puebla	7 de julio de 2017
5.	Sonora	4 de agosto de 2017
6.	Tabasco	4 de agosto de 2017
7.	Tlaxcala	4 de agosto de 2017

Elaboración propia a partir de Inmujeres, 2017.

Los procedimientos en trámite para declarar la *AVGVF* corresponden a las entidades federativas de: Campeche, Ciudad de México, Coahuila, Durango, Jalisco, Oaxaca, Puebla, Yucatán y Zacatecas (Inmujeres, 2017). Si sumáramos el total de estados en los que ha existido una movilización para solicitar, con éxito y sin él, la declaratoria de *AVGVF*, el total sería de 29, sólo tres estados quedarían fuera por ahora: Baja California Sur, Hidalgo y Tamaulipas. Podría inferirse que incluso en aquellos casos donde no procedió la solicitud de la *AVGVF* existe una problemática que ha valido la movilización de la sociedad civil organizada para pedir su implementación.

La negativa de proceder con la declaratoria podría deberse a procesos burocráticos y de registro de los casos de violencia, o de la validez de las instancias que las han presentado, como referí, y no necesariamente a que no existan las condiciones que ameriten la medida. No me resulta aventurado hacer esta afirmación, especialmente a la luz de la forma en la que ocurre la primera declaración de *AVGVF* en 11 municipios del Estado de México en el año de 2015, y que contextualiza parte del actuar de las instituciones y actores de gobierno, como describo a continuación.

3. El proceso burocrático de la Alerta de Violencia de Género Feminicida en el Estado de México

La primera solicitud de declaración de la *AVGVF* fue presentada el 8 de diciembre de 2010 por las organizaciones de la sociedad civil *Comisión Mexicana de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos* (Cmdpdh) y el *Observatorio Ciudadano Nacional del Feminicidio* (Ocnf) (Cmdpdh, 2017). El 11 de enero del año de 2011, en la Cuarta sesión extraordinaria del *Sistema Nacional de Prevención Atención Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres* se determinó la improcedencia de la solicitud por 20 votos en contra, 11 votos a favor y dos abstenciones. Entre los participantes se encontraban las personas al frente de los Institutos de la Mujer de 29 estados de la República, o sus representantes, y distintos funcionarios federales como establece el Reglamento de la *LGAMVLV*. Como puede leerse en la Versión estenográfica de la sesión, algunos de los argumentos que se esgrimieron en contra de la declaratoria por las funcionarias del Estado de México fueron que no había "fundamentos jurídicos" para la alerta, que no había cifras confiables sobre el fenómeno y que las existentes no avalaban la *Alerta* en el territorio para el que se estaba pidiendo pues sólo se trataba de una "politización" de la medida. Se dijo que la verdadera intención era instrumentalizar al Sistema Nacional de Prevención para eliminar "enemigos políticos" (Cmdpdh, 2017: 18, 21), concretamente el entonces gobernador del Estado de México Enrique Peña nieto, a la postre presidente de México:

> […] porque de lo que se pretende [sic] es simple y sencillamente confundirnos y llevar precisamente, como ya se demostró […] a una persona que lo único que tiene de mal es el hecho de que sea carismático o que lo vean como un enemigo a vencer ¿cómo es posible que se pueda tomar a las mujeres como un pretexto, como un vil pretexto para tratar de llevar al cadalso a otra persona? (Cmdpdh, 2017: 21).

Otro de los argumentos por parte de la misma funcionaria, asesora jurídica del Consejo Estatal de la Mujer y Bienestar Social del Estado de México, iría en el sentido de no ser justificable la aplicación de una estrategia como la *Alerta* en un solo territorio, pues la cifra de homicidios era enorme en todo el país y había entidades con mayor incidencia de este delito, a manera de amago se referiría a dos estados con sabida alta tasa de muertes violentas: "cuidado Chiapas, cuidado Tamaulipas" (p. 24). Sólo la funcionaria de este último estado de encontraba presente y votaría en contra de la declaratoria de la *AVGVF*. En uno los votos que se emitieron, el de la Directora General del Instituto para la Equidad de Género en Yucatán, el motivo del disenso sería explícito: "A partir del principio de no permitir que se partidise [sic] la lucha a favor de las mujeres. En contra." (Acta oficial de la Cuarta sesión

extraordinaria 11 de enero de 2011, en Cmdpdh, 2017: 24, 53).

Ante este resultado negativo, las mismas organizaciones civiles presentaron una primera demanda de amparo ante la autoridad administrativa correspondiente el 2 de febrero de 2011 en contra de la resolución de improcedencia. Luego de un año de litigio esta demanda se resolvió a su favor, pero se necesitaron de dos años más de impugnaciones para que finalmente el 28 de abril de 2014, en la Décimo tercera sesión extraordinaria del Sistema Nacional de Prevención, se vuelva a votar sobre la procedencia de la solicitud. El contexto sociopolítico ya era es distinto en ese momento, quien fuera gobernador del Estado de México durante el proceso de votación que denegara la solicitud en el año de 2011 es ahora presidente de la República. Votan a favor de que se acepte la solicitud la casi totalidad de las personas participantes y se inicia la etapa siguiente, el análisis de la misma (Versión estenográfica de la Décima Tercera Sesión Extraordinaria del Sistema Nacional para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, en Cmdpdh, 2017). Sin embargo, ocho meses después no se había decretado aún la *Alerta*, por lo que de nueva cuenta el Cmdpdh y el Ocnf presentan un amparo el 10 de febrero de 2015, en contra de la Secretaría de Gobernación y el Sistema Nacional de Prevención por el retraso injustificado. El 8 de mayo del mismo año la jueza a cargo solicita a la Procuraduría General de Justicia y a la Procuraduría General de Justicia del Estado de México la información sobre el número de homicidios de mujeres con el desglose de aquellas que se consideran feminicidios desde el año de 2010, a lo que la instancia mexiquense se niega e interpone un recurso de queja el 25 de mayo del 2015, bajo el argumento de que no cuentan con cifras de homicidios desagregados por género y que además la jueza se extralimita en sus funciones con esa solicitud (Cmdpdh, 2017).

Finalmente, el 9 julio de 2015 el entonces Gobernador del Estado de México Eruviel Ávila solicita la *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida* para 11 municipios de la entidad, de los cuáles sólo uno no forma parte de la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM):[12] (Declaratoria de Procedencia Respecto a la Solicitud de Alerta de Género contra las Mujeres para el Estado de México, en Cmdpdh, 2017). Cabe mencionar que la solicitud original de las organizaciones de la sociedad civil no especificaba un número limitado de municipios, aunque en su petición señalaba aquellos 10 en los que concentraba el 54% de

12 De acuerdo con la nomenclatura y delimitación del Inegi (2014) el espacio geográfico de la Zona Metropolitana del Valle de México está conformado por las 16 delegaciones de la Ciudad de México, un municipio del Estado de Hidalgo y 59 del Estado de México.

los homicidios violentos de mujeres ocurridos de 2005 a 2010, de acuerdo con la información obtenida de la propia Procuraduría General de Justicia del Estado de México (Solicitud de Declaratoria de Alerta de Violencia de Género, en Cmdpdh, 2017).

En la firma del convenio cuando se oficializaba la declaratoria de la *Alerta* el gobernador en turno insistió, al mostrar estadísticas oficiales, que la entidad bajo su gobierno no era la que registrara los índices más altos de violencia feminicida (Montaño, 2015). Mario Sosa aporta elementos para interpretar por qué aun estando ya en marcha la *AVGVF* se le rechaza, pues señala que las políticas administrativas, jurídicas y económicas configura el territorio (2012). Probablemente esta capacidad definitoria, junto a las consecuencias que acarrea, pueda ser parte del motivo que impulsa los potentes esfuerzos por parte de las autoridades del Estado de México por eludir la solicitud de la *Alerta*. Si el interés principal de las y los funcionarios de gobierno es su trayectoria política, es negativo todo reconocimiento de que "algo no marcha bien" en el territorio gobernado. Así podrían interpretarse los argumentos referidos de la primera votación sobre la declaratoria de la *AVGVF* en 2011, donde una de las funcionarias del gobierno del Estado de México insistía en lo inapropiado de circunscribir el problema de la violencia feminicida, y de la violencia en general, a municipios en concreto.

El reconocimiento oficial de la violencia contra las mujeres es necesario para la puesta en marcha la política pública que la atienda, pero en el caso de la *Alerta*, el pronunciamiento gubernamental se elude; pareciera operar de forma negativa como una etiqueta que, aunque legal y administrativamente posible, es indeseable pues inscribe la problemática en un territorio concreto,[13] lo que me remite a la producción social del espacio a la que alude Lefebvre (1991), sólo que de una forma nominal, ya que la vivencia de las mujeres no deja de estar presente si el Estado no la reconoce, por el contrario, se agrava con esta omisión negligente. La violencia de género y la violencia feminicida lastiman a la población del Estado de México, y de todo el país, desde mucho antes de que la *Alerta* se constituya.

Aunque la existencia de la *Ley General de Acceso de la Mujeres a una Vida Libre de Violencia* muestra cómo este conflicto ya ha logrado inscribirse en la agenda política al ser

13 Existen otros referentes en México de cómo, en el caso de la violencia homicida, se rechaza el reconomiento del problema a pesar de que esto traiga consecuencias funestas. Así ocurrió con el caso de la homicida en serie de adultas mayores Juana Barraza Samperio, llamada la *mataviejitas* por los medios de comunicación. En este caso (como en el caso de Adrei Chikatilo en la extinta Unión Soviética), el gobierno en turno no se movilizó para llevar a cabo una investigación más rigurosa por no querer reconocer que en su territorio estaba teniendo lugar un caso de "homicidio en serie" (Barrón, 2006).

identificada como un problema público, el proceso para la puesta en marcha de la *AVGVF* contemplada en dicha ley muestra la disputa por la construcción, apropiación y control del territorio (Sosa, 2012: 22). Interpreto aquí la *construcción* y *control* del territorio como parte de lo que lleva a cabo una política pública al definir un problema público e implementar una estrategia, y la *apropiación* como la demanda de la sociedad civil que consigue hacer que el Estado atienda su petición. Para el caso de la declaratoria de *AVGVF* los actores en pugna son las organizaciones civiles que pelean por el reconocimiento oficial de la violencia, las instancias gubernamentales en los niveles federal y estatal que se resisten, y también otras instancias de los distintos poderes del Estado, pues como fue referido, la batalla jurídica se libra atendiendo a la justicia administrativa federal que finalmente se impone frente a la resistencia expresada por la Procuraduría del Estado de México.

La disputa muestra también el carácter cíclico y no lineal de las políticas públicas (Aguilar y Lima, 2009), donde desafortunadamente quienes más resienten estos vaivenes entre el reconocimiento de un problema, y la negativa a atenderlo, son las personas directamente afectadas y también las víctimas potenciales. Una manera de describir estos giros de la administración gubernamental cuando crea normas y mecanismos administrativos que no está en condiciones de cumplir, es aquella que ofrecen Comaroff y Comaroff al hablar de un programa contra la violencia machista en Sudáfrica: un Estado que se representa a sí mismo con una declaración de intenciones que sólo escenifica para sí mismo, pues no hay acción más que esa representación, esa puesta en escena (2009). Un Estado que presume una postura que no tiene la voluntad de cumplir.[14] La existencia de la *LGAMVLV* puede ser vista como una declaración de principios que el Estado acepta, en concordancia con los compromisos internacionales que ha asumido y que los grupos feministas han impulsado de forma interna (Lagarde, 2012), pero que cuando llega el momento de poner en marcha lo allí dispuesto, se resiste a hacerlo. Como si sólo se usara un vestuario sin querer representar realmente el papel que le corresponde.

Es innegable que hay zonas y momentos críticos para la expresión de la violencia feminicida, pero en general la violencia de género y contra las mujeres se ha descrito como un problema imbricado en la construcción social de las identidades, con aquello que la

14 No es difícil encontrar ejemplos en los que el Estado se enviste de ciertas cualidades, a traves de promulgar leyes, que no puede cumplir., uno de ellos, en la Ciudad de México, es la legislación sobre el tratamiento de residuos que establecía la separación del material orgánico e inorgánico desde el año de 2004, pero que el propio servicio de captación de basura no fue capaz de comenzar a cumplir sino hasta el año de 2011 (Barrera, 2011).

sociedad considera válido (AECID / UNIFEM: s/f), esta característica dota al fenómeno de una expresión *multiterritorial*, en el sentido que le da a este término Rogerio Haesbaert (2013), pues las expresiones de dominación y violencia pueden ser padecidas de forma continuada por las mujeres en diferentes contextos y momentos de sus vidas (Rozas y Salazar, 2015). El conocimiento que los estudios feministas han generado sobre las características y factores implicados en la violencia de género y contra las mujeres es amplio, e inicialmente ha surgido desde la perspectiva estructuralista.

Las teorizaciones feministas emplearon, inicialmente, los conceptos de patriarcado, género, familia y poder para vislumbrar por qué los hombres, como grupo, usan la violencia en contra de sus parejas, y de qué manera esto funcionaba en sociedades y contextos específicos (Bograd, 1998, citado por Wendt y Zannettino, 2015). Las explicaciones sobre el por qué de esta forma de violencia han señalado la importancia de analizar los factores estructurales dentro de la familia, las leyes, la religión y los medios de comunicación (DeKeseredy, 2011; Winstok, 2011). Con el término patriarcado se hace referencia al sistema de estructuras sociales y prácticas en las que los hombres dominan, oprimen y explotan a las mujeres; la violencia doméstica por lo tanto, forma parte central del patriarcado (Walby, 1999). La filósofa Celia Amorós (1989 en Ravelo, 2008) considera que estas formas de violencia son resultado de los espacios de confraternidad masculina, o pactos patriarcales; la desigualdad en la dimensión de poder es determinante pues está presente en la posición que las mujeres ocupan en la estructura social patriarcal, en las condiciones de sobreexplotación favorecidas por el modelo económico neoliberal, y de forma general, en las relaciones de subordinación y dominación pues tienen un vínculo con la violencia (Amorós y Cobos, 2008, 2011, citadas por Castañeda *et al.,* 2013).

En tanto el término de patriarcado no ha alcanzado a explicar todas las manifestaciones de violencia y ordenamiento de la sociedad, Rubin (1975) ha propuesto el concepto de “sistema sexo/género”, entendido como el conjunto de arreglos a través de los cuáles la sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana, así como la forma en la que estas necesidades sexuales resultantes son satisfechas. Sin embargo, “casi todos los estudios coinciden en que el eje regulador y legitimador de esta forma de relación social es la dominación masculina y el sometimiento femenino” (Ravelo, 2012: 61), por lo que la violencia contra las mujeres ha sido identificada como un aspecto fundamental en el control social del que son objeto (Femenias, 2011; Hanmer e Itzin, 2000, citadas por

Wendt y Zannettino, 2015), y se ha podido establecer que quienes ejercen violencia, en mayor grado, frecuencia y con mayores consecuencias, son los hombres (Dobash y Dobash, 2004; Itzin, 2000 citada por Wendt y Zannettino, 2015).

El análisis sobre la influencia del contexto socio cultural y económico en la violencia contra las mujeres se ha extendido a los procesos de globalización del mundo contemporáneo, como señala Saskia Sassen (2003), pues han generado una *feminización de la pobreza*, que al tiempo que traspasa fronteras, corroe figuras asociadas generalmente a los hombres como el varón "obrero" o el "jefe proveedor de familia". Este deterioro favorece también las expresiones de violencia feminicida, que se presentan como una forma de revindicar el poder perdido de algunos varones, como indica María Luisa Femenías (2011). Otra constante en estas perspectivas analíticas es que, como también señalan Caputi y Russel (1992), el feminicidio y la violación no son el resultado de "desviaciones inexplicables", sino parte de un continuo de expresiones misóginas que preservan el *status quo* del género.

Es de destacar que en contexto mexicano, el término feminicidio también ha sido objeto de distintas acepciones y aproximaciones (Castañeda, 2016). Incháustegui (2014), por ejemplo, teje una relación entre la violencia feminicida y la crisis del modelo patriarcal en parte producida por el reclamo y cuestionamiento de las mujeres a esta forma de organización, además de la reivindicación sobre los derechos humanos de las propias mujeres.

Aun y la diversidad de posiciones teóricas, resulta evidente que la violencia de género y contra las mujeres es trasciende, en algunos de sus aspectos, las delimitaciones espaciales, y por lo tanto las políticas públicas, irremediablemente ancladas a contextos territoriales concretos serán indispensables pero no serán suficientes, pues la violencia feminicida no tiene una adscripción territorial del todo discernible, sino que, como se ha reiterado, está imbuida en múltiples contextos socioculturales. Aunque en el caso de la Alerta de Violencia de Género Feminicida, uno de los aspectos que avalan su declaratoria es el *agravio comparado*, término que contempla las situaciones de discriminación extremas en contra de las mujeres de las que participa la normatividad y/o el desempeño negligente de las políticas públicas de atención para esta forma de violencia (Pérez *et al.* 2016), incluso el desempeño y actuaciones deplorables de las instituciones de justicia pueden ser interpretadas como resultado de la misoginia presente en el cuerpo social, y alimentada desde diversos ámbitos.

Es de señalar que, al surgir la *LAMVLV* algunos de los municipios donde se va a declarar la *Alerta* comenzaron a constituir Unidades de la policía municipal para atender los casos de violencia de género, lo que puede interpretarse como un acto de reconocimiento de la existencia del problema antes de que se lograra declarar la *AVGVF*. Observar las condiciones de vida de esos municipios puede arrojar información sobre el En comparaciones internacionales no se han encontrado correlaciones sólidas entre indicadores de marginalidad social, educación o pobreza y la incidencia de la violencia de género contra las mujeres (Ellsberg *et al*., 2008). En el caso de la educación en México, sí se han documentado una mayor prevalencia del maltrato por parte de la pareja a menor escolaridad de las mujeres (Gómez-Dantés *et al.* 2006). En los municipios en los que se decretó la *AVGVF*, como puede apreciarse en la tabla siguiente, existe variabilidad en algunos de los indicadores sobre marginalidad social y no es posible hacer inferencias sobre factores que pudieran influir en la violencia de género y contra las mujeres.

Tabla 5: Características de pobreza y rezago social de los municipios del Estado de México de la ZMVM con Alerta de Violencia de Genero y Violencia Feminicida, 2010

Municipio	Densidad de población (habs./km2)[15]	Hogares con jefatura femenina (porcentaje)[16]	Grado promedio de escolaridad de la población de 15 o más años (en años)	Carencia por calidad y espacios de la vivienda (porcentajes)	Tamaño promedio de los hogares (personas)	Pobreza extrema (porcentaje)	No pobre y no vulnerable (porcentaje)
Chalco	1,321	22.0	8.6	23.2	4.1	11.9	12.1
Chimalhuacán	13,183	22.6	8.0	27.5	4.2	13.7	7.4
Cuautitlán Izcalli	4,655	21.6	10.4	4.6	3.8	2.3	31.3
Ecatepec	10,651	24.2	9.4	9.7	4.0	6.0	19.6
Ixtapaluca	1,483	23.0	9.3	15.1	3.9	5.0	22.1
Naucalpan	5,564	24.9	9.7	12.3	3.8	4.3	22.9
Nezahualcóyotl	17,506	27.8	9.5	10.2	3.9	4.7	20.4
Tlalnepantla	7,957	27.1	10.0	9.9	3.8	4.0	29.3
Tultitlán	6,851	22.7	9.6	7.6	3.9	4.0	25.4
Valle de Chalco	7,715	23.6	8.1	27.0	4.0	12.1	9.3

Elaboración propia a partir de los datos de SEDESOL / CONEVAL (2014).

La densidad poblacional es variable entre los municipios, Naucalpan tiene la menor cantidad

[15] Elaboración propia a partir de Inegi (2014) y Coespo (2015).

[16] Elaboración propia a partir de la información sobre número total de hogares y número de hogares con jefatura femenina (SEDESOL / CONEVAL, 2014).

de habitantes por kilómetro cuadrado mientras que en Nezahualcóyotl es poco más de tres veces superior. Es posible encontrar similitudes entre los municipios de la zona oriente de la ZMVM, los tres más densamente poblados están allí: Nezahualcóyotl, Ecatepec y Chimalhuacán. Es posible inferir desde estas cifras que las condiciones relacionadas con la implementación de políticas públicas que impliquen la atención directa de la población presentará mayores desafíos entre más densa sea la distribución poblacional. Sobre el porcentaje de hogares con jefatura femenina este es mayor en Nezahualcóyotl, Tlalnepantla y Naucalpan. Para Izquierdo (2011) el que existan unidades domésticas llevadas por una mujer es un indicativo de transformación social que apunta a la existencia de mujeres con el mismo nivel de posibilidades para obtener ingresos que les permitan llevar un hogar como puede hacer un varón. Me parece difícil extrapolar esta interpretación surgida de España al contexto del Estado de México, sin embargo, me parece que es posible suponer que en los hogares llevados por mujeres hay grandes posibilidades de que esas mismas mujeres lleven además de la actividad económica de sustento, las actividades domésticas de sus hogares. Esto último a la luz de los resultados de la Encuesta Nacional de Uso de Tiempo de 2009 donde aún en los hogares que son llevados por mujeres éstas ocupan más tiempo que los varones en actividades como la limpieza de la vivienda (Inegi, 2012).

Existen características similares en lo que se refiere a la densidad poblacional en los municipios con *AVGVF* de la ZMVM. En el caso de la escolaridad en Cuautitlán Izcalli, Tlalnepantla y Naucalpan el grado promedio de escolaridad está alrededor de los 10 años, mientras que, en otros como Chimalhuacán, Chalco y Valle de Chalco, es dos años menor, nuevamente los municipios más desfavorecidos se encuentran en la zona oriente. En lo que toca al tamaño de los hogares por número de personas, también están en la zona oriente los municipios con hogares más numerosos: Chimalhuacán, Chalco, Ecatepec y Valle de Chalco presentan un tamaño promedio de 4 personas o más (4.2 en el caso más alto), y en relación con los porcentajes de carencia por calidad y espacios de la vivienda, las áreas más desfavorecidas también están al oriente: Chimalhuacán, Valle de Chalco y Chalco (de 27.5 a 23.2 por ciento).

Con respecto ala pobreza y la vulnerabilidad Chimalhuacán, Valle de Chalco y Chalco cuentan con la mayor cantidad de personas en situación de pobreza extrema (entre el 13.7 y el 11.9 por ciento); mientras que Cuautitlán Izcalli, Tlalnepantla y Tultitlán cuentan con la mayor cantidad de población no pobre y no vulnerable (del 31.3 al 25.4 por ciento). Como

puede verse, entre las variables estadísticas señaladas hay diversidad, pero similitudes entre los municipios según se encuentren más al norte, o al oriente de la ZMVM. Con el flujo de personas en este territorio podría decir que, aunque cierto tipo de agresiones son más fáciles de cometer en espacios con poca iluminación, deficiencias en el transporte público, como ya he mencionado, el contexto sociocultural se comparte.

El ámbito municipal en que llevé a cabo mi trabajo etnográfico corresponde a un municipio en la zona oriente de la ZMVM. Es de resaltar que las Unidades Especializadas de Atención que existen actualmente mantienen nomenclaturas diversas. Las primeras, se conformaron en al inicio de la década de 2010, a partir de la *LGAMVLV*, y son las que tienen nombres más complejos, en el caso de Ecatepec el nombre es “Unidad Especializada en Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género”, en Chimalhuacán “Unidad Especializada de la Policía para la Atención a la Violencia Intrafamiliar y de Género”; en Nezahualcóyotl “Unidad Especializada en Violencia Intrafamiliar y Equidad de Género”. Un nombre menos preciso recibe en los municipios de Cuautitlán Izcalli, Tlalnepantla de Baz, Tultitlán y Valle de Chalco Solidaridad: “Policía de género”. En el caso de Ixtapaluca la conformación de la “Policía de Género” es sumamente reciente pues no existía y sólo se había capacitado en perspectiva de género a la policía municipal (Gobierno de Ixtapaluca, 2017).

Además de la referencia normativa, uno de los argumentos que se presentan para hacer de la policía de seguridad pública la entidad responsable de atender los casos de violencia de género y contra las mujeres, es que se trata de una de las corporaciones del Estado que está más en contacto con la población (Méndez, 2013). En tanto una instancia encargada de hacer cumplir la ley, podemos pensar que la policía debe de tener la posibilidad de intervenir en los casos de este tipo de violencia, además de tener la formación para ser capaz de llevar a cabo una intervención de este tipo. La policía en México, sin embargo, tiene bastantes problemas en llevar a cabo sus funciones más básicas, las investigaciones al respecto han mostrado cómo se trata de ámbitos marcados por grandes deficiencias materiales y con prácticas informales de operación y una eventual falta de respeto a la normatividad interna, o incluso la ausencia de normas operativas precisas (Azaola, 2006, 2009; Cdhdf, 2009).

La policía, además, ha sido identificada de forma amplia como un ámbito en el que se expresa una cultura machista al interior, especialmente contra las propias mujeres policías

(Westmarland, 2001; Brown y Heidensohn 2000 en Heidensohn y Silvestrien, 2012). Las expresiones de violencia de género por parte de la policía contra la población, por ejemplo, en casos de violencia sexual, también ha sido documentada ampliamente (Heidensohn y Silvestrien, 2012; Lagarde, 2012). Estos antecedentes plantean un escenario al menos complejo para las víctimas de violencia de género y contra las mujeres en lo que se refiere a la atención por parte de la policía. La función policial de atención a la violencia de género contra las mujeres también enfrenta otras problemáticas concretas, como emerge de la información generada en mi trabajo de campo y abordo más adelante, por ahora expondré algunas particularidades del contexto de la zona oriente de la ZMVM.

4. Contexto de la zona oriente de la ZMVM

No es posible explicar las características de los municipios de la zona oriente de la ZMVM sin hacer referencia a la capital del país. Pues fue el desbordamiento de los límites del antes Distrito Federal, hoy Ciudad de México, lo que dio lugar al crecimiento urbano de los municipios contiguos y su metropolización, que inició en la década de 1950 y que se aceleró a partir de la década de 1960 (Pradilla, 2005). Aunque la capital reportó una disminución en su crecimiento a partir de la década de 1970, el desarrollo periférico aumentó con asentamientos habitacionales de personas que buscaban conseguir vivienda que difícilmente obtendrían en las delegaciones de la capital, en municipios como Chimalhuacán y Nezahualcóyotl, la venta de terrenos que inicialmente eran propiedad federal y tiempo atrás fueron parte del lago de Texcoco resultaba muy atractiva por sus bajos costos, aunque ello se debiera a que no contaban con servicios básicos (Vega J. de la C., 1994; Rivera, 2013). Los nuevos habitantes no sólo provenían de otros estados sino también de la capital del país y de otros municipios del Estado de México, pues entre las décadas de 1970 y 1980 hubo una merma importante en las condiciones de vida en estas áreas (Rivera, 2013).

En las décadas siguientes el crecimiento continuó en la zona metropolitana, algunos de los municipios que recibieron un alto número de nuevos residentes para el periodo comprendido entre 1995-2000 son Ixtapaluca, Ecatepec, Chalco y Valle de Chalco (Graizbord y Acuña, 2006). Para el año de 2003 la ZMVM era ya una de las áreas con mayores concentraciones poblacionales del planeta, 18,93 millones de habitantes, 8,72 millones en el entonces Distrito Federal, y 10,21 millones en los municipios conurbados

(Pradilla, 2005). El crecimiento en la zona oriente de la ZMVM a inicios del siglo XXI no sólo obedece a la venta de terrenos a bajo costo sino también a que para las grandes compañías inmobiliarias estas áreas han significado negocios importantes al vender casas de "interés social" a la población de menores ingresos (Moreno-Sánchez y Espejel-Mena, 2013). Este fenómeno tal vez pueda contextualizar el tipo de crecimiento tan particular de la ZMVM que se contrapone en algunos aspectos a los modelos explicativos relacionados con la actividad laboral y económica de las grandes urbes, donde se tiende a un desarrollo de tipo *policéntrico* en el que disminuye la densidad población conforme aumenta la distancia de los *centros de negocios* (CBD por sus siglas en inglés). En el caso de la ZMVM esto no es así, por el contrario, hay mayor concentración de asentamientos humanos a una cierta distancia de los subcentros de empleo, como en el caso de los municipios del Estado de México mencionados, lo que genera desplazamientos importantes en los habitantes para llegar a sus lugares de trabajo, y se producen las llamadas "ciudades dormitorio" (Muñiz *et al.*, 2015).

La zona oriente de la ZMVM tiene los mayores niveles de hacinamiento y marginación en el área; en relación a su actividad económica los municipios de Chalco, Valle de Chalco Solidaridad, Ixtapaluca, La Paz y Chicoloapan en su conjunto aportan el 6.2 por ciento del Producto Interno Bruto (PIB) del estado, lo que representa un fuerte contraste con el municipio de Cuaitilán Izcalli que aporta el 6.4, esto hace ver la brecha que hay entre la zona oriente y otras áreas de la ZMVM (Pérez, 2014 en López-Santiago, 2017).

Si observamos los datos sobre marginalidad urbana, el contraste también es evidente. Este índice se conforma de cuatro dimensiones, que a su vez suman diez indicadores socioeconómicos. Su objetivo es ponderar el grado en que determinados grupos poblacionales encuentran limitaciones para cubrir sus necesidades básicas, como resultado de la falta de acceso a la educación, a los servicios médicos, a una vivienda en condiciones dignas y a bienes electrodomésticos (Conapo, 2012).[17]

[17] La agrupación de estos indicadores en la siguiente.
Dimensión educación, porcentajes de:
- Población de 6 a 14 años que no asiste a la escuela.
- Población de 15 años o más sin educación básica completa.

Dimensión salud, porcentajes de:
- Población sin derechohabiencia a los servicios de salud.
- Hijos fallecidos de las mujeres de 15 a 49 años de edad.

Dimensión vivienda, porcentajes de:
- Viviendas particulares habitadas sin drenaje conectado a la red pública o fosa séptica
- Viviendas particulares habitadas sin excusado con conexión de agua
- Viviendas particulares habitadas sin agua entubada dentro de la vivienda

Tabla 6: Porcentaje de población en situación de marginalidad urbana en los municipios del Estado de México de la ZMVM con Alerta de Violencia de Genero y Violencia Feminicida, 2010

Municipio	Muy alta	Alta	Media	Baja	Muy baja
Chalco	13%	62%	12%	10%	3%
Chimalhuacán	16%	83%	1%	0%	0%
Cuautitlán Izcalli	0%	3%	17%	43%	37%
Ecatepec	1%	35%	38%	18%	8%
Ixtapaluca	13%	30%	18%	23%	15%
Naucalpan	1%	42%	34%	3%	19%
Nezahualcóyotl	0%	9%	83%	2%	6%
Tlalnepantla	2%	19%	34%	18%	27%
Tultitlán	0%	16%	33%	32%	19%
Valle de Chalco	2%	94%	3%	0%	0%

Elaboración propia a partir de Conapo, 2012.

Nuevamente, son los municipios de la zona oriente los que presentan las condiciones más desfavorables. Este contexto adverso impacta en el trabajo de las instituciones policiales a nivel municipal porque la incidencia de las desigualdades estructurales participa de las múltiples formas de violencia, incluyendo la violencia delictiva (Azaola, 2012). Desde la teoría criminológica se ha argumentado que no es la pobreza por sí sola la que favorece la desigualdad, sino la percepción de la desigualdad (Young, 2006). A este panorama hay que añadir la poca confianza ciudadana en las instituciones del Estado mexicano, especialmente en las instancias encargadas de perseguir los delitos. De acuerdo a la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 (ENCIG) del Inegi (2014), en el Estado de México, entre la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes, la percepción sobre los primero cinco sectores en los que la presencia de prácticas de corrupción es muy frecuente es la siguiente:

- Viviendas particulares habitadas con piso de tierra
- Viviendas particulares habitadas con algún nivel de hacinamiento

Dimensión bienes, porcentaje de:

- ºViviendas particulares habitadas sin refrigerador.

Tabla 7: Sectores en los que la población de 18 años o más, que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes en el Estado de México, percibe corrupción muy frecuente, 2013.

Sector	Porcentaje
Policías	64.6%
Partidos políticos	58.7%
Ministerio Público	57.7%
Gobiernos Municipales	50.0%
Gobiernos Estatales	49.8%

Elaboración propia a partir de Inegi, 2014.

En la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2011 (ENVIPE), más de la mitad de las personas mayores de 18 años que fueron encuestadas en el Estado de México (51.6%) identifica como “Poco efectivo” el desempeño de la policía municipal, sólo por debajo de la policía de tránsito, que es la identificada como la menos efectiva (52.1%) (Inegi, 2011). Esta inconformidad de la población con las instituciones de policía, gestada a través de los abusos y deficiencias históricas en el sistema de justicia penal, se vuelve un obstáculo para el desarrollo de la función policial. Se cuenta con información empírica al respecto de que, para resolución de los delitos, lo más importante es la colaboración de la ciudadanía (Reiner, 2006). Las acciones policiales abusivas y negligentes producen desconfianza a la ciudadanía, y ésta a su vez contribuye para que, en algunos casos, la investigación del delito encuentre fuertes limitaciones, los pocos resultados exitosos que se consiguen, vuelven a alimentar la falta de confianza de la población civil. Una espiral en la que finalmente son las personas, individual y colectivamente, quienes se ven violentadas de una u otra forma, en uno u otro “bando”.

A esta problemática que se retroalimenta, hay que sumar las condiciones de recursos materiales y de personal. En este último rubro, al menos en cuanto a la cantidad de agentes de policía disponibles en un territorio, el “estado de fuerza”. No existe un estándar internacional sobre la cifra de policías por cada cien mil habitantes, pero por media se ha contabilizado por parte de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2010) unos 300 agentes por cada cien mil habitantes, aunque hay países que tienen más y por supuesto otros menos. En el Estado de México la tasa de personal operativo, aquel que realiza actividades directas de vigilancia, detención de aprehendidos, y labores de apoyo a las autoridades del ministerio público, judiciales o administrativas, es de 81.80 por cada cien mil habitantes, de acuerdo a las Estadísticas de gobierno, seguridad pública y justicia estatal

2011, en donde además se fija en un 93.6 la cifra negra, calculada como la suma de los delitos no denunciados, los delitos denunciados sin averiguación previa, así como aquellos en los cuales no fue especificado si se denunció o si se inició averiguación previa (Inegi, 2013).

En el Estado de México, habría poca policía, poca denuncia y, además es la entidad federativa con mayor tasa de victimización de todo el país (delitos recogidos en la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de la Inseguridad (Inegi, 2013) pero es la número 17 en cantidad de delitos registrados ante las agencias del ministerio público, y la número 27 en sentencias condenatorias, lo que indica que la población padece de la mayor incidencia de delitos en el país, pero no los denuncia ante las autoridades y, además, cuando los delitos llegan al ministerio público, muy pocas veces concluyen en una sentencia condenatoria (Peñaloza *et al.*, 2014).

Es en este contexto en el que se desarrolla el trabajo de mis informantes dentro de la Unidad Especializada de Atención. Como puede inferirse, las condiciones de operación por sí solas ya plantean un escenario cuando menos complejo, pues añaden obstáculos relacionados con la propia implementación de la política pública, y también con las condicionantes sociodemográficas de la zona, como se verá más adelante. En el siguiente capítulo abordaré las trayectorias vitales de las personas entrevistadas, en las que se puede apreciar algunas de las implicaciones de habitar y desenvolverse al oriente de la ZMVM.

Capítulo III. Trayectorias vitales

1. Introducción

Teniendo como hilo conductor la herramienta de las trayectorias de vida, descrita en el capítulo I, me interesa recoger y analizar lo que las personas narraron sobre sus historias personales en general, pues constituye el marco de experiencias sobre el que se desarrollará su historia laboral. En la reconstrucción de las historias personales además, están los indicios de lo sociocultural, las condicionantes que se imponen cuando uno se encuentra en una posición de la estructura social y no en otra, así como las decisiones individuales que modelan nuestras vidas.

Sobre las trayectorias laborales es necesario hacer las siguientes precisiones. Durante años se ha discutido en el ámbito académico qué tipo de actividades serán consideradas como trabajo, en contextos como el mexicano este aspecto no es menor pues parte de la población realiza actividades que generan recursos económicos, pero que no podrían clasificarse como "trabajo asalariado", pues forman parte de un "sector informal" (Cfr., García, 2010). En la presente tesis no entraré en esta discusión pues excede mis objetivos de investigación, además, las personas que entrevisté estaban contratadas formalmente por el gobierno municipal. Es decir, cuentan con un salario fijo quincenal y prestaciones mínimas que las leyes señalan para el tipo de puesto, que son las correspondientes a las de cualquier policía municipal.[18]

Por otra parte, sobre la definición de trayectoria laboral es preciso aclarar que también hay diferentes corrientes. Existe un enfoque que se interesa por el papel que juegan las personas para elaborar su propia senda, y otro que hace énfasis en las condiciones estructurales que modelan las carreras laborales. A su vez, dentro de esas perspectivas se han desarrollado subdivisiones que se preocupan más por los procesos de interacción simbólica, o por análisis económicos del capital social y cultural implicado en el tránsito de una persona por el mercado de trabajo (Muñiz, 2012). En esta tesis, como mi interés recae en las vivencias de desgaste laboral, simplemente he intentado mantener abierta mi atención a los factores individuales, pero también a los componentes estructurales que fueron

[18] Aunque en el desarrollo de las entrevistas a profundidad, la mitad de las personas, al hablar de trabajo, se refirieron tambien a algún tipo de trabajo "informal". Dos trabajadores, una mujer y un hombre, dijeron además, vender productos de manera paralela a su empleo en la Unidad de atención, cosméticos y de limpieza de casa, respectivamente.

modelando las vidas de quienes entrevisté, por lo que hago referencia a sus trayectorias residenciales, de educación y reproductivas, pues se entrelazan con la trayectoria laboral en tanto “hilos que tejen la madeja biográfica” (Muñiz, 2012: 40).

He decidido presentar las historias de vida en dos grandes grupos, el primero de mujeres, y el segundo de varones, con el siguiente orden: Lily, policía segundo “asistente social”; Sofía, licenciada en psicología, policía “asistente psicóloga” y Martha, licenciada en psicología, suboficial de policía y directora de la Unidad Especializada. Posteriormente presentaré las trayectorias de Juan Carlos, policía segundo “asistente social”; Gustavo, licenciado en ciencias políticas, policía “asistente de trabajo social” y Raúl, licenciado en Derecho, policía “asistente jurídico”. En el caso de las personas que tienen estudios de licenciatura, no existen formalmente otras categorías que las de policía con sus diversas gradaciones, sin embargo, al interior de la Unidad Especializada estas últimas categorías condicionan la organización y las tareas cotidianas, como expondré en el capítulo siguiente.

2. Lily

2.1 Introducción: el contexto de la entrevista

Entrevisté a Lily un domingo de los primeros días del mes de diciembre, en un cuarto pequeño y sin ventanas donde se brindan algunas de las “atenciones” a la población. Sólo había espacio para un escritorio y dos sillas. En una de las esquinas del techo había una pequeña cámara con un cable que va a un agujero en la pared. Un mecanismo de vigilancia inservible en realidad, pues nadie me pudo confirmar que estuviera conectada a una central, que en principio debería de ser la comandancia general de la policía municipal. Con Lily conseguí tener muy buen *rappport*, platicaba conmigo de manera informal contándome más de una vez sus experiencias de injusticia, corrupción y precariedad en diez años como policía. Sin embargo, al pedirle que me dejara entrevistarle se mostró reticente. No me dejó sacar la grabadora así que tuve que tomar nota de la entrevista con un teclado portátil conectado a un teléfono celular “inteligente”. Estuve sentado frente a ella durante poco más de dos horas mientras intentaba registrar lo más posible de lo que me decía a veces de forma algo pausada, a veces conmovida y otras veces con rabia, aderezado su discurso con groserías la mayor parte del tiempo.

2.2 *Era divertida mi vida*: trayectoria vital de Lily

Ella es la hija menor de tres hermanas que han nacido con diferencias de alrededor de 10 años entre cada una. Para cuando Lily nace, en una delegación al oriente de la ZMVM a mediados de la década de 1980, su madre ya está divorciada y combina el cuidado de sus hijas con un trabajo de cajera en una tienda de vinos y abarrotes. La familia monoparental[19] tendrá varios cambios de casa hasta finalmente instalarse en el municipio de *Alvarado*, cuando Lily tiene cerca de siete años de edad. Ella no recuerda ese cambio como algo agradable:

> –Reprobé quinto de primaria, no me trataban bien [en la nueva escuela]... "Son la chusma" [decía]. Había niñas más grandes, y no me adapto. Teníamos una vida económica buena.
> –¿Qué era distinto [de 'Alvarado' a donde vivían antes]?
> –Eran unos nacos... Me decían "la Gansito" porque tenía una "embarrada de fresa". No fue grato. [...] No sé. Fue una partida de madre. [...] Había niñas más grandes, no me caían bien, me querían pegar... [...] Decía mi mamá cuando vio esos problemas aquí en el municipio, que "Nosotros vivíamos en *Alvarado*, pero que no éramos iguales, y no podíamos comportarnos igual". [...] Eran otros tiempos aquí, se baleaban... Algo feo.

Así, antes de que ella experimente las transiciones de su trayectoria educativa, con el *timing* que correspondería al paso de la educación primaria al educación secundaria, la trayectoria residencial le impone una transición en la que se va a confrontar con interacciones hostiles para ella, pues el municipio de *Alvarado*, como casi toda la zona oriente, con su gran crecimiento pero con condiciones precarias, levanta conflictos de clase. En más de una ocasión, pude constatar expresiones negativas y discriminatorias hacia quienes habían nacido en el municipio de *Alvarado*. Esto también se manifiesta ocurre en la narrativa de Lily; ella dice ser percibida como alguien proveniente de una familia con un nivel de ingresos ligeramente superior (reflejado en el haber vivido en una colonia reconocida de la Ciudad de México); su madre a su vez, reafirma ante ella y sus hermanas el mismo sentir. Estas tensiones cotidianas le son desagradables y no hacen su vida infantil sencilla, "fue una partida de madre, no fue grato", me dice. Ella aduce a esa crudeza el reprobar el quinto año de primaria, y aunque cuenta con el respaldo de su madre y no es reprendida por ello, en las propias palabras de Lily, adaptarse a las condiciones de aquellos años le fue difícil por la violencia en las interacciones, "[…] aquí todo era a madrazos", me advierte, y me reitera que,

[19] Con este término se indican aquellas familias que, además de las hijas e hijos, sólo están constituidas por la madre o el padre.

al repetir el quinto año la relación con sus compañeras era difícil porque eran “niñas grandes”; le pregunto si de edad y su respuesta me impresiona: “sí, ya estaban desarrolladas, el maestro *les estaba tirando el perro*.”[20] No pregunté más sobre el tema.

Si los mal llamados “delitos sexuales” protegen “el libre desarrollo de la personalidad sexual”, esto es, que durante el curso de su vida las personas puedan vivir su sexualidad sin imposiciones de terceros, de forma consensuada y entre iguales (adultos con adultos, adolescentes con adolescentes), la anécdota anterior puede ser interpretada en el sentido de que, en ese momento, mediados de la década de 1990, en la escuela primaria en que cursaba Lily sus estudios, existía un contexto social donde para un adulto, un profesor, era perfectamente válido y plausible coquetear con sus alumnas adolescentes porque el desarrollo corporal de ellas les acercaba a la imagen de una mujer adulta. En mi percepción, un evento como este pudiera indicar parte del clima sociocultural de violencia de género contra las mujeres existente ya desde finales del siglo pasado. En lo que corresponde a Lily, no me contará eventos directos de violencia sexual en su contra.

La escuela secundaria, en cambio, la vivirá diferente:

> –Era divertida mi vida, siempre he tenido amigos, no tengo casi amigas.
> –¿Por qué?
> –Porque considero que como mujeres somos muy envidiosas... No es funcional con mujeres, y con hombres sí. Hasta la fecha tengo amigos.

El rechazo del que habla Lily hacia algunas expectativas sociales sobre las mujeres, una falta de adecuación al estereotipo de género que les corresponde, es una de las características que muy probablemente le va a facilitar su desenvolvimiento en el medio policial. En la intervención previa se reproduce el estereotipo de género de que “las mujeres somos envidiosas”. Al relacionarse básicamente solo con varones, entablará una relación de amistad con otros dos compañeros, lo que permite apreciar cómo el principio de vidas interconectadas a raíz de haber hecho un equipo de trabajo con ellos, “nos empezábamos a juntar […] andábamos los tres amigos juntos”, me dice, “éramos *desmadrosillos* pero listos”, remata. Su conexión con ese grupo de amigos en la escuela secundaria va a marcar un punto de inflexión para su vida futura, pues uno de ellos es quien será su novio, Rodrigo, que más adelante se convertirá en su marido y el padre de su único hijo.

[20] *Tirar/echarr el perro* es un eufemismo popular que indica una actividad de coqueteo, que puede ser sutil o intensa.

> Acabo la secundaria y entro a Bachilleres *100*, pero el papá de mi hijo se queda en una prepa que no le gusta y se pone a trabajar en Tepito. Él sigue siendo mi novio. Decidimos que nos vamos a casar, y me van a pedir a mi casa, […] [eran] Familias tradicionalistas. A mi suegra nunca le caí bien... Se empieza a pelear la familia y dijimos "¡Vámonos a vivir juntos!" Me junto con él como en noviembre… octubre y estoy embarazada en diciembre. [...] "Mi mamá me iba a madrear" [me dije].

La pelea entre las familias casi podría resultar cómica, pues surge de un desacuerdo con la forma de llevar a cabo la boda. Aunque Lily no lo vive así, pues ese será también el inicio de su vínculo con la familia de Rodrigo, la que más adelante adjetivará como "conflictiva"; aunque será con su futura suegra con quien tendrá más problemas. A partir de ese momento, y sin la boda como estaba pensada, la pareja se constituirá de facto como una nueva unidad doméstica y, de forma acelerada vendrá el embarazo de Lily que será problemático no sólo por cuestiones de salud sino a consecuencia de que, como ella ya sabe desde antes de entrar al bachillerato, Rodrigo tiene problemas de consumo de drogas ilegales.

> [tuve] un embarazo con muchos malestares, tuve tres amenazas de aborto, viviendo [sólo del trabajo de] él no podíamos pagar la renta y nos fuimos con la suegra. A los cinco meses le va a decir un vecino a mi suegra que mi esposo está muy mal en la farmacia, en la esquina. Sentí que el mundo se me venía encima, sentí que todo el mundo me venía encima […] lo 'anexaron', y después se me empezaron a inflamar los pies […] [estuve] dos meses internada, en terapia intensiva, tres transfusiones de sangre. Necesitaba dos respiradores, y me llevaron [al hospital del municipio de] *Madero* […], salí pesando 70 kilos.

Los "anexos" son lugares donde se realizan actividades para la recuperación y abstinencia del consumo de alcohol y drogas con base en los 12 pasos de Alcohólicos Anónimos, si bien han sido señalados por no cumplir con mínimos de respeto con la dignidad de las personas allí ingresadas, se trata en muchas ocasiones de la única posibilidad de "tratamiento" a problemas de adicciones para personas de bajos recursos económicos (Carlín, 2003). Este evento, marca también la trayectoria de vida de Lily, pues el inicio de una serie de conflictos con Rodrigo relacionados con su consumo de drogas. Este primer incidente repercute en la salud física de ella muy probablemente como un reflejo de su malestar emocional, pues además, si hijo nacerá a los siete meses de gestación; a Lily le diagnostican eclampsia. Tiene apenas dieciséis años de edad.

> Nace [mi hijo] y pesa 800 gramos, yo salí malísima, me convulsioné, me pusieron un respirador, decían que a lo mejor me podía pasar de nuevo. Tardé mucho en componerme. Por eso me duele la cabeza, pero *me vale verga*, no me atiendo. […] No quería irme a casa de mi suegra, sentía que me quería quitar al niño, y de allí empieza el desmadre, la violencia cabrona, y pues iba, venía, regresaba con él [con Rodrigo]…

La salud de Lily deviene frágil, es un punto de quiebre en su vivencia corporal, pues el dolor de cabeza al que se refiere se volverá recurrente y permanece hasta el momento en que le conozco y la entrevisto, en su dicho además hay cierta evasión del cuidado individual que tiene implicaciones para la vivencia del desgaste derivado del trabajo, pues como trato de vincular en el siguiente capítulo, esa evasión parece ser una característica adyacente a la presencia de malestar y desgaste entre las y los trabajadores de la Unidad.

Lily me cuenta que después del incidente de la farmacia quiere separarse de Rodrigo, pero no puede más que regresar a vivir a casa de su suegra, pues su madre sigue molesta con ella por su embarazo y no le recibe. Después de un evento de violencia física de Rodrigo en contra ella, es finalmente aceptada por su madre; pero nuevamente regresará con Rodrigo después de una reconciliación y, de nueva cuenta, regresa a vivir en casa de su suegra. Esta dinámica, en la que ha pensar de vivir eventos de maltrato, acepta nuevamente al varón que le maltrata, es el fenómeno que ha sido descrito como el “circulo de la violencia” por Leonore E. A. Walker (2009).

A pesar de que Lily tiene que enfrentarse a estas situaciones de violencia de pareja, no ceja en su ímpetu por salir adelante, y es así que el conseguir un trabajo en una tienda de abarrotes de barrio, le va a permitir tener más autonomía. Este momento marca otras transición para ella, donde va a iniciar su trayectoria laboral y, de nueva cuenta, el principio de vidas interconectadas se manifiesta permitiéndole nuevas posibilidades. La dueña de la tienda en la que comienza a trabajar es una mujer que ha perdido a su bebé recientemente y tal vez ello favorece, la gran empatía que le expresa a ella y su hijo. “Me gustaba el trabajo, me daba de comer y le comprábamos [a mi hijo] todo lo que le hacía falta”, me dice Lily, aunque sólo permanece en esa actividad durante medio año.

Mientras tanto, ella soporta los malos tratos de los familiares de Rodrigo y de él mismo. “Como era vicioso nunca progresó”, me dice Lily, quien regresa en ese entonces de nueva cuenta a casa de su madre y consigue otro trabajo gracias al apoyo de un conocido de su familia, esta vez en una tienda de autoservicio *7-eleven*. Rodrigo reacciona con violencia a este evento, como suele ser común, pues las acciones de emancipación y empoderamiento suelen recrudecer la expresión violenta de los varones. Ella lo cuenta así: “¡Me puso una madriza!. […] Ese día yo tenía mucho miedo, y ese día le prometí a mi hijo… y me prometo yo… que nunca más, porque mi hijo iba a crecer y dije no, esto no es lo mío.” Se trata de un nuevo punto de inflexión que le impele a seguir con ahínco en el desarrollo de su autonomía,

no sólo por la acción consciente, sino por el resto de contextos a los que se va a enfrentar a partir de este momento.

En su primer trabajo en la tienda de abarrotes, su interacción es sólo con la dueña, por el contrario en la tienda de autoservicio, la organización laboral es más compleja, con jerarquías y posiciones concretas; allí descubre que tiene capacidades para desenvolverse en un contexto de ese tipo, con una división del trabajo jerárquica, incluyendo la gestión de más personas. En este nuevo trabajo escala posiciones hasta llegar a ser la encargada de turno de la tienda. Además de la presión de "salir adelante" con su hijo, le mueve el anhelo de no depender en forma alguna de Rodrigo, de quien tiene que soportar eventos de violencia verbal cuando, de tanto en tanto, él la visita. El ámbito laboral, sin embargo, le resulta estimulante e, intuyo en sus palabras, satisfactorio: "Empecé a hacer todo, a ver cómo se maneja la tienda: en la noche llega la mercancía... Aprendí a todo ese pedo... Yo hacía los cortes de los tres turnos."

Lily tiene que usar uniforme en la tienda y lo hace con agrado, lo que me resulta de interés porque frente a mí, mientras me cuenta todo esto durante la entrevista, viste su uniforme de forma impecable y con propiedad, a diferencia de otras personas en la unidad que son un poco más descuidados con los detalles. "La camisola me pareció de lujo" me dice. El tener gente a su cargo también lo vive de forma positiva: "Después ya tenía dos discípulos. Tenía dos *changos*. Eran unos chamacos pendejos", me cuenta. La responsabilidad que adquiere es cada vez mayor, es la encargada de la mercancía delicada en relación con los robos: los cigarros y "los vinos". Este es el primer trabajo en el que ella comienza a hacer turnos de noche, e incursiona así en una de las características que distingue al trabajo policial que realiza desde hace diez años.

Por una afectación de salud, de la que Lily no me da muchos detalles, una de sus hermanas cae en coma, así que junto con su madre se dedica a cuidarla. Esto dura un año, hasta que su hermana se recupera y entonces sucede el siguiente evento:

> [...] en eso un día llega el papá de mi hijo bien drogado, patea la puerta y llega la unidad [una patrulla de la policía municipal]. Me dice el policía, me empieza a 'echar el perro' "Porqué no entras a trabajar [a la policía]" "¿A poco?" "Sí, va a haber el primer grupo de mujeres, tú tienes el cuerpo, estás chava ¿por qué no?."

Lily es una mujer alta para el contexto mexicano, robusta, por eso probablemente el comentario del agente de policía de que tiene 'el cuerpo'. Este es otro punto de quiebre, pues a finales del año de 2006 ella presenta su documentación para entrar a la policía municipal.

Tiene veinte años de edad. Tres meses más tarde viste por primera vez el uniforme de policía. De la cadete deseosa de aprender y relacionarse en ese nuevo medio para ella, al momento en que me habla de su vida, gran parte de ese ímpetu se ha perdido.

3. Sofía

3.1 Introducción: el contexto de la entrevista

Con Sofía la entrevista ocurre a mediados del mes de noviembre de 2016, es la última que realicé en las instalaciones de la Unidad. El *rapport* con ella fue menor que con Lily. Sofía accede a la entrevista y, aunque no me externa directamente su desconfianza hacia mi, el tono de su voz y sus respuestas me resultan bastante auto contenidas, como si no quisiera decir nada de más y midiera bien sus respuestas. Como es una de las personas cercanas a Martha, la directora, asumo que no quiere "dejar en mal" a su jefa. La entrevista dura escasas dos horas, tiene lugar en el área de psicología, un cuarto obscuro que da al "área de juegos", un cuarto comparativamente más iluminado con una mesa y sillas para niños, juguetes y muñecos de peluche. Ella está sentada frente al escritorio donde hay una computadora, un par de archiveros y folletos informativos en un demostrador hecho de cartón y forrado con papel de envoltura para regalos. Habrá un par de interrupciones, una por parte de una de sus compañeras para preguntarle algo sobre la comida, y otra por parte de su jefa de turno sobre un aspecto del trabajo, pero ambas serán muy breves.

3.2 *Creo que he sido una persona muy "estudiosa"*: trayectoria vital de Sofía

Sofía nació a inicios de la década de 1990 en un municipio del Estado de México fuera de la ZMVM, aunque esto fue sólo por cuestiones de la proximidad del hospital público del que era derechohabiente su padre. Ella ha vivido toda su vida con su familia en un municipio de la zona oriente de la ZMVM contiguo a *Alvarado,* pero más remoto. Allí reside todavía, en casa de sus padres. Es la mayor de tres hermanas en una familia compuesta por una madre "ama de casa", y un padre que, durante mucho tiempo, trabajó en seguridad privada para luego ingresar a la policía de seguridad pública y después a la policía judicial capitalina. En sus palabras, el estudio tuvo un lugar importante en su vida desde muy temprana edad.

–[…] Mmmmmhhh, pues siempre, creo que he sido una persona muy estudiosa, desde la primaria ¡no yo creo que desde el kinder! ¡Yo cuándo entré a la primaria yo ya sabía leer y escribir! y pues eso sí era como…
–¿No fue complicado?
–¡Seee!
–¿Por qué?
–Porque, pues me regañaba mucho mi mamá, ¿no? Porque como quizá yo ya sabía ciertas cosas, cuando todos los niños empezaban, pues yo andaba distraída y me paraba y… [balbucea] […] en el kinder me enseñaron a leer y a escribir […] Y tengo una familia, así como, en cuanto a la situación de la escuela son muy… Como muy rígidos en esa situación, entonces haz de cuenta que mis tías y mi mamá eran así de… Ponerme dictados en las vacaciones o ponerme a leer y escribir, y cositas así… entonces, *pus* desde ahí me formaron como esa costumbre del estudio, ese hábito.

A esa rigurosidad de la familia, incluyendo la familia extendida, se le agrega el que Sofía no sólo es la mayor de las hermanas sino que además entre ella y las otras dos hay una diferencia de edad mayor que entre las dos pequeñas. Esto supone para ella el mantener una imagen de modelo a seguir, una responsabilidad a la que además hay que sumar las expectativas de la familia extendida a las que se refiere más adelante cuando me habla de su ingreso a la universidad.

La trayectoria educativa de Sofía está anclada a su contexto habitacional hasta el bachillerato, todas las escuelas en las que estudió eran cercanas a su casa. Durante la escuela primaria, según recuerda, casi cada año obtenía reconocimiento a su buen desempeño como estudiante. En la trayectoria laboral de su padre coincide el ingreso a la policía de seguridad pública, con los primeros años de Sofía en la escuela primaria, aunque ella dice no recordar haberle visto alguna vez uniformado.

Al momento de entrar a la secundaria, Sofía tendrá una baja en sus calificaciones a manera de represalia por tener que ir a la escuela que su madre le indicara y no a la que ella quería ir, donde estaban sus amigas de ese momento. Aunque su promedio no fuera realmente bajo.

–[…] sí, saqué 8.9 … Pues sí, pero para mí no era bueno.
–¿O sea, por qué no era suficientemente…? ¿Cuadro de honor como dices?
–Sí, sí, no, no …. ¡A parte soy muy competitiva!
–¿Por qué crees que te hiciste competitiva?
–Pues, es que yo creo mi mami, mamá y mis tías son como así, exigentes en la cuestión de la escuela.
–¿Y competitiva nada más en la escuela?¿o en otras cosas también?
–Mmmmmhhh, bueno yo creo que hay muchas cosas, igual laboralmente, pues ahorita y me gusta saber un poquito más que los demás, pero yo creo que lejos de que sea […] competitiva… […] con las otras personas, conmigo… no me gusta vivir como… en… la ignorancia… […] ¡Sé que no está padre esa palabra! [‘competitiva’] pero no, no me agrada mucho vivir así […] Sí me gusta saber y no sé… No platicar como de las mismas cosas… Entonces sí, yo creo que ellas me ayudaron y reforzaron como esa situación, antes de entrar a la secundaria, ya me sabía la tabla periódica, ¡me ponían a estudiar en las vacaciones!

–¿Tu mamá?
–No, mis tías [ríe] ¡Sí, en serio! Yo así de ¡ay..!
–¡Ah! Son tus tías maternas
–¡Sí!, Maternas.

Algo de ese ánimo de triunfo, alimentado en experiencias tempranas, podrá verse reflejado en lo que me contará sobre su llegada, y permanencia, a la Unidad Especializada, como se verá en el capítulo siguiente. Por el momento me interesa destacar que a diferencia de la trayectoria de Lily descrita en el apartado anterior, y la de Martha contenida en el siguiente, Sofía no entra en confrontación directa con los estereotipos de género convencionales. Por ejemplo, ella ingresa a una escuela secundaria técnica y, aunque para escoger por cuál taller sólo hay dos posibilidades, y ninguna le agrada, prefiere la más convencional que es mecanografía, y ni siquiera se plantea entrar al taller de electricidad. Los tres años de la escuela secundaria no le serán tan bien recordados. En la última etapa de la escuela primaria refiere haber sido una niña con algo de sobre peso, lo que le vale ser excluida de la escolta de la bandera por el profesor responsable, no obstante ella tuviera ganada su posición por su excelente desempeño académico. Aunque de la escuela secundaria recuerda experiencias de acoso escolar asociadas también a su figura, percibe en ese momento una influencia importante para la elección futura de su carrera universitaria.

–[...] me llevo bien con la orientadora de la secundaria de tercero y ella es psicóloga y ya desde ahí dije: ¡No! ¡yo voy a ser psicóloga! ¡voy a ser psicóloga!
[…]
–¿Crees… que … la manera en la que te imaginabas como era un psicólogo es la de ahora, o tienes una idea distinta?
–¡No! es una idea totalmente distinta
–¿Qué… qué era lo que pensabas?
–Pues, yo decía, ya sabes, así como… Típico, si has platicado con alguien antes de entrar a la carrera: "¡es que quiero ayudar a la gente, ¿¡no?!"
–Ajá.
–¡Y es que yo las sé escuchar! O cosas así que, bueno... ya ni al caso, ya cuando realmente entras a la licenciatura...

Tal vez resulta difícil que una adolescente perciba con claridad las complejidades de una disciplina, pero el altruismo que Sofía cuenta de sí en ese momento, supone un contraste con otros pasajes de su narrativa donde cuenta evadir el contacto con el dolor y la pérdida, lo que resulta paradójico observado desde su trabajo actual.

Sofía es una estudiante con muy buen desempeño, lo que modela su trayectoria escolar, pues para el bachillerato consigue entrar al Colegio de Ciencias y Humanidades de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), a dos horas de distancia de su casa.

Esto representa un cambio importante para ella. No sólo implica ir a una escuela de grandes dimensiones comparada con su contexto habitacional, con una gran diversidad de estudiantes de la que ahora forma parte, sino que además termina el seguimiento estrecho de su madre en lo relativo a sus actividades escolares. De forma paralela, realiza una carrera técnica de "recreación", y al cumplir con el requisito de las prácticas profesionales, ingresa como apoyo de actividades recreativas en la Ciudad Universitaria de la UNAM; le parece un lugar maravilloso aunque le tome tres horas de transporte público llegar allí. Con ese ímpetu, al cumplir dieciocho años comenzará su trayectoria laboral trabajando en los cursos de verano que da una Asociación Civil, también a tres horas de distancia de su hogar. Sofía tiene así desde el bachillerato jornadas diarias que implican traslados de entre cuatro y seis horas al día, una vinculación con el espacio y el uso del tiempo que muy probablemente le impone paciencia y tolerancia, en sus palabras, me dice: "A mí todo me queda lejos… Ya me acostumbré, todo me queda lejos, menos mi trabajo [actual]."

Al terminar el bachillerato consigue entrar a la UNAM, a la facultad de psicología como deseara desde la escuela secundaria.

> –Todos [en su familia] estaban muy emocionados de que me... De que me quedé ahí en CU.
> –*¿Aunque te hicieras tres horas [de camino]?*
> –¡Sí! Aparte pues de la familia de mi mamá soy la nieta más grande; y de la familia de mi papá soy como de las más chicas. Pero de la familia de mi papá nadie tiene licenciatura de mis primos, *pus* de alguna manera era como "la primera" [haciendo énfasis] ¿No?, entonces... [...] Tenía… Tengo mucha responsabilidad.

La supervisión parental estrecha termina desde que Sofía ingresa a la educación media superior. Las expectativas, por otra parte, no disminuyen como se aprecia en su intervención. Estas exigencias aún hoy se mantienen en su vida y, aunque ella no me manifestó abiertamente ninguna forma de malestar, desde la perspectiva teórica del *burnout*, pudiera estar en una situación de riesgo por la actualización de esas demandas habituales en su historia personal, ahora continuadas en el contexto laboral de la Unidad Especializada.

Al llegar al momento de hacer el servicio social, Sofía me dice tener muy claro qué opciones le interesan: "el reclusorio" o la Procuraduría General de la República (PGR). Un hermano de su padre, que trabajaba en ese momento en la Subprocuraduría Especializada en la Investigación de Delincuencia Organizada (SIEDO) de la PGR, le dice: "¡No, hija! Te van a poner a sacar copias ¡no vas a aprender!", influye en su trayectoria posterior.

> –Me decidí por reclusorios, pero haz de cuenta dije "Voy a empezar por algo leve" y me fui a hacer mi servicio a la…allá a San Antonio, a la comunidad interna… ¡No! Comunidad externa de atención a adolescentes.

–*¿Y por qué querías... tenías tan claro ya que querías en PGR o… reclusorios?*
–Por esa situación de la seguridad, a mí me importaba mmm, la personalidad criminal. A mí me llamaba mucho la atención, ¿por qué? ¡No lo sé!, porque en la carrera no llevaba absolutamente nada de eso...

Que una persona se dedique a una profesión, hace al menos visible al resto de su familia que esa trayectoria laboral es posible, y de esta forma puede ser leído que Sofía cuente con más de una persona trabajando dentro del sistema de justicia penal, aunado a lo que ella señala más adelante. El que personas que trabajan en la policía tengan a otros familiares un fenómeno que se repite, cómo podrá verse también en la narrativa de Juan Carlos, más adelante. Lily, por ejemplo, me señalaba con extrañeza en una plática informal, el no tener familiares directos trabajando dentro de la policía (Diario de campo 06/11/16).

Para Sofía la experiencia que representa el estar en la comunidad de adolescentes no es satisfactoria, pues lo único que le ponen a hacer es, precisamente "sacar copias". Se queja con el subdirector y comprueba la intransigencia que puede existir en las instituciones. Sólo obtiene por respuesta un "lo voy a checar", y no pasa nada. Su asesora del servicio social de la universidad le tramitará así su cambio al Reclusorio oriente.

–*¿Y qué tal?*
–¡Aaah, fue muy pesado! ¡Sí! ¡Fue muy, muy pesado! ¡Me encantó mi trabajo y aprendí como no tienes idea!
–*¿Y qué hacías ahí?*
–Ahí hacía entrevistas, aplicación de pruebas y pues... sí de alguna mane... los expedientes, eran los... prácticamente el diagnóstico para la clasificación.

El contexto y las actividades que tiene que desempeñar son un reto para Sofía y ella se vuelca de lleno, lee lo más que puede en los descansos que tiene en la escuela, pide a su jefa directa que le enseñe cómo hacer las entrevistas y platica todas las veces que puede con un psicólogo criminológico que trabaja en el reclusorio y que alimenta su "morbo profesional", en palabras del mismo hombre, cuando le cuenta de los casos que él ha conocido. Las prácticas profesionales las realizará también en el reclusorio oriente pero, en el área de criminología, será todo un año el que pase allí.

–[…] ¡Sí, me... me gustó mucho! Mi asesora del servicio decía que estaba loca
–*¿Por qué?*
–¡Por qué cómo una niña de CU iba a hacer sus prácticas al reclusorio! "¿No te da miedo?" ¡No! "¡Es que entre tanto cabrón!" ¡No, pues no!

Para finalizar su carrera universitaria, toma la especialidad de "Psicología criminológica y comunicación". Su interés es trabajar con las personas que delinquen, cuando le pregunto por ese interés me dice que lo tenía desde aproximadamente los doce años, además de que:

“Pues yo creo que era la situación porque pues mi papá estaba en la policía... ¿no? y de alguna manera, pues escuchas y cositas así.” Comentario que contrasta con su intervención sobre lo que pensaba de estudiar psicología durante el bachillerato, pues ahora asume su agencia en el devenir de su trayectoria laboral. Sofía me dice que pensaba elaborar su tesis de licenciatura sobre la percepción de la reinserción por parte de los internos en la cárcel, aprovechando su servicio social en el reclusorio, pero no encontró buena recepción para ese tema por parte de su directora.

> –Luego... cuando estaba haciendo las prácticas profesionales, había agarrado el caso… Iba a hacer el estudio de caso de un homicida, pero mi maestra de tesis me cambiaba y me cambiaba y me cambiaba de tema, y que “Esto no” y que había que quitar… ¡y me aburrió la verdad! […] Empecé en el reclusorio, pues a investigar... [casos de] homicidios... pero .... de los licenciados ¿no? [se refiere a los abogados que iban a ver a sus clientes] Qué casos habían tenido de homicidios que les hayan parecido fuertes, para pues yo basarme en uno de esos, y entonces un licenciado me dijo “Oye ¿qué crees? Mira hay un hay un señor que viene y esto y venía a terapia y así así así así...”, y me dio todas las características “Yo creo que sería bueno para tu proyecto de tesis”
> –*¿Estaba por homicidio?*
> –Sí. Yo dije “Está súper bien.” Y ya le dije a mi asesora, “Mire que tengo un homicida, así y así y así.” Y la maestra me cambiaba y me cambiaba, y “Hazle su historia de vida, y haz esto y… ya.” Y de repente dije “no”, ya también yo perdí como el interés y ya no hice nada.
> –*¿Y luego?*
> –Terminé la carrera, como tal la licenciatura, y no me fijé, me faltaba un crédito, ya no me dejaron seguir el otro año de la especialidad.
> –*Újule ¿y qué pasó?*
> –Pues ya me fui totalmente distinta de mi carrera, para terminar mi tesis a mí lo que me urgía era trabajar, y acabé muy chica la carrera, tenía 22 años
> –*Estabas muy chica.*
> –Sí
> –*¿Y de qué hiciste la tesis, entonces?*
> –[Se ríe] Mi tesis fue del duelo en el enamoramiento […] Me fui totalmente a algo radical al área clínica.
> –*¿Y por qué fue que escogiste ese tema?*
> –Porque a mí también me interesaba la temática del duelo, haz de cuenta que era la percepción de la reinserción social, o el duelo que sufren los internos al perder su libertad…
> –*El “carcelazo”[21], que le dicen.*
> –Sí. Entonces dije, como que eso también suena padre, y ya cuando no pude empezar la especialidad me fui a un congreso de psicología clínica a Acapulco [allí había un profesor] bueno, ya le hablábamos a ese maestro porque él me daba [la materia de] psicoterapia y él nos dijo que de la tesis, y que era muy rápido y pues la verdad como por facilidad… Dije “la verdad como por facilidad la voy a terminar rápido, finalmente [la temática] es de la carrera y de un tema que me interesa…”.
> –*Ajá.*
> –Haz de cuenta que yo hablé con ese maestro y le dije, es que a mí me interesa la temática de duelo Me dijo “Es que casi no la trabajo” “Ah, no te preocupes” “¿Qué quieres?” Yo le dije “Es que a mí me gustaría trabajar esto” “Mmmm… Pues no sé.” “Con el duelo en… Ya no me voy a ir al ambiente penitenciario ¿por qué? porque usted no lo trabaja y porque ya no me van a dejar entrar en el reclusorio, entonces bueno, algo real, no sé, ir a una escuela y trabajar con niños que han perdido a alguien cercano, o el duelo en la vejez” Y me dijo “No es que yo no trabajo esos temas, yo trabajo el enamoramiento, los procesos químicos, y los proceso no sé qué del

[21] El “carcelazo” es el término coloquial que se le da al cuadro depresivo que suelen experimentar las personas que cumplen una pena privativa de libertad, generalmente se presenta al poco tiempo de haber comenzado a cumplir la sentencia impuesta.

amor… y psicológicamente y en eso estaba en una etapa difícil de mi vida en cuanto a esos temas ¿no? y dije “Yo creo que de aquí soy” y de eso hice mi tesis, hice una tesis documental […].

Sus intereses temáticos son muy claros: primero, su atracción por el contexto penitenciario y quienes le habitan, segundo, el fenómeno del homicidio, por lo que su elección de la especialidad y propuestas temáticas iniciales para titularse van en esa dirección. Se interponen el no poder continuar con la especialidad, y también una asesora de tesis que le sugiere múltiples giros al tema que le interesa hasta que pierde el interés para seguir con el proceso de titulación. Para el desenlace de ese cambio de estado, de la universidad al mercado laboral profesional, se mezclan eventos medianamente fortuitos con vivencias de conflicto y displacer en su trayectoria afectiva.

–Entonces ¿ya para la universidad tuviste novios? ¿ya comenzaste a salir con alguien?
–Sí, cuando entré a la universidad, como al año, dos años, comencé a andar con él.
–*¿Por primera vez o antes habías salido con alguien?*
–Pues no, nunca había tenido un novio, pues no. Pues no formal como él… Él fue así mi primer novio formal y que entró a mi casa y todo eso… y yo iba a su casa
–*¿Con los papás y todo eso?*
–Sí, y yo iba a su casa y así. Y ya. Terminó muy mal esa relación
–*¿Es esta la que te… se relacionó con que pensaras en escoger ese…[tema de titulación]?*
–Ajá […] Pues ya habíamos terminado cuando terminé la carrera. Íbamos veníamos, íbamos veníamos, y ya, la policía sagrada me hizo dejarlo [se ríe].
–*¿Por qué? ¿Qué pasó después?*
–Hice mi examen profesional estuve buscando trabajo y… Una amiga me mandó la convocatoria de aquí […], entonces me dijo “Mira que mi maestro me mandó la convocatoria que no sé qué, es que tú sí cumples los requisitos…” Ella también es psicóloga pero ella mide uno cincuenta y algo y aquí te pedían uno sesenta ¿no? Me dijo “Es que ve, que quién sabe qué, y a ti te gusta eso”
–*¿Tú qué pensaste cuando viste la convocatoria?*
–Pues te voy a ser sincera, a mí me llamó la atención, ¿por qué? Porque era atención a víctimas y yo dije “¡Jamás voy a trabajar con víctimas!”
–*¿Por qué?*
–No sé, me agradaba el área criminal y sentí como que con víctimas no… O sea, si nos ponemos en la posición de víctimas, tú contribuyes a que se de mucho una situación… Entonces yo decía “No, o sea, y todas vienen como con esa situación de vulnerabilidad, y quieren que les hagas caso, y el otro es el culpable y realmente ella como víctima no hizo nada, fue omisa y pasiva y tranquila ¿no? y el otro fue el agresor total. Y entonces, bueno, mi experiencia que yo tenía en reclusorios es que sí obviamente muchos van así de “No yo no…” Negados ¿no? Negados hasta la muerte, y hay otros que van de “No, sí hice esto, y esto y esto y esto y lo hacía de tal forma” y yo decía “No pues es que esto es como lo padre, realmente te dejan…” … Yo a lo que iba y quizás éticamente no era lo correcto era a estudiarlos ¿no? Porque era realmente algo nuevo para mí y es un mundo totalmente distinto y… Dije “No, con víctimas no.” Y ya vi la convocatoria, pero pues en ningún trabajo encontraba… en ningún lado encontraba trabajo, te pedían título, había trabajo sí, para área laboral, yo no sé absolutamente nada… […]
–*¿Y por qué te urgía tanto trabajar?*
–Porque nunca me ha gustado estar mucho tiempo en mi casa, no me sentía productiva, pues obviamente mis papás no me daban dinero…
–¿Pero si te apoyaron en toda la carrera, no?
–Ah sí, en toda la carrera sí.

Le pregunto por qué entró, finalmente, a la convocatoria de la Unidad Especializada y me comienza a decir que fue en el único trabajo en el que la aceptaron sin el título de forma física. En ese momento llegan otros trabajadores de la Unidad y le piden que salga, Sofía se disculpa y sale uno breves minutos.

De la intervención anterior me es irremediable pensar en el papel negativo de esa relación en su estado anímico, en cómo lo que inicialmente me refiriera como "difícil" pero que implica una ruptura conflictiva al tiempo que termina su carrera universitaria. Luego de haber concluido la tesis mantiene ese vínculo hasta que, me dice, "la sagrada policía", le permite ponerle fin. Me resulta muy significativo que, ante mi pregunta de por qué no quería trabajar con víctimas, inicia con una frase que pareciera preparar para la confesión: "Te voy a ser sincera…" Pero lo que sus palabras textuales dicen es que el área le "llama la atención", aunque en el resto de su discurso todo parece indicar que no es así, incluso señala aquello que le parece reprobable de las víctimas: el querer mostrarse como inocentes, reclamar ayuda, escucha y atención. Me pregunto cómo podrá ser su relación con las víctimas, y vuelvo a preguntarle por cómo decide entrar a la convocatoria de la Unidad Especializada.

> *–[…] ¿y cómo… cómo fue que entonces que te… que te este... si tenías más interés por los agresores y la gente que delinque, que decidiste entrar a la convocatoria aquí con...?*
> –Es que necesitaba el trabajo. Te digo que por... o sea el título pues no lo tenía físicamente, estaba... Te dan una acta ¿no?
> *–Ajá.*
> –Y bueno como.... ¿Ves que te conté del... bueno, de esta persona con la que salía? Pues, la verdad sí, le sufrí como mucho ¿no? …y entonces dije "Lo único que quiero es huir", y estaba la convocatoria para las islas Marías.. sí.. sí... Dije "de aquí soy" ... y quién sabe... y mandé mis papeles y todo... y…
> *–Mmm... Eso es con... Eso es con el gobierno federal ¿no?*
> –Sí y te decía que mi perfil estaba en 90%, 95% que lo cumplía, entonces na'más me faltaba el título y la cedula, te pedían un año de.... Mmmm... un año de experiencia en sistema penitenciario...
> *–Pues ya lo tenías.*
> –Pues ya lo tenía, porque ya ves…
> *–Ajá.*
> –Que ya cuenta como laboral [el servicios social y las prácticas profesionales] y pero pues no tenía el titulo ni la cedula.
> *–¿Y te hubieras ido?*
> –Sí […] Sí, sí me hubiera ido. Igual en la PGR mi tío iba... pues ya pudo... ya no tuvo oportunidad de meterme porque no tenía la céd... el título.

El deseo de huir de Sofía, materializado en entrar a la convocatoria para irse a trabajar a la Colonia Penitenciaria de las Islas Marías puede ser interpretado como expresivo de lo desagradable de su relación, de sus ganas de escapar de ello. Como en el caso de Lily, el trabajo se vuelve una posibilidad de transformar la realidad molesta que se postra ante ellas. Que su contexto laboral no le satisface completamente es algo que se muestra en el

siguiente capítulo, pero incluso en este momento de la entrevista lo expresa.

> –Mi sueño en la vida es trabajar en la PGR
> –*Ajá...*
> –Ya no sé...
> –*Bueno… Todavía lo puedes llevar a cabo.*
> –Sí, ¿qué crees? Que quiero entrar a periciales.
> –*No ganan mal.*
> –No, ganan muuuuy bien.
> –*Ajá.*
> –Sí, y pues aquí haz de cuenta que vine, dejé mis papeles y pedían el título y la cédula […] Y pues ya hablé, ajá "No, es que mire, tengo el acta [del examen profesional], ya me lo van a dar, ya no es que... estoy en días de que me lo den" y pues pasé todo el proceso de selección, me hablan de aquí de *Unidad*, que tengo que venir con una entrevista con la directora […] Y vine con la jefa un 14 y 15 de agosto de hace dos años exactamente […] ya traía mi titulo mi cedula me lo acababan de dar.
> –*Ajá.*
> –Y ya que me dicen "¡Ay que eres de la UNAM" que "¡no sé qué! ¡ay! ¡Qué bueno, vamos a estrenar a tu bebe aquí!" y pues yo dije "Bueno, entonces creo que entonces sí me quieren."

El poder participar en el proceso de selección sin el título ya expedido le facilita el ingresar al trabajo. Este factor administrativo también va a ser un impedimento en transición laboral de Raúl, como se verá en el apartado correspondiente. La lentitud burocrática terminara generando consecuencias muy puntuales para estas dos personas; condicionantes que determinan el desenvolvimiento de sus trayectorias laborales. En el caso de Sofía, ya tiene el título y la cédula para cuando se entrevista con Martha, quien le suelta esos cumplidos sobre su título porque ella también es egresada de la UNAM. Al igual que en el inicio de este apartado, Sofía evade cualquier posibilidad en la que la entrevista le lleve a decir cualquier opinión que pudiera percibirse como negativa en contra de la imagen de la directora de la Unidad, la personalidad de mayor peso jerárquica y simbólicamente, de quien ahora mostraré su trayectoria vital.

4. Martha, directora de la Unidad

4.1 Introducción: el contexto de la entrevista

Ella me concedió una sesión única de entrevista que duró casi tres horas. Tuvo lugar en un ruidoso restaurante de cadena comercial en la zona oriente de la Ciudad de México la segunda semana de diciembre de 2016, casi al final de mi trabajo de campo. La entrevista empieza formalmente con una pregunta de ella que me lanza de forma directa y con un tono inquisitivo, a la defensiva: "¿Qué quieres saber de mí, Tilemy? A ver ¿y para qué?". A lo que

le explico nuevamente: “para entender mejor cómo una persona puede aguantar un trabajo tan duro”. Me incomoda que se mantenga a la defensiva luego de tres meses de verla con regularidad en su lugar de trabajo, de platicar con ella innumerables veces de manera informal en su oficina, en su vehículo personal. Le digo también que me interesa saber cómo puede llevar a ese grupo de “chamacos”, refiriéndome a sus subordinados pues es un término que ella ha usado antes. Me responde:

> –Sí, son chamacos, son adultos, adultos inválidos, como niños inválidos.
> –*¿Por qué lo dices?*
> –Porque no quieren crecer, tienen temores, muchos temores, y no quieren enfrentar que son adultos…
> –*Pues bueno, mira, esas son unas cosas* [de las que quiero saber]*, hay otras, por ejemplo, que tienen que ver con la persona que está detrás del puesto, o sea, la Martha que está detrás de “la doctora”* [que es como a veces le llaman las personas que atiende en la Unidad]*.*
> –Sí, la mamá, madre teresa de Calcuta, sí soy así.

Comienzo en ese momento con la entrevista.

4.2 *La violencia siempre estuvo presente*: trayectoria vital de Martha.

Nació en un estado de la región del bajío en los primeros años de la década de 1960, por lo que está en sus tempranos cincuenta años al momento de la entrevista. Es la quinta hija de una familia de siete hermanos, de los cuales dos, mayores que ella, son gemelos bivitelinos varones, por debajo de ella habrá dos hermanas más, su padre fue carnicero y su madre, *ama de casa*.

> –[…] pero siempre quedé abajo de mis hermanos. De hecho, me decían “el banco de los cuates.”
> –¿Por qué?
> –Porque yo a mis hermanos vine a cumplir como que… Pues a mí esos cabrones no me respetaban como niña. O sea, me traían… No sé, no sé, no… Nunca entendí esa parte, por qué me tocó a mí eso, por qué mis dos hermanos me trataban igual que ellos.
> –¿Pero te molestaban?
> –No, me adapté tanto que fui… pues de alguna manera fui la que se involucró en todas las tareas que en ese tiempo se hacían para los varones, cuidar animales, este, cargar cosas, cosas así. O sea, yo no aprendí todo lo que mis hermanas hacen como que de una manera más delicada, yo no aprendí que el tejer, que el bordar, que coser, o sea para mí es una rabieta, era un problema.

Martha fue una niña, en sus palabras, que prefería quitarles los pantalones a sus hermanos mayores, pues cuando usaba vestidos estos quedaban rotos, “nunca me gustaron los vestidos, siempre fui muy latosa”, me dice. Tal vez en la relación con sus hermanos se

alimenta también este rechazo a parte del estereotipo tradicional de lo considerado propio de las mujeres, como el uso de vestidos y los juegos infantiles no bruscos, estará presente de una forma u otra a lo largo de toda su vida. Aunque viviera en la Ciudad de México con su familia desde los tres años de edad, harían cada cierto tiempo visitas al rancho del Estado de México de donde es originaria su madre. Martha aprendió allí a matar animales, conejos, patos y, más adelante, cerdos, incluso aprenderá a capar sementales de res, según me cuenta.

Sobre su trayectoria educativa, de la escuela primaria recuerda haberse peleado al poco tiempo de haber entrado. Una niña la acusa de haberle robado un sacapuntas y Martha lo niega, la niña le dice que es una ratera y los hermanos de Martha sentencian: “tienes que darle en la madre”. Al salir ese día de la escuela, Martha resulta victoriosa de la pelea al pegar en la nariz de la niña con el puño cerrado y la fuerza suficiente para hacerla sangrar.

> –*Como niño [le pegaste].*
> –Y le abrí la boca, y al suelo, entonces yo nada más vi que le salía sangre y todos [dijeron] “¡Córrele!” Pues a correr. [se ríe] Fue mi primer pelea.
> –*¿Y no te cacharon? ¿No hubo problema por eso?*
> –No, no, no dijo nada, no mandaron a llamar a mi mamá, y ya después pues las quejas eran porque sí les pegaba. O sea, me hacían algo y daba yo dos fregadazos. “No que su niña parece niño, y pega, y esto…” Y pues en esos tiempos era muy definido el papel de un hombre y la mujer, ¿no?, entonces decían que tenía conductas de marimacho, que era yo un marimacho, que tenían que educarme.
> –*¿Qué te decían en tu casa?*
> –Mmm… Mi mamá me regañaba y todo, mi papá nada más se reía.
> –*Pues sí.*
> –‘Déjala, déjala, que sea como ella quiere, que ella sea feliz, si a ella le gusta ser así pues que así sea’ ¿No? A los ocho años me mandan al pinche convento.
> –*¿Por qué?*
> –Pues porque tenía que hacer la primera comunión y tenía que calmarme, y fui un desastre, te lo juró ¿eh?

Al convento al que se refiere no era un internado, pero iba durante casi todo el día. Para ella fue una experiencia positiva. Martha vivía con su familia nuclear más su abuela y bisabuela maternas. Pero luego de un roce del padre de ella con la abuela materna, vivirán en una casa distinta. Al pasar lo años, y enfermar la abuela materna, la familia tendrá que cuidarla hasta el fin de sus días. Martha recuerda que esa abuela era violenta con ella, aunque lo justifica por su comportamiento de niña: “[…] creo que ella nunca fue feliz, y todas sus frustraciones y descargas, pues las desquitaba con nosotros, porque a ella mi abuelo la dejó, se casó con otra, [estuvo] mucho tiempo sola, mi bisabuela también se quedó sola.”

A esos referentes de relaciones poco empáticas de los varones con los que se

relacionaron su abuela y bisabuela, puedo sumar que la hermana mayor de Martha, como me cuenta, “no es hija de mi papá, es producto de un abuso de mi mamá que sufrió de muy joven”. Estas referencias implican distintos tipos de violencia dentro de las pautas de comportamiento que afectan a las mujeres, y aunque en México en ese momento histórico no serán todavía objeto de política pública, son una realidad presente en la vida de las mujeres, lo que permite suponer cómo el estado actual de violencia feminicida encuentra referentes en décadas previas. En el caso de la relación con su padre, Martha la recuerda como una relación de protección y cuidado de él hacia ella, sin que dejen de estar presentes prácticas de crianza como la siguiente: “mi papá, me acuerdo que esa vez, me dio un palazo, me aventó el palo así [hace un ademán], y me regañó, me pegó ¿No? pero no me dolió tanto el golpe más que el regaño, pero nunca fue un hombre que me lastimará o una cosa… ¡Jamás!”.

Martha reconoce: “en el desarrollo de [mi] vida la violencia siempre estuvo presente, yo no voy a decir que, que no lo fue, ¿no? Siempre estuvo ahí presente en mi familia.” Aunque las experiencias de violencia no se limitan a la vida en familia, la escuela primaria también fue así para ella y no sólo por los compañeros, “me hacían *bulling*”, me dice. No sólo los iguales serán una amenaza, también tendría un incidente con un profesor que ejercía una presión excesiva en contra de ella, al grado que se resiste a seguir asistiendo a la escuela, aunque el docente es cuestión hubiese, en cierto punto, desaparecido:

> […] ya no quería estudiar, volví porque el director fue a la casa a buscarme y a decirle a mi padre que habían localizado al sujeto, al maestro y estaba en la cárcel porque mató a su esposa a golpes, y mi papá le decía “Bueno, y qué tiene que ver los niños si este tipo está enfermo o loco, ¿no?”. Dicen que yo tenía un parecido terrible a su esposa, porque su esposa era [como yo] ¿Qué le reflejé? No sé, ahora sí ya sé, digamos en esta etapa de mi vida ya entiendo la explicación ¿no? Pero el tipo mató a golpes a su esposa, entonces me rogaron mucho para que yo siguiera estudiando, yo ya no quería. Imagínate, o sea, fue traumático, terrible ¿no?

En contraposición, en el último año de la primaria habría un profesor que le haría ver de su potencial como estudiante, al tiempo que también le insistiría en que cumpliera el rol tradicional femenino.

> –[…] tenía un maestro en la primaria que se llamaba Efrén, de sexto, era un señor que todo el tiempo me decía “Tú tienes que ser alguien en la vida, tú tienes que ser alguien” dice “Porque eres muy lista, eres muy inquieta, pero tienes que tratar tu manera, tratar de cambiar tu manera de ser hija” dice “porque eres muy agresiva porque tú eres una niña, tú tienes que ser más dulce”.
> *–¿Cuántos años tenías?*

–En la primaria, pues qué serían… seis… como unos doce, pero es que [yo] estaba en el equipo de fútbol, en el equipo de básquet, cosas, y él me decía "No, es que no, tú traes tu faldita, cómo puedes andar ahí, mi vida, trepándote arriba y brincando y aventándote sobre los niños, tú no, mi vida" y esto y otro, nunca me trató mal pero me corregía.
–¿Le hacías caso?
–Sí, sí le hice caso. Yo creo que hizo tanto su labor en sexto hasta que logró convencerme que yo tenía que cuidar esta imagen de que llevaba vestido, de que llevaba la falda, o sea, y que pues no era… no estaba bien ¿no? Que anduviera yo enseñando los calzones a todos los niños ahí, a mí me valía [se ríe]. Pero él me decía que mi conducta tenía que ser diferente, y en la salida de sexto dijo "Tú te tienes que poner un vestido para la salida de sexto, unas medias, unos zapatos bonitos y tus moños" Ah, porque en ese tiempo un chamaco me cortó mi cabello con unas tijeras me cortó mis trenzas, dos trenzas.
–¿Na' más de maldoso?
– Fue mucho dolor eso, porque amaba mi cabello

El cumplimiento de los estereotipos de género es vigilado por las personas que nos rodean (Preciado, s/f), en esta anécdota la custodia de lo considerado femenino en relación con la ropa y el comportamiento viene por parte de una figura de autoridad, lo que tal vez imprime más fuerza. Aunque como ella misma externa, hay elementos de esa imagen de género convencional con los que se siente cómoda, como el cabello largo que le dolerá perder a resultado de ese evento concreto de *bulling* que me cuenta. La intervención permite ver la presencia de los estereotipos y expectativas de género que colaboran con la expresión de la violencia de género y contra las mujeres.

La trayectoria habitacional condiciona también el en caso de Martha, su trayectoria educativa pues para ese momento, su familia ha comprado una casa en una delegación conflictiva del oriente de la Ciudad de México, llamaré a esta delegación *Serdán*. Allí ella entra a una escuela secundaria pública.

La secundaria fue mucho más difícil, es un ambiente muy duro la secundaria, fue muy… complicado la cantidad de personalidades, esa la estudié aquí en *Serdán*, y fue enfrentarme a… Pues a muchas cosas más, donde yo ya había cambiado, me sentía que, sentía que tenía que ser diferente ¿no? Comportarme como una mujer, pero entonces empecé a usar las faldas largas, no me gustaban cortas, [yo tenía] unas piernotas ¿no? Estaba acostumbrada a andar con los pantalones, o en la primaria esas faldas siempre fueron debajo de la rodilla, entonces me empiezan a decir que soy una monja "Ah, mira, ya llegó la monja" y así. O sea una niña bien portada, dije, voy a ser así ¿no? Esa era mi idea, porque ya había cambiado muchas cosas de mí, y me empiezo a enfrentar a un mundo tan diferente, tan lleno de tanta maldad, de tantas niñas, de jóvenes perversos, maestros y tantas cosas que me espantaban, al principio decía: ¡ay! Empecé a hacer, como que un análisis de la gente, y dije: la gente es mala, no es lo que decían en el convento, no es lo que, mi papá ya me lo dijo "Nunca te dejes de ningún cabrón, nunca esto." Mi mamá también me lo decía, pero la secundaria fue muy difícil porque ahí primero fue eso, después fui modificando mi ropa, mi forma de ser, y pues en la adolescencia empiezas a vivir cosas que, que son difíciles, difícil enfrentarte a todos los cambios que sufres ¿no?, yo siempre he dicho la adolescencia es adolecer, es doler, te va a doler crecer.
Y ese dolor lo tienes que manejar de tal manera que no se te escape, que lo vivas que lo sientas, no es algo que tengas que evadir porque si lo evades entonces te conviertes en un cobarde. Y ahí también tuve peleas, varias peleas, incluso hubo una muy fuerte con tres chicas

que me acusaron que yo le había volado el novio a una, yo ni sabía nada, o sea el chavo me sonreía y platicábamos, pero yo no sabía que era novio de una de ellas, pero ahí se hacen banditas.
Me han dado una arrastrada entre las tres que me rompieron todo mi uniforme, me arrancaron cabello, entonces ya en casa fue hablar mamá, no me suspendieron, pero pues a ellas las suspendieron dos, tres días ¿no? Pero es que no se puede quedar así ¿no?, o sea ya pasó, si yo no hice nada, yo ni siquiera les tumbé al novio, hubiera sido cierto… Que también andaba de noviera no te voy a decir que no, pero este… ahí sentí que no fue justo entonces me organicé y después a una por una me las agarré en la calle y me desquité, eso sí se los dije "el que me la hace me la paga" ¿no?.

La escuela secundaria es un contexto violento y competitivo, como puede verse, lo que coincide con las experiencias de Lily. Sin embargo Martha tiene muy en claro que debe de marcar un límite a quien la pueda agredir a futuro. En lo que toca a su imagen, Martha trata de mostrarse más acorde con lo considerado femenino, como en el uso de las faldas, aunque no deja de mantenerse en los márgenes de lo que se podría considerar tradicionalmente como masculino, como puede apreciarse a continuación.

–En la secundaria… ¿Llevabas algún taller?
–*Electricidad*.
–¿Por qué estabas en electricidad?
–[se ríe] […] ahí [en la escuela secundaria] en ese tiempo todo mundo estudiaba taquigrafía y mecanografía, también…
–*¿Hasta los hombres?*
–No, mujeres solamente. Y este… sí lo aprendí [taquigrafía y mecanografía], pero ya al último año ya no quería yo, porque ya lo sabía todo, o sea, yo te sé manejar la máquina, aprendí la máquina, eh, la taquigrafía, que los signos y todo ese rollo, todo eso lo aprendí y yo ya estaba hasta el gorro.
–*¿Y cómo fue eso, cómo fue que pudiste* [meterte al taller de electricidad]*?*
-Mira, yo no sé de qué manera logré que el director me hiciera caso y me diera la oportunidad de estudiar electricidad "Y yo no quiero ya eso de niña, no me gusta ya lo aprendí, es más hágame un examen se lo hago."
–*Ajá.*
–Dijo "bueno, está bien, está bien". Era yo muy buena alumna […]. Entonces me deja un año en electricidad y aprendí, aprendí electricidad, conexiones y todo ese rollo ¿no?, y todos decían "Ay, esta por qué está aquí si es niña". "Déjenla es su compañera, ella quiere aprender." Me fue muy difícil, pero de ahí empecé mi bronca… Lo logré, y este, entonces empecé como a querer, a ver que la posición de una mujer era muy difícil socialmente y que el hecho de que yo me involucrara a hacer tareas con ellos siempre me iba a causar problemas, siempre. O sea, yo no entendía por qué esa división entre que las mujeres hacen esto y los hombres hacen esto ¿no?.

Si cuando niña se relacionaba más con sus dos hermanos sin que eso le resultara conflictivo, en la adolescencia identifica con claridad algunas de las consecuencias de transgredir el estereotipo de género que le corresponde. Aun su transgresión, Martha tuvo una fiesta convencional de 15 años, con vals y "chambelanes". Sin embargo, a partir de ese momento dejará los aspectos tradicionalmente considerados como femeninos que había tratado de incorporar.

–Eh… dentro del evento pues bailamos el vals y todo ese rollo, pero una situación especial fue la pelea de gallos y el jarabe tapatío que yo lo bailé con ese señor [un profesor de baile que les indicó la coreografía para el vals], y mi papá pues [hace sonidos con la boca] hubo balazos ¿no? [se ríe]. Fue muy bonita, muy bonita la fiesta, y de ahí pues este… viene el proceso de la preparatoria, que donde renuncié a todo lo que había hecho.
–*¿Por qué?*
–Ya no quise ser mujer, ya no…

Martha tendrá su primer novio a los quince años de edad, él es mayor. Ella romperá la relación cuando él trata de tener relaciones sexuales, tenía la idea, me dice, de alcanzar el ideal tradicional de "llegar virgen al matrimonio". En trayectoria erótica afectiva se encuentra con su segundo novio que conoce en otro ámbito, uno en el que de alguna forma, puede ser más ella misma.

–Con él me empiezo a involucrar en un mundo, el rock, el rock pesado… Y me gustó.
–*¿Qué te gustó?*
–Por la agresividad, la agresividad, el escándalo, el que había mujeres y hombres y les valía gorro todo.
–*Ajá.*
–Todo todo todo, entonces dije: ¡Ah! Entonces aquí, aquí no hay desigualdad, aquí sí [se ríe] puedo hacer lo que yo quiera […] Me involucré con los porros de *Cocoxqui*, me rapé…
–Ah, ¿sí? ¿Qué te dijeron en tu casa?
–"No sé qué andas haciendo" dice "pero tú sabrás, na' más cuídate." Me rapé, ya no usé vestidos jamás, volví a usar todos mis pantalones de mezclilla […] Tenis, mi vestimenta eran los *Converse*, mi pantalón de mezclilla, mi chamarra de mezclilla y mis playeras y mi bolsa, era un niño, no había nada de que "niñitas" y, nada nada que tuviera que ver con mujeres, de hecho muchos pensaban que era yo varón, pero me involucré con ellos con la finalidad como que de enseñarles de que yo también podía ser fuerte […].

El ánimo de "no dejarse" esté presente en esta continuación de la trayectoria vital y de nueva cuenta también, la capacidad de agencia ante las expectativas de género. Sin ser tal vez un punto de inflexión, este momento sí constituye una reafirmación de su forma de ser y expresarse. Para ella esa será una época de transgresión, dice no haber probado drogas ilegales porque no le resultaba atractivo el estado que éstas inducían en sus amigos. En cambio, sí bebía alcohol: "Me encantaba la pinche cerveza, ahí andaba." Pero esto no impide que concluya sus estudios de bachillerato. Al momento de decidir el rumbo de su trayectoria educativa, y por ende su la vida laboral futura, no tiene muy claro qué camino tomar:

[…] yo no sabía qué quería estudiar, quería estudiar medicina, después quería estudiar Derecho, y al final me quedé con psicología porque dije: pues creo que es la única que me queda, donde puedo entender qué onda con el ser humano ¿no? Qué onda conmigo, quién soy o qué. [Se ríe] Y entonces, finalmente me involucro en la carrera, es una carrera donde cuando yo entro a la universidad hay muchas más mujeres que hombres.

La universidad volverá a ser, dentro de su trayectoria educativa, otro espacio de

confrontación. No sólo continuará con el roce ante los estereotipos de género, sino también con los estereotipos de clase social, pues aunque se trata de una escuela pública, la apariencia del estudiantado es de un contexto de mayores ingresos en comparación con el que ella se había desenvuelto en el bachillerato.

> Hombres y mujeres que venían como muy nice […] yo era muy "harapienta" […] O sea, venía de estar con los porros, imagínate, o sea, a pesar de que tenía pues un nivel [económico] […] mi ropa era muy buena, *Leví´s* siempre, pero este, pero finalmente es una apariencia diferente […] que no es bien aceptada ¿no? […] los maestros me mal miraban, o sea, "la lesbiana", "la marimacha", o "¿qué cosa es?".

Aunque su nivel económico no era bajo, y la ropa que usaba, para esos años, era de cierto poder adquisitivo, la manera de vestir la convierte en un blanco del rechazo colectivo. Hasta que un pequeño grupo de compañeras va a acercarse a Martha y ello va a representar otro *punto de quiebre*, pues se ofrecen a ayudarle a comprar ropa para que adopte una imagen más convencional. Al principio ella no va a estar de acuerdo, pero acabará cediendo.

> […] puras pinches viejas jaladas ¿no? [se ríe], con sus uñas acá, largas, o sea todas esas mujeres que son extremadamente vanidosas, y yo me les quedaba viendo y decía: "Están muy bonitas, se ven como muñecas" ¿No? Pero "¡pinches falsas!" ¿no? Pero muy listas, muy inteligentes también.

Ellas le acompañarán a hacerse de un nuevo tipo de ropa, usar maquillaje, adecuarse nuevamente, como ocurriera al principio de la escuela secundaria, aunque en este momento de su trayectoria llevará a cabo una representación de feminidad que no había experimentado, y con ello también, la reacción social conservadora y violenta la que pareciera no poder eludir.

> […] no recuerdo en qué semestre, en quinto creo, un maestro dice: "¡Ash! Ya llegaron… pues les comunico que aquí van a estudiar seminario, pero si vienen a pescar marido están equivocadas, aquí no es lugar para putas" ¡Ah!, cómo me dolió, te lo juro […] porque así nos concebían, el tipo estúpido decía que parecíamos pirujas ¿no? Porque iba muy arregladas, tuve ganas de hacerlo, de quitarme todo y decirle: ¡hijo de tu madre! ¿no? Pero entonces una de ellas dice inteligentemente, la Chío que era muy… "Lo disculpo por su falta de capacidad y de criterio como profesor universitario, y le aclaro que voy a hacer caso omiso de lo que acaba de decir, vine a tomar su clase ¡Sentémonos chicas!" Así [se ríe], y el güey ese se quedó así "¡Ah!" Perplejo, no supo ni qué contestarle, tomamos la clase y que nos reprueba a las tres.

Llegados a este punto de la trayectoria educativa de Martha podría ser posible trazar un trayectoria sobre su expresión de género en lo que se refiere a la imagen corporal, está línea oscilaría entre la adecuación y el rechazo a las expectativas sociales. No me resulta aventurado suponer que, estas experiencias relacionadas con la imagen personal y el

conflicto con varones en puestos de superioridad jerárquica, dotan a Martha de herramientas que, aunque todavía burdas, le servirán para hacer frente a las situaciones que se le van a presentar en su trayectoria laboral futura. Por ejemplo, ya al frente de la Unidad Especializada, asista a las reuniones de trabajo y coordinación interinstitucional y se enfrente a comandantes de la policía

En estas narraciones sobre los roces con varones en posición de autoridad, es perceptible la delgada línea que separa lo socialmente aceptado de lo que se rechaza en lo que toca a la imagen de las mujeres: no verse como una mujer le ha traído indicaciones y conjeturas sobre su identidad: "¿es *eso* una mujer? ¿es un hombre? ¿qué *cosa* es *eso*?" Como si no adecuarse a las posibilidades performativas de lo que socialmente se espera de la *representación* de un cuerpo de mujer (Butler, 1998), le excluye de ser considerada un sujeto. Martha ha transitado de ser la niña que no gustaba de usar vestidos, la niña/niño, "el banco de los cuates", a ser la niña de faldas largas en la escuela, y otra vez la muchacha/muchacho en la preparatoria que transgrede y demuestra que *puede tanto como un hombre*, para más adelante ser, de nueva cuenta, una femenina estudiante universitaria que llama la atención de los profesores misóginos y conservadores. Estas transiciones expresan la capacidad del cuerpo humano de poder ser un conjunto de posibilidades que, de forma continua, pueden materializarse (Merleau-Ponty, 2000), lo que al momento de entrevistarle son los roles de directora de una Unidad Especializada de la policía y abuela cariñosa.

Aunque faltan todavía varios años para que Martha llegue al puesto de trabajo en donde le conozco, su trayectoria profesional se va delineando al momento de escoger el lugar en donde hará su servicio social: el "tutelar de menores."

> [….] hay una clínica aquí en [el municipio de] *Domínguez* […] y había cursos para niños con lento aprendizaje, y entonces una de mis sobrinas tenía problemas de lenguaje y la llevamos a esa clínica, mi hermana la llevó, y dijo "Oye, hay una clínica de la universidad, y ahí hacen servicio social y están junto al tutelar de menores", y le digo "Ahí a ser bien peligroso, pinches rateros" "Pues quién sabe ¿no?" Entonces me llama la atención y voy a ver un día, y dije: "Bueno, voy a informarme", me informo y el licenciado que estaba a cargo en esa ocasión me dice "¿Quieres hacer tu servicio [social] aquí?" Le digo "Pero ¿y qué? ¿estoy con los delincuentes o qué hago?" "No, nada más haces su entrevista, me vas a ayudar en la administración" y una psicóloga […] me dice "Sí, vente a hacer el servicio yo te enseño" dice "todo lo que tengas que aprender del área psicología yo te enseño, porque es padre este ambiente no creas que es peligroso, es padre, aprendes mucho" y dije "Bueno." Entonces hice todo mi trámite y sí me aceptaron, me aceptan y entonces me empiezo a involucrar en este mundo de los tutelares de menores.

Hay un vaivén entre la atracción y el rechazo de los aspectos tórridos del ser humano, un interés que puede rastrarse desde antes.

> –[…] yo entro al tutelar de menores y empiezo a convivir a conocer, y me lleno de morbo… en el sentido de cómo el ser humano es tan cambiante, cómo el ser humano en etapas de la adolescencia puede ser tan destructivo, tan malo, porque los primeros casos que veo: homicidio, secuestro, robo, asesinato a mano armada… y es algo increíblemente ¿no? terrible, porque me acuerdo mucho de esta película, ésta de Luis Buñuel de "Los olvidados", es una película que la primera vez que la vi me impactó.
> –*¿Cuándo fue esa primera vez que la viste?*
> –Tendría yo unos ocho años, mi papá nos la ponía, bueno en la televisión pasó, cuando las películas esas de Pedro Infante y todo ese rollo, pues esa una de las de moda ¿no? […] y nunca la olvidé, te puedo decir que hasta ahorita es un ícono ¿no?, en mi vida, esa película la puedo mostrar en este momento… en este ciclo… en este ciclo de vida y decirte que es exactamente lo mismo que pasa, y este… y entonces el analizar al ser humano verlo con otra perspectiva cuando está dentro de una institución penitenciaria te das cuenta que hay gente que puede ser rescatable, que puedes cambiarle el chip, pero hay gente que definitivamente ya no, ya está mal […] Salgo de esta institución, termino mi servicio social pero me dicen que me quede yo a trabajar porque se va a iniciar una nueva [área en los municipios de] *Alvarado* y otra en *Gutiérrez* y estos lugares ¿no?, y pues mi desempeño permitía darse cuenta que pues, sí tenía yo la capacidad y que era yo muy minuciosa en el trabajo, y dije "bueno".

Como en el caso de Martha, las primeras referencias que la mayoría de las personas tenemos sobre el comportamiento delictivo y el sistema de justicia penal son a través de terceras personas o a través de los productos de entretenimiento mediático (Reiner, 2002; Jewkes, 2004). Suelen ser visiones estereotípicas que se entretejen con el discurso sobre cómo son quienes cometen lo ilegal y lo que con ellos puede hacerse, si son susceptibles de transformación, o si por el contrario son seres de irremediable comportamiento delictivo. Las experiencias laborales de contacto con individuos que ejercen violencia y que, además, tienen el potencial de convertirse en una amenaza para su integridad, comenzarán a ser una constante.

En la transición del servicio social al trabajo ya formalizado, Martha atravesará por un incidente de gran carga emocional, atemorizante, en el *tutelar de menores*, pues descubre una acción de contrabando de marihuana al interior del tutelar. Es amenazada de muerte por el adolescente implicado y, al enterarse ella por canales informales que el riesgo en el que se encontraba era alto, que la amenaza podría materializarse, se refugia en un poblado lejano en el Estado de México, por espacio de tres meses. El adolescente acabaría muerto en una rencilla con alguien más mientras aún se encontraba privado de su libertad y Martha así regresa al trabajo, aunque decide buscar empleo en otros ámbitos, y allí encuentra también violencia y acoso.

–Iba a entrar a trabajar en el seguro social, ya como psicóloga, pero era la misma situación: hacer favores sexuales y dije: “No.”
–¿O sea con los jefes? ¿O sea apenas entrando?
–¡Sí yo entrando! Pero es que mira, en ese tiempo... Es obvio que una joven... Bueno yo me sentía así.
–Ajá.
–Una joven muy atractiva, llamaba mucho la atención, entonces pareciera que en lugar de ver mi inteligencia veían no'más mis pinches nalgas, y eso me enojaba, me enojaba mucho “Yo no vengo a hacer el acto sexual, vengo a trabajar, es lo que quiero, eeeh”, y en el Seguro Social era la misma situación, era intercambios sexuales por tener chamba. Ya no entré a trabajar. Fue muy difícil, yo no me desarrollé en ningún lugar a trabajar, digamos en otros ambientes porque siempre me pasaba lo mismo, te lo juro, yo decía: “¿Qué hago?” ¿No? O sea “¿Cómo me visto?” Total, no entendía qué pasaba, no entendía entonces.

Existen diversas definiciones y modelos explicativos sobre el acoso sexual en el trabajo en contra de las mujeres, pero uno de los de mayor aceptación es el modelo sociocultural de Catherine Mackinnon (Uggen y Blackstone, 2004), en el que se describen ciertas conductas en las que los varones utilizan el poder para obtener prácticas sexuales a cambio (Mackinnon, 1979 en Velázquez, 2003). En las experiencias que Martha cuenta, son perceptibles las desigualdades que se expresan en esos eventos: la material y la de género (Velázquez, 2003). La primera tiene que ver con la posición de desventaja que Martha tenía al estar en la búsqueda de trabajo, en relación con los probables futuros empleadores. La segunda se relaciona con la posición de las mujeres en los ámbitos sociales a la que alude Celia Amorós: un lugar ya significado como de disponibilidad sexual (1990, citada en Velázquez, 2003). Una mujer desterritorializada del ámbito doméstico e inserta en el espacio público, en este caso en la búsqueda de ingreso al mercado laboral, encuentra “un lugar pre-significado de disponibilidad para los varones” (Velázquez, 2003: 147), por ello aunque Martha trata de escapar no hay forma de que cambie la atribución que le es asignada.

Hay algo de malestar en su narrativa y la expresión que le acompaña al recordar esos eventos de violencia sexual en la búsqueda de trabajo. En la continuidad del relato sobre su trayectoria laboral existen vacíos e inconsistencias, pues deliberadamente prefiere hacer rodeos al respecto de las circunstancias y situaciones de su matrimonio, abiertamente me dice que no quiere hablar de ello pues le hace sentir frustrada. Aunque más adelante me confía algunas cosas.

Sus veinticuatro años de edad son de cambios de estado: se casó cuando estaba por comenzar su tesis de licenciatura sobre la “delincuencia juvenil en México”, estimulada por sus experiencias en el “tutelar de menores”. Queda embarazada y consigue trabajo como profesora en nivel bachillerato sin dejar su puesto de psicóloga en el tutelar. Constituirse en

pareja es muy mal recibido por su padre y le retira todo el apoyo. Me dice: “me fui [de la casa de mis padres] con lo que traía puesto.” Con su entonces marido comienzan a pagar una casa de interés social. Ella se ve otra vez tratando de cumplir las expectativas de su género, ahora como esposa, con el inconveniente de no contar con los conocimientos ni la experiencia para ello.

> […] tenía tres mudas de ropa, y comíamos a veces papas con huevo, papas con chorizo, no sabía hacer un maldito huevo, me quemé las manos te lo juro, esas veces me sangraban las manos cuando le lavaba la ropa, no hacía nada, Tilemy, de lo que… De lo que tenía que hacer porque no [lo] sabía hacer, la señora que estaba… Que vivía abajo, porque vivíamos en dos plantas, yo creo que a veces me escuchaba que estaba llorando y subía y me decía que no me preocupara […]

A diferencia de la resistencia al estereotipo de género tradicional que tuvo en otros momentos de su vida, ahora Martha trata de asumir las actividades que se esperarían de ella como responsable de las actividades domésticas y, a diferencia de los momentos de confrontación anteriores, en esta ocasión se trata de un espacio más solitario donde sólo su vecina, a veces, le acompaña y le brinda apoyo. Hay malestar en ella en relación con las tareas consideradas tradicionalmente femeninas que intenta cumplir. Además de esto, mantiene dos trabajos de forma simultánea que exigen “empleo emocional”, de acuerdo con la conceptualización de Hochschild (1983) que señalé en el capítulo uno. Las dos actividades representan un riesgo de malestar y síndrome de *burnout*, como se ha comprobado en diversos estudios con personal docente (Sieglin y Ramos, 2007), y también con personal penitenciario (Griffin *et al.*, 2009). Sin embargo, por lo que ella me cuenta, pareciera ser más desgastante su vivencia dentro del hogar. A ese ritmo de vida intenso nacerán sus dos hijas, la primera en el año de 1987 y la segunda en 1990.

En el año de 1999 Martha fue comisionada para capacitar al personal de una Preceptoría Juvenil nueva en el municipio de *Alvarado*. Llega en transporte público desde la ZMVM. El contraste marca esta transición en su trayectoria laboral.

> –[…] Y entonces es que… Bueno, pero yo no conozco ni dónde está *Alvarado* y este […] y empiezo a preguntar y ya me dicen dónde es. Me acuerdo mucho de mi primera imagen, me vine en transporte público […] muy feo ¿eh? Mucha pobreza. Entonces este… Empiezo a conocer el pueblo, me tocó vivir las épocas en las que se inundaba, cuando llovía ¿no? ¡qué horror! […] yo decía “¡Ay, no!, ¡qué horrible!” ¿no? Entonces de ahí yo empiezo a darme cuenta que tengo que cambiar muchas cosas, estilo de vestir…
> *–¿Cómo te vestías en ese momento?*

> –Venía de *nice*[22] pero pues ya no, dije "Aquí no voy a… […] Me van a asaltar o algo va a pasar y no puedo defenderme" ¿No? Entonces adiós. Empiezo a usar ropa más cómoda […]

Nuevo punto de inflexión para Martha, otra vez un cambio de imagen, pero no por un imperativo de género por sino la práctica laboral que evidencia sus diferencias de clase social con el contexto, en el que por contraste se develan algunos de sus privilegios. Su tipo de ropa *nice* choca con un espacio que se muestra hostil y doloroso por la pobreza urbana que se encuentra en casi toda la zona oriente de la ZMVM. El trabajo, sin embargo, le traerá satisfacciones importantes, como me cuenta un poco más adelante, pues parte de su labor es hacer actividades con los "menores infractores", niños y adolescentes que han sido detenidos por algún delito, y ella los pondrá a hacer cosas a favor de la comunidad. Su vida familiar y de pareja, por otra parte, plantea otro tipo de conflictos. En la división sexual del trabajo al interior de la unidad doméstica prevalece lo que se ha descrito como un ordenamiento tradicional y elemento central en lo conocido como *doble jornada* (Martín, 2013), donde ella a pesar de tener dos empleos se hace cargo del mantenimiento de la casa y del cuidado de sus hijas con el apoyo de su madre y sus hermanas, dejaba, por ejemplo la leche materna en botellas para que ellas las alimentaran.

> –*¿Quién* […] *cuidaba* [a tus hijas]*?*
> -–Mi mamá, mis hermanas, siempre me ayudaban en eso, porque sabían que yo era… Pues era así ¿no? Ahora, dejar de trabajar… Yo no podía hacerlo […] con lo que él ganaba, no nos alcanzaba. Y finalmente pues crecieron [mis hijas] con ellas y conmigo, pero no bien como yo quería. Ahora que ya son adultas y que creo que Mariana [su hija menor], el hecho de haber establecido una relación de pareja tan joven, a los dieciséis años, pues es parte de mi responsabilidad porque no estuve con ella en su adolescencia, estuve pero de una manera […] tal vez estuve pero no… Como una mamá periférica […]
> –*¿Qué edad tenían tus hijas cuando te separaste de tu esposo?*
> –Fue hace, nueva años ya.
> –*Ya estaban grandes.*
> –Ya, pero, no había sido la primera separación, ya había habido otras anteriores en que el hecho de verlo a él… Pues encontrar muchas veces en estas cuestiones de la infidelidad, el ver las niñas que nos peleábamos a cada rato porque yo siempre le reclamaba que "¿Por qué" ¿No? "¿Por qué me haces esto? ¿qué he hecho? Si no ando igual que tú, o sea no ando haciendo lo mismo, me dedico a trabajar y siempre estar viendo que todo esté en calma… Trabajo, llego a hacer a casa los quehaceres" Lo que me correspondía según yo en obligaciones de mantener la casa, ropa, todo, comida incluso llegué a hacerla a las dos tres de la mañana y levantarme a las siete otra vez, ver la manera en que él tuviera, porque él iba a trabajar más lejos, él trabajaba hasta acá, por Reforma. Llega un momento en que compramos el auto y el auto fue para él, y él quiso terminar su bachillerato y le dije "¡Metete! Yo te ayudo, yo ya terminé y después me título." Pagar estudios, pagar escuela o sea, todas esas cosas mis hijas las vieron, para que él me pagara con andar de cabrón, no se valía. Entonces muchas veces, él por su propia… Ya decidió irse, luego regresaba me pedía perdón, lo hizo creo, tres, cuatro veces ¿no? Pero en la última, en una última que hizo que para mí fue muy difícil, cuando

[22] La palabra inglesa "nice" es utilizada para hablar de los contextos y personas de altos recursos económicos.

> termina el bachillerato, yo le dije a él “Es la última vez que lo haces yo no puedo permitirte esta” ¿no? “No, que yo te prometo que voy a cambiar… y que esto. Ok.”

Con esta intervención se contextualiza su elusión para contarme de su matrimonio. Martha ha pasado por situaciones similares a las de algunas de mujeres que atiende: la infidelidad y el perdón a la pareja que vuelve a fracturar la confianza, la sospecha de que hay una relación de explotación y aprovechamiento con fines muy claros. Como en lo que se ha descrito sobre la forma de operar de los varones que instrumentalizan a las mujeres (Bonino, 2006), y ocurre así cuando me cuenta de lo ocurrido después de la muerte de su padre luego de vivir unos años con complicaciones fuertes al padecer diabetes, mientras ella se encuentra separada de su marido.

> Y entonces el papá de mis hijas se entera [de la muerte de mi padre], regresa, no sé si yo necesitaba de él, no lo sé, pero yo creo que… Pensé ¿no? Que tal vez este… Lo haría reaccionar el saber que yo no tenía la parte fundamental de mi vida. Regresó, las cosas iban otra vez más o menos bien, seguimos construyendo la casa y un día le dije “Yo creo que tú nada más viniste a terminar tu carrera, titularte y te vas a volver a ir”, dijo que no, que la idea era pues sacar a nuestras hijas adelante y que yo no estuviera sola, y bla… El cuento, y pasó lo que dije, terminó su carrera y se fue. El punto es que yo creo que me conocía tanto esta persona que pareciera que yo lo ayudé a destruirme, yo le enseñé a cómo darme en la madre [se ríe] ¡Salud!

Este momento de su vida ocurrirá más adelante en el tiempo, pero me ha parecido apropiado no cortar el flujo de sus recuerdos sobre el vínculo con su exmarido y su percepción al respecto. Puedo imaginar que le genera malestar el ser parte de un área de atención a la violencia al interior de la familia, y ser capaz a la vez de percibir los aspectos inequitativos y de abuso en su propia relación de pareja. El contraste entre la mujer que se abre camino en un contexto laboral difícil pero que en su unidad doméstica se ve frustrada.

Para el año de 2003 Martha deja el puesto que tiene en el área de “menores” porque le ofrecen integrarse al área municipal de Prevención del delito. Este ofrecimiento surge porque ella se ha hecho notar, de forma involuntaria y circunstancial, ante los ojos de la presidencia al poner a un grupo de “menores infractores” a limpiar la fuente del palacio municipal. Acepta el cambio de puesto, mientras mantiene su trabajo como docente.

En el área de Prevención del delito, además de otras actividades, Martha comienza a dar atención psicológica a policías de seguridad pública municipal, aunque su actividad seguirá siendo de tipo civil este es su primer contacto con lo que será después su ámbito de trabajo por más de siete años consecutivos, pero como ella misma me dice: “yo estaba en la parte bonita, aunque yo sabía todas las tonterías que hacían, no me involucraba porque eso

a mí no me importa, no puedo hacer nada en contra de ello ¿no?”

Para ese momento ya existen los primeros instrumentos jurídicos que han comenzado a posicionar a la violencia de género y contra las mujeres en la agenda de las políticas públicas. Los homicidios de mujeres en Ciudad Juárez ya han saltado a la arena mediática, nacional e internacional. En el año de 2001 se encuentran los ocho cadáveres del Campo Algodonero en la misma entidad, caso por el que la Corte Interamericana de Derechos Humanos sentencia al Estado mexicano. Para el año de 2012 el total de niñas, adolescentes y mujeres que han sido asesinadas en la zona de Ciudad Juárez suma 1,436 casos (Monárrez, 2015). En la capital del país, después del año de 1996, se establecen las primeras instancias de atención a la violencia familiar que ya he referido. La transformación del Estado dictada por instancias globales continua y una de las implicaciones que pueden inferirse es que, aún con deficiencias, algunas víctimas pueden recibir atención institucional ante violencias que anteriormente eran ignoradas por el Estado. Otra consecuencia de estas políticas públicas es que se tiene que crear una nueva división del trabajo de atención, lo que exige nuevos espacios laborales, que en el caso de Martha van a generar un punto de inflexión en tu trayectoria laboral y, por lo tanto, personal, como se verá más adelante.

El contexto sociocultural relacionado con la violencia de género y contra las mujeres, puede ser percibido en los fragmentos de vida de Martha. La forma, casi sistemática, en que entra en conflicto su persona con el contexto por no adecuarse a las expectativas de género puede ser interpretada como un efecto de las características estructurales del sexismo en la sociedad de la que ella forma parte. Cuando decimos que una sociedad es sexista “nos referimos a que las posiciones sociales se atribuyen en función del sexo asignado a cada individuo” (Izquierdo, 2011: 45). Esta atribución obedece al contexto social y no es inherente a la biología, por ello encontramos casos como el de Martha, donde de forma recurrente no expresa la posición social que se esperaría de su atribución como mujer.

La forma en la que el sexismo constituye a las personas queda patente en cómo ella, a pesar de haber resistido en diversos momentos de su vida el estereotipo de género femenino, al casarse trata de cumplir con la expectativa de tomar el rol de “ama de casa” y hacer las labores domésticas de lavado de ropa y preparación de alimentos a pesar de tener dos trabajos remunerados, como me ha contado. Esta característica es descrita como parte de los procesos que sustentan el poder los varones sobre las mujeres, pues produce un menoscabo en la vivencia de las mujeres al comprometer su disponibilidad de tiempo

(Izquierdo, 2011).

Como ha podido leerse en las intervenciones que he seleccionado sobre la historia de Martha, se trata de una mujer aguerrida y con un compromiso de superación consigo misma que la ha llevado a resistir situaciones que pudieran resultar atemorizantes para otras personas. El punto de quiebre que le lleva al puesto de trabajo donde la conozco se relaciona con el surgimiento de la *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (*LGAMVLV*), y la consolidación de las circunstancias de las que más me hablará en relación con su *malestar laboral* y su *desgaste*, vendrá de la primera declaratoria de la *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida*, como abordo en el capítulo siguiente. Por ahora revisaré la trayectoria vital de mis informantes varones.

5. Juan Carlos, oficial de policía - “asistente social”

5.1 Introducción: el contexto de la entrevista

Con Juan Carlos logré tener un buen *rapport*, luego de unas semanas de trabajo etnográfico me contaba ya de sus experiencias como policía, las vivencias de injusticias, corrupción y precariedad dentro del trabajo policial. Él fue el primero en dar su consentimiento para llevar a cabo la entrevista. Me lo comunicó luego de que se llevara a cabo la primera sesión del “Taller de manejo de estrés e integración grupal”, muy estimulado por la actividad. Sin embargo, la primera de las dos sesiones de entrevista que tuve con él fueron casi un mes más tarde de que me dijera que quería compartirme de su experiencia, porque fueron semanas en las que él tuvo bastante actividad dentro y fuera de la Unidad. La primera sesión duró poco menos de cincuenta minutos, la segunda, dos días después, casi tres horas. Le entrevisté en el mismo cuarto en que entrevisté a Lily, y también a Gustavo en una de las sesiones con él. En el caso de Juan Carlos las dos entrevistas serían un viernes y un domingo durante la tarde. En principio el espacio me parecía adecuado al permitir cierta privacidad, pero no me gustaba el que nos separara el escritorio, pues era una barrera física y visual que pensaba que podría incidir en la entrevista; finalmente, no hubo inconveniente en la generación de una atmósfera de adecuada para su desarrollo. Fuimos interrumpidos unas cuantas veces porque le llamaba su jefa de grupo, o porque entraba otro policía a preguntar algo y a ver con curiosidad qué hacíamos.

5.2 *Salen las cosas bien cuando les echas empeño*: trayectoria vital de Juan Carlos

Juan Carlos nació en la capital a fines de la década de 1970, por lo que estaba a poco de cumplir cuarenta años de edad al momento de la entrevista. Su madre es originaria de un estado al sur del país y trabajaba como empleada doméstica, su padre es del Estado de México y se dedicaba en ese tiempo a la construcción, coordinaba un grupo de albañiles. Juan Carlos es el más chico de tres hermanos, junto con ellos su madre llegan a vivir al municipio de *Alvarado* cuando él es todavía un niño. Sus padres tienen un conflicto y la madre decide huir lo más lejos que puede sin avisarle a su marido. El recuerdo de esa separación no es desagradable, aunque ahora Juan Carlos lo puede ver distinto.

> –*¿Fue difícil...* [la separación de tus padres] *para ti?*
> –Mmmm... en aquel tiempo *pus* no lo sentí así ya ahorita que estoy grande y analizo las cosas ¡yaahhh! Sí, sí estuvo... *pus* no ¡Tan cabrón! ¿no? Pero, sí... sí ....algo... pesadón, pues cuando eres niño no... como que no te preocupan las cosas materiales, el dinero... que tu mamá tiene que pagar renta, ropa... psss... sí n'amás tú estás esperanzado a que te den, entonces psss como que esas preocupaciones de que hoy tienes de... de mayor pues no, no las tienes y ahora que ya estas grande y te re... recuerdas dices "¡Ah psss sí! Sí fue algo difícil, pero ... ¡No tanto!

Esa dificultad que ahora percibe queda patente cuando me comparte algunos de sus recuerdos de infancia, cuando acompañaba a su madre a un trabajo de limpia de fresa en un mercado capitalino, y a un puesto semi fijo de dulces en la vía pública. Esta última actividad de su madre él también la comenzará a realizar desde niño, alrededor de los siete años de edad. Su madre le dejaba conservar algo del dinero de sus ventas y así Juan Carlos comenzó a tener una pequeña independencia que, a la larga, será una forma de subsistir ~~a la~~ de la que podrá echar mano en diferentes momentos de su vida.

Juan Carlos estudió de la primaria al primer año de preparatoria en el municipio de *Alvarado*. Recuerda que en ese entonces era muy distinto.

> –[…] ¡Estaba feo!
> –*¿Qué era lo más distinto?*
> –Pues las calles, los servicios, el transporte todo era muy diferente... ajá.

Como la mayoría de las personas que entrevisté, recuerda las décadas de 1980 y 1990 como momentos en que las condiciones del municipio eran muy precarias, era el momento en que se vendían en varios municipios de la zona oriente terrenos a bajos precios, pero sin servicios básicos como drenaje. En el crecimiento de tipo "tentacular" de la ZMVM la

infraestructura de las vialidades fue determinante en la organización del espacio. Fue en la década de 1980 cuando las redes de transporte comenzaron a transformarse, y aunque actualmente los tiempo de traslado y las medios de transporte han mejorado, a finales del siglo pasado la movilidad era más conflictiva (Muñiz *et al.*, 2015; Pradilla, 2005). Juan Carlos se va a referir primero a las condiciones del transporte público como la razón de que no termine sus estudios de preparatoria en ese momento.

> Sí y te digo que ya... en la... la prepa pues... ya como que no me daba tiempo de... de... ir a trabajar... porque salía a las dos, era hasta *Textla*, me tenía que parar bien temprano, a las 5 para irme para allá... entonces ya llegaba cansadón, luego la tarea, luego lavar mi uniforme y puss... no me daba tiempo ¿no? entonces ya, en ese tiempo ya mi mamá *pus* ya también no tenía, ya decía: "Pus pérate, yo un poco sí te voy a seguir ayudando pero trata tú también de... de ver cómo le haces." ¡Y me aburrió! Más que lo económico, me aburrió la distancia, a pesar de que era dentro de mi mismo municipio. […] Tenía yo que agarrar el camión de aquí… acá a *Calderas*, de *Calderas* a *Las Rosas* y de *Las Rosas* a *Textla*, o sea tenía yo que hacer, esto... [mueve la mano] en "s"... Muy temprano... de... donde vivo a *Calderas* los camiones salían hasta el culo... y ya... llegaba aquí ¿no? A *Las Rosas* y las combis que salían de, de ahí... también ¿no? O sea, estaba cabrón que hubiera combis y si no tenías que correr desde aquí hasta *Las Rosas* y de *Las Rosas* esperabas y también así ¡Hasta al fundillo! ¡No manches! ¡Y en un año me aburrí! Y a parte como yo siempre... a mí siempre me ha gustado ... aplicarme en los trabajos que me dejan, lo que sea... ya sea estudio... o un trabajo bien... vas a hacer esto... y tratar de realizar las cosas bien... pero dentro de esto para trabajar yo siempre trato de llevármela bien amena, bien relax... relajado... el chiste... cualquier cosa ¿no? entonces siempre en las escuelas... en, en... en la escuela... *pus* un... en la secundaria... nunca me fui a ni un extraordinario ... […] en un bimestre podía hacerme wey y sacar 5 en todos y al siguiente me aplicaba y sacaba ochos y nueves, o sea, entregaba tareas y todo... ¡Nunca conocí un extraordinario!

Es la rutina y el traslado lo que le resulta desgastante, según su propio dicho, pero puedo interpretar también que muy probablemente el no percibir algún tipo de retribución inmediata, porque cuando más adelante me cuenta de su actividad como vendedor ambulante me habla de traslados también largos y agotadores mientras sube a los camiones a vender. Juan Carlos, al momento en que le entrevisto, estudia la licenciatura en seguridad pública a distancia en una universidad pública. Pienso que podría no resultarle tan sencillo compaginar su historia pasada con su presente. No es así con la postura de "llevarla relax" a la par que se esfuerza, pues esta es una característica que me presentará como una constante en su forma de llevar el trabajo, una estrategia que le valdrá ir escalando posiciones en distintos contextos laborales, como se verá más adelante.

Como otra causa para su abandono de la escuela preparatoria, tal vez una razón de mayor peso, Juan Carlos me habla de un evento de conflicto con una profesora, él se refiere al incidente como una consecuencia de las relaciones que establece con personas transgresoras.

> [...] pero siempre me he juntado con la bola de relajientos ¡siempre! […] y eso siempre me ha estigmatizado con muchas de las gentes ¿no? porque... estigmatizan a todas las personas porque les gusta hacer relajo, porque se ponen al pedo, "x" cosa, ya este... te te estás con ellos y te consideran.... parte de ..... y en la... en la prepa tuve problemas con una profesora, de lógica no recuerdo su nombre de la señora y siempre yo me sentaba hasta atrás, hasta atrás con la bolita y todos ellos reprobaban menos yo ¿no?... y este una vez estaba haciendo preguntas... "A ver novias atrás... esos ... contéstenme esta pregunta." Estaba hablando de un... filósofo... no sé qué carajo les preguntó, dice […] dice -¡pinches burros!- y psss sí me saco de onda ¿no? [...]

Juan Carlos vive mal la ofensa, que además tiene un corte homófobo por parte de la profesora, que les ha dicho "novias" con la clara idea de crisparles. Él me dice que da la respuesta correcta a la pregunta de la maestra y remata con un: "¡y burra su puta madre!. Por lo que va a dar a la oficina del director donde le confrontan y le reprenden, lo que no le parece justo.

> […] siempre he andado en la calle, siempre ha habido las injusticias de la vida na'más que no hay ningún problema… y ya agarré y me salí.... [de la oficina del director] dije "Voy a acabar su pinche materia, voy a acabar el semestre para pasarla y decirle otra vez que "¡burra su pinche madre!" ¿No? "¡Y me voy de aquí, me harto!" ¡Tanto para acá o pa'llá! ¡y aparte, no! aparte la escuela pus... ya se me hacía fea, bajaba y.... me daba coraje de que compañeros que venían de *Ixtle*... [...] que no te tocaban en una prepa cerca de tu casa, o sea te tocaban hasta 'Juan de la Chingada', fue creo el primero o el segundo ... y pues venía gente de *Ixtle*, venía gente de *Hidalgo*... brbr... de varios lugares venían a la prepa porque así les había tocado en sus funciones de sus exámenes y muchos de ellos "No pues yo vengo de *Ixtle* y el pinche camión rojo me deja aquí enfrente" ¡Au! "¡Yo vengo de aquí del mismo municipio y pago 3 veces lo que tú pagas de pasaje!" Le digo "¡y la batallo!" Ya dije "¡No! a la..." [...] Acabé... acabé ese semestre, pasé su materia fui y le dije a la maestra "¡Pus, mire, ahí está la materia!" ¿No? "Con 8, si hubiera querido sacar yo *pus* un 9 ¡quizás y lo logro! ¡pero como no, no me interesa su... su materia" le digo... "Bueno... quizá la materia sí me interese, pero la persona que la enseña no! y lo que le vuelvo a repetir ¡burro será alguien de su familia!" [se ríe]

Este evento es significativo porque marca la fuerza que tienen las palabras cuando las percibe humillantes. El conflicto con las figuras de autoridad no estará tan marcado en su narrativa vital, aunque al ingresar a organizaciones laborales resistirá eventualmente algunas órdenes, pero no de forma tan drástica como en esta historia de juventud. Puedo inferir que, además de las palabras que le ofenden, Juan Carlos, tal vez para ese momento, ha podido gozar de cierta autonomía y empoderamiento resultado de su ingreso a temprana a edad a las actividades de sustento de su familia monoparental, por lo que no es necesario para él tolerar lo que vive como una forma de escarnio público. Por otra parte, este pasaje expresa algo de su percepción sobre la vivencia de la desigualdad, en relación con quienes no tienen que hacer el mismo esfuerzo que él, en tiempo y en gasto, para trasladarse y llegar a la escuela. La percepción de la desigualdad puede tener consecuencias muy intensas en las personas, en el caso del comportamiento delictivo se ha señalado que influye más como

factor detonante de la criminalidad que la pobreza en sí (Lea, 2006). Juan Carlos da, además, otra explicación a su comportamiento.

> […] ella [mi madre] siempre nos decía que no nos dejáramos... que si aprendíamos a dejarnos desde jóvenes bueno desde pequeños... siempre nos íbamos a dejar, que la cuestión de...de... no dejarte era... no era cuestión de decir que siempre te ibas a hacer el wey o que te ibas a hacer... no ... o sea dejarte con cosas que no te parecieran justas.

El argumento de la autonomía de la que ya gozaba por su actividad de vendedor ambulante se podría ver robustecida con la siguiente intervención, donde explicita cómo le era atractivo invertir su tiempo y esfuerzo en una retribución más directa.

> –Así es... Sí ¿cómo ves? Por eso me salí de la prepa, a parte como siempre había vendido veía que salía lana.
> –*¿Cómo cuánto sacabas? ¿te acuerdas?*
> –¿En aquellos tiempos? cuando yo iba en la prepa... ¡sí!...Sacaba como este... 200 o 300 pesos al día.
> –*¡Ah... pues era una lanita! ¿no?*
> –Te estoy hablando del 97 yo creo... […] ¡Ajá!, como... del 97... 97... mmmhhajá...sacaba
> Sí era una lana ¿no? ¡para esos años!
> –*Ajá... ¡Sí, sacabas buena lana!*
> –Ya sacaba... ya decía... "¡Qué voy a estar aquí... estudiando! […] y ya... mejor me dediqué a vender...
> –*Y ¿cuánto tiempo estuviste vendiendo?*
> –Mmmmm .... Después de que me salí de la prepa... estuve vendiendo como dos años

La actividad de ser vendedor ambulante también marca una característica importante en la vida de Juan Carlos, que es la relación estrecha que tiene con su entorno, en ese momento de su vida especialmente con las avenidas por donde circula el transporte público, pues allí sube de uno a otro camión para vender sus productos. El antecedente de cuando incursionaba en esa actividad mientras aún era un niño y acompañaba a su madre va a generar un punto de inflexión en su trayectoria laboral y de vida para cuando ya ha abandonado la escuela preparatoria.

> –[…] después... por azares del destino regresé a [la colonia] *Magón*, y este... a echarme un caldo... porqué allá este... conozco a los que venden los caldos... te digo que desde chamaco andaba yo vendiendo... me decían el ..."el Mollejas" porque.. siempre que vendía... siempre que le ayudaba a mi mamá... na'más le ayudaba, pero... en vez de aportarle psss le quitaba más ¿no? porqué o sea ya le ayudaba... me daba mis cositas a vender "¡Ya tengo hambre! ¿Me das para una torta de mollejas?" Y ya me daba mi dinero y ya cruzaba la avenida y ya iba con los calderos y luego "¿Me vendes una torta... de mollejas?" "¡Sí!" ... y ya... me la preparaba yo con limón y sal, ¡sabían bien sabrosa! ¡ya hasta se me antojó [se ríe]
> –¿Así te decían... "el Mollejas"?
> –... sí... después de un tiempo me decían 'el Mollejas', ya llegaba y pasaba al baño.... "¡Ese Mollejas! ¿vas a querer torta?" "¡No! ¡Ahora no quiero!" "¿Y por qué no quieres?" Le digo "¡Ay, no *pus* es que no he vendido y no le he pedido a mi mamá.. ya mañana!" ... "¡No, ten tu torta!" ¡Ya después ya me las regalaban! […] siempre fueron así [los trabajadores de los caldos]... conocidos... entonces voy, como un caldo y ya me acabo mi caldo y todo y este... ya me este...

me despido del encargado que ¿no?... era uno de los hijos del dueño...pus... estaba casi a mi edad pero ya… ya era el encargado... y este y me dice "¿Y qué? ¿Ahora dónde andas?" y le digo "Pus allá ando vendiendo" le digo "Ahora estoy sobre *Calderas.*" Dice "¡Ah esta bien! y ¿qué tal te va?" le digo "¡Bien!" Dice "¿No te quieres venir a chambear pa'cá?" Le digo "¡Nah!" "¡Vente un rato!" Dice "¡A ver qué tal! Pruebas aquí un rato" […] y qué, qué ¿de qué me vas a poner o qué? y dice "¡Pus ahorita nos hace falta un lavaplatos!" le digo "Pus a ver, ¡mañana vengo!" y ya me fui y ya lo estuve pensando, dije "¡No *pus* sí voy!" ... y ya fui ¿no?... y ya... […] ...y ya me presentan con el mero dueño... pues ese siempre se sentaba ... era una mesa grande y él siempre se sentaba hasta al fondo cuidando su changarro y que se atendiera bien a la gente y ya le dice su hijo "¡Este es 'el Mollejas', el chamaquito que andaba ahí!" "¿A poco tú eres el 'Mollejitas'?" Le digo "¡sí!" "Órale, ta bien ca... póngase ahí este... a lavar los platos... ande en friega!" Y sí, ya andaba yo ahí lavando platos na'más duré quince días lavando platos pero ¡ya me iba a salir!... porque dije "¡Ay! Entro temprano salgo a las 4... ¡Comías lo que querías, eh! Si querías comer cuatro o cinco veces, comías... Pero la paga no era muy buena... creo que me pagaban ¡40 pesos! y yo vendiendo sacaba 200.

En esta parte de la historia se percibe, por una parte, cómo el sobrenombre opera como una forma de identificación construida por su historia pasada. El niño que vende dulces en la calle y pide tortas de mollejas es identificado de esa forma, y es esa identificación, que persiste a lo largo de los años, la que le hace reconocible por el dueño. Juan Carlos no lo menciona, pero es probable que entre los "calderos" llamara la atención verle de niño trabajando, y tal vez ese recuerdo influyó para el ofrecimiento del puesto de lavaplatos. Por otro lado, este es el primer momento en su vida en que forma parte de una organización laboral y comenzará a desarrollar algunas pautas de interacción con el resto de las personas que serán el precedente para su actividad futura. De momento el salario no le parece adecuado en contraposición con su trabajo de vendedor ambulante y por ello piensa en renunciar.

–...y este... y ya me iba a salir dije "¡No, ya me voy a salir!" Dije "¡Chale! ¡Pero siento gacho!" Dije "Van a decir ¡le dimos a trabajar!" ¿No? "¿Qué hago?" Dije "¡No, pues me espero!" y ya me esperé otros 8 días y me dice el patrón... el mero jefe "¡Psst.... eres bien pinche movido!" Dice "Este ¿sabes qué?" dice "te vas, te vas a ir a la cocina, vas a hacer tú el caldo de gallina que te enseñe 'el Apache'" [así] le decían al chavo ese "Que te enseñe 'el Apache' y 'el Apache' se baja a los platos." Dije yo "¡Chin se va a encabronar!" ¿No? "Dígale usted" "No, ve y tú dile, si te dice algo me lo echas al cabrón ¡pues si yo soy el dueño, cabrón!" ...y ya voy y le digo al este... al chavo… le digo "Oyes..." Estaba pelando su cebolla para hacerse su caldo... le digo "Este… dice el jefe que este... que me enseñes a hacer el caldo, que porque yo voy a hacer el caldo y que… tú te vas a ir a pasar a los platos" .... psss... ¡Que se encabrona! Que me dice "¡Ah sí!" Le digo "Sí..." "¿Entonces tú vas a ser el cocinero?" Le digo "¡Ajá!" "¡Úcha! ¡Entonces haz tú el caldo!" Dice "¡Pss tú eres el cocinero!" Dije "¡Hijo de su pinche madre!" [se ríe] "¡¿Y ahora qué hago!?" Y el patrón estaba afuera, pues allí se sentaba, se me hizo gacho ¿no? Irlo a acusar, dije "¡Ah! Pues yo voy a hacer el caldo y como siempre, na´más hago que no veo pero... ¡veo! Si na´más lava el pollo bien chingón, y veo que lo escurre el agua [sic], los enjuaga chido, que escurra bien, que no quede jabón ni nada... […] y veo que no' más avienta esas gallinas en esa pinche ollota, avienta siempre 8 o 10, avienta tanta cebolla, le avienta ajo, el garbanzo se lo avienta como 2 horas después... dije "¡Ay! ¡Así lo voy a hacer!. Y sí, así lo hice. […] se va el dueño, regresa y "¿Ya está tu caldo?" Le digo "ya", pero yo ya lo había abierto como dos o tres veces para ver como estaba ¿no?, y yo lo veía bien rojo, por encima, yo le veía ¡bien rojo! y yo dije "¡Hijo de la chingada! ¿y ahora qué le eché?" ¡Pus estaba feo el caldo! ¿No? y no me había atrevido a probarlo.... y ya llega y dice "¿Y ya quedo tu caldo 'Chinito'?" le digo "¿Sí?" "Y ¿te ayudo 'el Apache'?" Le digo "Sí" "¡Ah, bueno!" Y ya que agarra, que agarra su pinche ma...

siempre están los cucharones ahí... ya que le emp... que lo ve, que se queda viendo... dije "¡No pues ya la cague! ¿No?" y no "¡Nooooo!" Dice "¡Este caldo se ve chingón!" Dice "¡Ya tenía años que no veía un caldo así! más que el que hacía Víctor" que era una de sus hijos... que lo prueba "¡Noooo!" Dice "¡Esta bien chingón el caldo!" dice "No ¡ya, tú te quedas de cocinero!" Dice "¡Ya de planta!" y Antonio [el Apache] estaba que se lo llevaba ¡la chingada! [se ríe] Salen las cosas bien cuando le echas empeño y a pesar de que mucha gente luego te tira con todo y ya. Solo duré un mes de cocinero y un día este... pues me senté así a comer con él... [el dueño] estaba yo comiendo y psss... y ya yo veía que le decían al mesero "¿Cuánto te debo?" "...no, *pus* ¿qué fue?" "...no, un ala, huacal y una pierna, 3 refrescos", ya que estaba así, el mesero... apuntando... mientras decía [el dueño] "Te tienes que aprender los precios porque a veces también eeeh..." y ya estaba yo... "ala de a 20, el huacal 16, pierna 30, 3 refrescos de a 8, ¡ciento y tanto!" y ya le decía yo "Son ciento y tanto" y ya el mesero estaba acá y psss apenas iba a acabar... y ya me decía... me decía el patrón "¿A poco tú sabes hacer cuentas?" ¡ah! Ya después me decía "Chinito" "¿Tú sabes hacer cuentas 'Chinito'? le digo "¡Sí!".
–*¿Por qué te decían 'Chinito'?*
–Porque tenía el pelo quebrado, cuando me lo dejaba crecer se me quebraba mucho el pelo […] o sea... me a... me gustaba como se veía... ya yo creo de tanto corte... ya... me sale lacio y este "¿Sabes hacer cuentas 'Chinito'?" y le digo "Sí" "¡Ahhh" "¡Soy bueno!" Dice "¿Acabaste la primaria?" ... "¡Bahh.. *pus* acabé un año de prepa!" ... "¿De prepa?" Le digo "Sí" ... "¡Naaahh! ¿qué haces ahí dentro?" Dice "¡Mañana te vienes en la tarde de mesero!" Ah cabrón le digo "¿En serio?" En menos de seis meses de lavaplatos, cocinero y mesero... y ya de mesero sí estuve como... 2 años, 2 ó 3 años de mesero... ya no me salí demasiado ¡ya ganaba mis propinitas ya casi sacaba a la par que andar vendiendo!
–*¿Los 200 al día?*
–¡Ajá! los 200, 250 al día y más a parte comías las veces que querías.

Juan Carlos va probando, según lo que me cuenta, cómo en una organización laboral hay jerarquías y relaciones que es difícil de transgredir y que cuando esto ocurre hay consecuencias. Su narración de ese primer caldo preparado es "épica", primero no tiene reparo en hablar de cómo siente miedo de transmitir la orden del dueño al 'Apache', y cuando es abandonado a su suerte para preparar el caldo me habla de lo que él considera una de las características de su persona, un aspecto del que se siente orgulloso: "hago que no veo, pero… ¡veo!". Esto es lo que le "salva" aunque en su relato hay énfasis en su temor por fallar como cocinero. Para ese momento además su sobrenombre ha cambiado, y de tener un apodo por su hábito de comer tortas de mollejas cuando niño ahora es identificado por un rasgo de su corporalidad, el cabello rizado, 'chino'. Al hablar sobre su cabello, y de cómo le gustaba, emerge un aspecto que me parece relevante mencionar a reserva de que en el siguiente capítulo me detenga en él con mayor detenimiento: la forma en la que el trabajo policial puede generar modificaciones trascendentes en las personas y en sus cuerpos, en este caso, en el cabello, que a fuerza de ser cortado muy corto una y otra vez, por espacio de varios años, Juan Carlos sospecha que, llegado el caso, tal vez ya no le crezca igual. Como si el trabajo policial fuera una actividad que se inscribe de forma indeleble en la materialidad del cuerpo.

Al pasar de lavaplatos a cocinero Juan Carlos se acerca a las posiciones superiores de

autoridad y poder dentro de la organización laboral, ahora puede sentarse y comer en la mesa en la que está el dueño, privilegio que ejerce y que, aunque no lo expresa, probablemente le coloca en una posición distinta. Un lugar que, de manera simbólica, seguramente, le protege de la inconformidad y el resquemor de sus compañeros, como el desplazado 'Apache'. En otro redireccionamiento de su trayectoria laboral, su habilidad para hacer cuentas le gana un peldaño más en la jerarquía organizacional. Su pasado, su trayectoria educativa, le coloca en una posición ventajosa frente al resto y así vuelve a tener movilidad al interior de la organización laboral. Este fenómeno que se repetirá una vez más, pero antes de eso su cotidianeidad se verá transformada, pues el patrón, a quien ahora ya se puede referir por su apodo "el Paisa", le ofrece una nueva oportunidad.

> –¡Ajá! y ya después me dice "¿Vives hasta *Alvarado*?" Le digo "Sí" ... "Pssss ¡quedáte aquí!" Le digo "¡Nah! ¿Cómo me voy a quedar aquí? ¡Aquí no se puede descansar!" .... "¡No!" Dice. Atrás tienen otra accesoria y otro puesto… Otro negocio de caldos... "¡Allá que te den un cuarto!" ...le digo "¡No, jefe! ¿Y la renta?" ... "Pttss... ¡Ve tú!" Dice "dile a Víctor que te mando yo", Víctor su hijo... dice y este "Que te de un cuarto, chécalo y se te gusta te vienes a ... a chambear... ¡que te quede cerquitas!" Dice "Y ya... ¡no te vayas!", y ya yo de 17 años... o 18... […] Pero decía [yo mismo] "Y ¿¡qué tal el cuarto!? ¿Y si está bien pinche feo? ¡Pues voy a verlo!" ... y ¡nooooo pinche departamentote! [...] y ya cuando regreso... le digo "Sí, 'Paisa' ¡está bonito! […] pero... pus... no tengo para pagarle ¡está bien grandísimo!" "¡Ahhjjj! ...Es que te dije... ¡Tú traíte tus cosas!" Le digo... "¡No!... n'ombre, psss dígame en serio, ¿cuánto? también..." "¡No! ...¡ahí quédate! ¿no? ¡ahí quédate!" Y ahí me quedé y...
> –*¿No te cobraba la renta?*
> –¡No, no!. Ya después me cobró, pero ya después de que falleció él, me cobró su hijo...
> –*¡Órale! ¿Y qué te dijeron en tu casa?¿Avisaste que te...?*
> –Ya mi mamá no quería... "¡No, qué cómo! No, pues a mi me gusta [...] no *pus* yo decía "¡Libertad!" [se ríe] Sí... y ya estaba ahí triste... [mi mamá] "¡No es que no!" .... "¡No mire, voy a venir cada 8 días! y así... No es que mire… Me voy a ir temprano y voy a llegar temprano y demás!" y dice "¡Bueno!" Y ya me quedé ahí... y este te digo que de mesero estuve como dos años y cachito...
> –*¿Y tus carnales te dijeron algo?*
> –¡No! mi hermano no... y estuve... un ratito... y faltaba un encargado y ya me dicen "¿Y *pus* ya sabes cortar el pollo?" Le digo... "¡Pus, he visto! Cómo lo cortan *pus* ando ¡ando viendo!" Le digo "Pero no, no sé cómo se corta el pollo" ... "A ver, te vamos a enseñar." Ya que me enseñan a cortar la gallina cruda, ¡ah, psss, bien fácil!... "¡Pus ahí quédate de encargado porque no vino este cabrón! ¡quién sabe qué problemas tuvieron!" Le digo ¡Ah, ok!" ¡Y ese era un fin de semana! y psss ahí se vendían cuentas bien, yo de lo que recuerdo, entregaba cuentas de diez mil, doce mil ¡por medio día! Por medio día, la tarde hay veces que bajaba la mitad [...] a las tres se hacía el corte de caja y en la noche tú guardabas el dinero y al otro día temprano lo entregabas, entonces cuando ya hago el corte de caja temprano... […] te metías a la bodega con él [el dueño] [...] "¿Cuántas gallinas quedan? […] ¿cuánto se vendió?" "No pus... shshsh... mil, dos mil, tres mil, cuatro mil... shsh... "¡Pst! ¿esto se sacó?" Yo dije "¡No, *pus* puta madre me hace falta!" ¿No? [se ríe] "Sí, 'Paisa'... Pero allá hay gallina..." Le digo "Allá hay... hay que no han vendido" ... "¿Cuántas quedaron?" "No", le digo "¡Quedan como 5!" ¡A chinga! *pus* a la mejor la cagué ¿No? ... "¡No! ¡Puttss, sacaste buena cuenta! ¡Más que el otro cabrón que está! ¡No...pts! ¡Te quedas... ¡Pero te quedas de encargado! o sea así de... me daban y el puesto y órale.... y entonces... ¡quihúbole qué! "¡Ahí...! ¡Te vas a quedar de encargado en la tarde!" ¿No?... psss... Los demás *pus* me odiaban "Este cabrón nos va tumbando" ¿No?... y ya me quedé de encargado... estuve un buen tiempo de encargado...

Juan Carlos atraviesa por un cambio de estado en lo que refiere a su trayectoria residencial y, de forma conjunta, en su vida familiar pues se emancipará del núcleo familiar. Esto es posible gracias a su buena relación con el dueño del negocio de caldos de gallina. Existe una interconexión entre la vida de Juan Carlos con el 'Paisa' y sus hijos. Al no cobrarle renta para que ocupe un inmueble como habitación, se favorece una mejor gestión de los activos de los que dispone Juan Carlos, como es su sueldo y su tiempo, pues al disminuir casi a cero su traslado al lugar de trabajo, puede disponer del tiempo que antes ocupaba en recorrer el camino desde el municipio de *Alvarado* a la zona de *Magón*, esta última ya parte del entonces Distrito Federal y, por lo tanto, con más acceso a medios de transporte, le pondrá al alcance otras posibilidades de desarrollo personal, como se verá más adelante.

En lo relativo a su interacción al interior de la dinámica laboral, Juan Carlos vuelve a poner, de manera fortuita como lo narra, su capital social disponible a su favor, lo que es posible gracias a haber ganado mucha más confianza con el dueño y sus hijos, así que escala una posición más: ahora es encargado de turno. Una posición con mejor sueldo y mayor posición jerárquica. Su relación le pondrá mucho más cerca de los hijos del dueño, uno de ellos estudia computación en una escuela de la zona centro del Distrito Federal, y más adelante 'el Paisa' va a ofrecerle la colegiatura de los primeros meses para que haga estudios técnicos de computación a la par que el resto de sus estudios de bachillerato. Esto marca el inicio de otro punto de inflexión en la trayectoria vital de Juan Carlos. Se aproxima otra etapa de transiciones, pues a la par que adquiere conocimientos sobre computadoras y termina su bachillerato mientras sigue trabajando como encargado en los caldos de gallina, conoce en el trabajo a la mujer que será más adelante su esposa actual. Aunque habría que señalar que su trayectoria afectiva había comenzado desde tiempo atrás, en la secundaria y de forma profusa: "¡bien pinche viejero!" Me dice.

Quien será su esposa es una prima de los trabajadores de los caldos, con ella procreará tres, de los cuatro hijos que tiene al momento en que le entrevisto. Primero mantendrán unos seis meses de noviazgo y luego ella se irá a vivir al departamento que él ocupa arriba del negocio. El horario en los caldos de gallina es demandante, está ya en su puesto desde las siete de la mañana, y en principio no hay descansos en días festivos, pero le dan permiso para continuar con su bachillerato técnico en computación y después, para hacer un curso en un centro universitario sobre mantenimiento preventivo y correctivo a computadoras. Le surge la idea de poner un "café internet", un negocio que en ese momento

resulta vanguardista y rentable, es el año 2000.

Mientras la joven pareja vive en la parte de arriba del negocio ella le dice que desea "tener familia". Para cuando el embarazo es una realidad él comienza a angustiarse por el poco tiempo que le deja el trabajo de encargado en los caldos. Juan Carlos ha seguido volviéndose fundamental y el dueño lo quiere tener en los dos turnos como encargado, pues le resulta óptimo su desempeño, por lo que lo tiene en horario de 7 de la mañana a 10 de la noche. Juan Carlos para ese momento se desenvuelve sin problemas en la organización laboral; al tener una posición de poder como encargado tiene experiencias de supervisión de personal, en una de ellas descubre a un mesero deshonesto que se guarda para sí entre veinte y treinta pesos cada que cobra a los clientes en una mesa. Lo confronta, pero sólo para que deje de hacerlo. Esta forma de encarar prácticas deshonestas en un subordinado la repetirá cuando ha ingresado a la Unidad Especializada. Puedo inferir que esos cinco años que dura como encargado serán parte de las experiencias que le van a ser útiles al estar ya dentro de la policía.

Pasado un año desde que la pareja se ha constituido, la solución que encuentra Juan Carlos ante el poco tiempo que le deja el trabajo como encargado de los caldos y el embarazo de su pareja de hecho es volver al municipio de *Alvarado*, a casa de su hermana. Deja los caldos y decide poner su propio negocio de renta de computadoras para navegar en Internet, usa para ello el dinero que ha podido ahorrar en los años bajo la protección y cobijo del 'Paisa', sin pagar renta, sin gastar en comida. Logra comprar siete computadoras que le cuestan ocho mil pesos cada una.[23] Renta un local y pone su negocio, pero la criminalidad de la zona le impondrá un nuevo punto de inflexión.

A los cuarenta días de inaugurado su negocio, por un boquete abierto a punta de cincel en una de las paredes traseras del local, la que da a un terreno baldío, le roban todo el equipo.

> –... ajá, ahí todavía estaba la herramienta y dije -¡chale!- y ya me saqué de onda y le digo a ese wey... [el propietario de un negocio vecino] "¡Chale ñero, qué mal pedo!" Y le hace "¡no, *pus* en lo que te podamos ayudar, que no sé qué!" ..."¡Pus si wey, *pus* ya...ya chafío! pus...¿ya qué hago?" Dice "¿Qué vas a hacer wey, pss?" Y le digo "Psss ¿qué puedo hacer? ¡nada!" Y ya agarro y mi cuñado es policía también, el tiene más tiempo aquí... ya le hablo a mi hermana y le hace "¡No manches! ¿cómo crees? ¡y ahorita te mando a tú cuñado?" Y ya llega mi cuñado

[23] La cifra incialmente me resultó elevada y hasta cierto punto inverosimil, pero es plausible si hubiera ahorrado poco más de 900 pesos por mes durante cinco años sólo para pagar el equipo, aunque tendría que sumarse un poco más para la renta del local, sin embargo, al considerar que no tenía gastos importantes ni en la comida ni, al menos los primeros años de encargado del turno, en el pago de renta, su dicho me parece creible.

> “¿Qué pasó?” ... “Pues mira” ... “¡No, *pus* que denuncia en el MP!” Y le digo “¿Y luego? ¿qué va a pasar?” ... “¡No, *pus* se van a llevar a cabo las investigaciones!” Pues ya mi cuñado también policía y todo, pero... “Pero psss no te hagas ilusiones ¿eh? De que se le va a encontrar al responsable que te van a pagar... la neta psss na'más es para hacer la denuncia porque esos pendejos no hacen nada...!” [...] ¡”Pero, *pus* sí ahí hay evidencias!” Le digo “¡Ahí esta el cincel... esta la...!” ... “Ps… “Ahorita esos weyes van a venir 1, 2, 3 pasos ...y... la neta vas a perder tu tiempo!”
> –*¿Y la hiciste... la denuncia?*
> –¡Nah!... “Sólo vas a perder tu tiempo” [me dice mi cuñado]... Le digo “¿Neta?” Dice “Sí” […]

Juan Carlos vive como un revés de la vida la pérdida de su proyecto como micro empresario. La respuesta que obtiene de su cuñado constituye parte de lo que se ha descrito como una forma habitual en que la mayor parte de las personas tenemos referentes sobre el actuar de la policía, historias contadas por terceras personas (Reiner, 2002). La imagen que le transmite su cuñado sobre el sistema de justicia penal le es desesperanzadora y, peor aún, en el momento en que me lo cuenta aún no conoce qué tan terrible puede llegar a ser.

> –*¿Entonces te dijo que mejor que no la pusieras [la denuncia]?*
> –Sí, me dijo que no, yo hasta dije “¡Chales! ¿Por qué me dirá que no?” ¿No? “¿A poco así serán de culeros?” Yo en ese tiempo no conocía nada de la... la policía y mucho menos del ojete del Ministerio Público ¿no? […] y de sus investigaciones y dije bueno “Sí me dijo que no, pus... es por algo ¿no? a lo mejor sí... Sí ¿no?” Y ya pues ya me fui para mi casa y ya estaba mi vieja, me dije “¿Le digo o no le digo?” ¡Ptss! y ya mi bebé pss ya había nacido, no recuerdo cuánto tiempo tenía, *pus* estaba pequeñita, no tenía mucho... […] ...le dije a mi vieja “¿Qué crees que paso? así y así” y dijo “¡Chale!” y pues se sacó de onda y le digo “¡No te preocupes!” le digo “¡Ah, después salimos adelante, tú... no te sacas de onda!” y *pus* ya... Te haces el fuerte ¿no?

La presión emocional de este evento puede suponerse como significativa si le sumamos que su primogénita ya ha nacido, su papel como “cabeza de familia”, le hace asumir la posición tradicional masculina de tener que “hacerse el fuerte”. No percibe otra opción más que regresar a los caldos de gallina, derrotado.

> [...] pos pasa eso, regreso con Miguel... A los caldos le digo “¿Qué crees? de que paso eso” ...” “¡No chingues!” Le digo “¡Sí!” […] y ya me dice “¡No manches!” Dice “¡Pinche wey!” y le digo “Pus, sí, *pus* ya qué” ¿no? Dice “¡te dije que pusieras caldos! ¿quién le va a hacer caso a unas pinches gallinas, unas ollas?” dice “Al menos sí le hacen caso, pero ¡no te desfalcas tan culero!” ... “¡Ya qué wey!” […] “¿Y ora?” “Pus ahora vengo a decirte que me des chance otra vez” y como ellos son muy... ¿cómo te diré? Son muy... este... respetan el lugar de la persona que... que se la gana ellos no es así de que “¡Ah, mira que bueno que llegaste y otra vez de encargado!” ¿No? y dice “Mira ¡acabo de subir de encargado a este wey! y va a ser culero ¿no?” Dice “No, no, no, tú eres muy bueno, nos entregas cuentas buenas ¿no?, pero psss ...también hay que darle oportunidad y va a ser gacho, lo único que te podemos ofrecer nuevamente es... ahora sí que las mesas ¿no?...para que te alivianes... de mesero... y este y ya psss si este wey en algún momento se apendeja, o vemos que está mal... o sea pus ya, te reincorporas de encargado, pero ahorita vas a tener que respetar su lugar de él” le digo “¡Sí, sí no hay pedo!” Le digo “¡lo que sea!” Le digo y pus ya... y ya me puse a meserear y me dieron el turno de la mañana que era cuando se sacaba más de las mesas y saliendo de las mesas me salía y me venía yo vendiendo, salía de vender, agarraba mi camión a *Obregón*, ahí en

> *Obregón* había dos o tres dulcerías que surten a todos los vendedores de camiones y demás y compraba mis dos bolsas de cacahuate ¡fshhhh! y ya me bajaba vendiendo todo, todo *Calderas*, bueno me venía toda la *Obre*, todo *Calderas* llegaba a la *Huitzuco* y ahí me quedaba...

Para este momento en la historia de Juan Carlos, el 'Paisa' ya ha muerto, y el negocio lo llevan los hijos, de allí la diferencia con el trato privilegiado que el dueño le prodigaba. No tiene problema en esforzarse y la actividad que desde niño le ha dado para vivir, es la que ahora le permite ganar más de lo que le deja ser mesero en un turno en el negocio de los caldos, a este ritmo consigue ganar entre 300 y 400 pesos al día, "da su gasto" y ahorra el resto. Consigue juntar entre diez o doce mil pesos, según me cuenta, y con eso se plantea volver a poner su negocio de renta de Internet a un año aproximadamente después del primer robo. Pide un préstamo y uno de los hijos del 'Paisa' firma como aval y vuelve a tener sus computadoras. Contrata a una persona conocida para que haga de velador y duerma en el local por las noches. "Pero ya no fue igual, pues sí empezaba a sacar lana, pero comencé a andar de pillín" me cuenta. A lo que se refiere, como me explica después, es que se relaciona con mujeres que conoce en su negocio y esto le representa una pérdida de dinero y tiempo en el negocio. No logra administrarse y comienza a ir con retraso en las mensualidades del crédito del equipo. Finalmente se ve forzado a vender las computadoras y cerrar el negocio. Regresa a trabajar a los caldos de gallina de nueva cuenta y sigue vendiendo dulces y cacahuates en el transporte público.

En ese tiempo, con su primera hija creciendo, el dinero comienza a ser un problema:

> Se me enfermaba mucho mi niña, la primeritita, ¿y ora? Y ya... este... ya no me alcanzaba [el dinero], y dije "¿Qué hago?" Y ya dice mi cuñado "Ya métete aquí [a la policía]" "¡No! ¿Qué? ¿Me voy meter allí? Me van a matar, son bien pinches transas" [...] "No, métete, te van a dar Seguro [servicio médico de salud]."

En ese momento, 2006, me dice, no había convocatoria periódica para ingresar a la policía, las personas se acercaban por tener un conocido o familiar que ya trabajaba allí. Bastaba un comprobante de domicilio, un comprobante de estudios, si lo había. "Ni siquiera me pidieron carta de antecedentes no penales, ahora que me acuerdo", me confiesa. Ese es el momento en que empieza su carrera como policía municipal que, diez años después, le llevará a estar sentado frente a mí, contándome su vida.

6. Raúl, licenciado en Derecho - “asistente jurídico”

6.1 Introducción: el contexto de la entrevista

Con Raúl mi *rapport* también fue bueno, pero las pláticas con él, previas a la entrevista no fueron tan profundas como con otras personas que entrevisté. Fueron casi siete horas de grabación en dos sesiones de entrevista, realizadas a principios del mes de noviembre de 2016. Las dos comenzaron en la habitación que le correspondía en las instalaciones de la Unidad, el “área jurídica”, un cuarto con un escritorio y luz natural que entra por una ventana que da al exterior. En las paredes hay unas hojas de papel con dibujos de flores, parte de la decoración que después sabré que él puso a partir de un cuaderno que le regaló su esposa. Las dos sesiones de entrevista terminaron en la parte de afuera de la Unidad que está al aire libre, mientras Luis fumaba y me ofrecía un cigarro también.

6.2 *Nunca me he dejado de nadie:* trayectoria de vida de Raúl

Raúl nace en la delegación *Mina* al oriente de la Ciudad de México a finales de la década de 1980, su made es “ama de casa” y su padre un trabajador de una fábrica de vino. Él es el segundo de tres hermanos, entre Raúl y su hermano mayor hay sólo cuatro años de diferencia, pero con el menor son diez años los que les separan. A los pocos años de haber nacido Raúl, su familia se va a vivir a una casa que han comenzado a construir en un terreno que compran en el municipio de *Alvarado*. El nacimiento de su hermano menor le colocará en una nueva dinámica cotidiana: “[a mi madre] teníamos que apoyarla en las labores de… en las labores domésticas, eh, pues le ayudábamos obviamente a, a hacer el quehacer a mi mamá, ya que ella por el embarazo pues no podía hacer algunas actividades.”

Raúl tendrá problemas en el desarrollo de sus estudios en la escuela secundaria, a decir de él, por su conducta.

> –[…] creo que para la escuela no fui tan bueno, o sea no estudie kínder, y creo que era ahí como que, eh, marcó mi vida en el estudio, ¿no? […] no he sido tan bueno […] en la escuela, no he sido de los, de los que me haya destacado por tener buen reconocimiento, buenas calificaciones, no, siempre he sido de sietes y ochos, y mi conducta obviamente pues también no, no ha sido nada favorable […].
> –*Pero ¿a qué te refieres con tu conducta?*
> –Pues mi conducta es, este, pues me gana más el… el “despapaye”, no le pongo tanta atención luego a la escuela, soy muy distraído, yo era muy peleonero también, de hecho nunca me he dejado, nunca me he dejado de nadie, nunca me he dejado de nadie, pues puedo decir que tengo record de, de pelearme en la escuela, cada año era tiro por viaje con los compañeros […] en la primaria también, en la primaria también era, era, este… pelearme, de los maestros nunca

me dejé inclusive, este, pues ya me tenían ubicado los profesores, hasta el director ya sabía que cualquier cosa que pasaba mal en la escuela ya sabía que era yo, que si rayaban los baños que era yo, que si rompían un vidrio que era yo…
–*¿Por qué eran? ¿por qué se peleaban? ¿Qué tipo de broncas había que se agarraban?*
–Pues en ese tiempo, eh, pues por mi apariencia física siempre he sido yo robusto, en el tiempo de la secundaria pues era robusto y estaba bajo de estatura, o sea era muy…
–*Estabas llenito y chaparrito.*
–Ajá, era muy dado al "bullying", que ahora ya le llaman.
–No, en ese tiempo eran de que, los apodos, de que 'el gordito', 'el chistoso' y demás, obviamente nunca me ha agradado esa parte y pues tenía que defenderme, no, a quien me insultaba pues tenía que responderle con algún golpe para que midiera el comentario más adelante, ¿no?
–*Ajá.*
–Y eso era en general pues la violencia, tenía yo que pelear con ellos, peleaba yo con mis compañeros que en su momento eran mayores que yo, yo como lo mencioné entré muy chico a la escuela, con un año antes entonces en aquella época todos los compañeros me llevaban un año o dos años, o hasta más. […] En la secundaria recuerdo que había compañeros que me llevaban dos tres años, había compañeros que ya tenían ellos trece quince años, cuando yo salí de la secundaria de catorce años, había ya compañeros que tenían hasta 16, 17 años en la secundaria […] fueron también problemas en la secundaria, eh, mi conducta, mi comportamiento no ha sido nada… pues nada… nada regular. En la secundaria me faltaban tres meses para concluir mi… mi… mi secundaria y a esos tres meses, este… me dan de baja de la secundaria porque, este, pues por el relajo que echaba, por las materias que llegué a reprobar, por la falta de atención que ponía en las materias, entonces a tres meses de terminar mi secundaria me dan de baja, y obviamente concluyo mi secundaria en otra secundaria así de emergencia nada más.

Raúl habla de una "forma de ser" que condiciona su interacción con el contexto y las figuras de autoridad. Una manera de comportarse que, de forma al menos llamativa, él atribuye a no haber estado en el "kinder." Su rendimiento escolar no ha sido bueno jamás porque se sobrepone a él el "despapaye". Aunque al ser cuestionado por sus razones para ser "peleonero", habla de que no es una persona que acepte ser vilipendiada por los demás. En esos primeros años de infancia las burlas por parte de sus iguales sobre su corporalidad valdrían para él iniciarde una pelea. La confrontación con las figuras de autoridad, en este momento sus profesores, también se justifican, desde su punto de vista, bajo este imperativo personal: "no dejarse de nadie." El contexto escolar que describe es similar al que señalara Lily: alumnos con una gran diferencia de edad, donde los mayores oprimen a los más pequeños, lo que perjudica aún más a Raúl, pues entró un año más chico a la escuela primaria. Estas condicionantes del entorno, en un momento histórico donde la violencia escolar está normalizada, se conjugan con sus particularidades personales y no concluye la escuela secundaria en el tiempo en que debiera.

Esa actitud que señala Raúl sigue estando vigente para el momento laboral en que le conozco, aunque la imagen que muestra ante mí es afable. Puedo inferir que para su momento de infancia y adolescencia su estilo belicoso y pendenciero no sólo era una

estrategia de sobrevivencia, para responder la mayor parte de las agresiones y, como señala, marcar un alto ente futuras agresiones; sino que también, con el paso del tiempo y la confianza ganada en esas reyertas, retroalimentaba su estilo beligerante con el ímpetu jubiloso que da la transgresión de las normas (Katz, 2005). Aunque mantiene esa confrontación con las figuras de autoridad, como más adelante me comentará en relación a la directora de la Unidad Especializada, su aspecto corporal ya no es aquel que le valiera la mofa de sus compañeros cuando era niño, ahora es un hombre alto, de poco más de un metro ochenta centímetros, podría ser considerado de complexión robusta aunque con una reminiscencia atlética, que más adelante pone en contexto, por ahora me habla de otra característica corporal que también le hacía objeto de risas y que arrastró como un inconveniente.

> […] cuando a mí me cambian de la secundaria, bueno… Me dan de baja de una secundaria y termino mi secundaria en otra escuela, eh… Pues el clásico de que eres el nuevo y como nuevo pues te tenemos que "agandallar" ¿no? Por así decirlo: "Y ¿de qué escuela vienes?" "No pues yo vengo de la escuela Josefa Ortiz de Domínguez", "Ah, entonces como vienes de la escuela Josefa Ortiz de Domínguez pues de ahora en adelante tú eres el Josefo" [se ríe] […] "El Josefo" "Ah bueno, pues entonces el Josefo" [dije], "el Josefo", así fue. Y como nuevo, pues yo llego y ya todo mundo tenía sus amistades, yo… me cuesta trabajo, eh, en su momento hacer alguna amistad y pues por lo general siempre andaba… andaba solo y también eran problemas con el que… no faltaba el que quería, eh, pues ya cargarme la mano, este… Estarme molestando y también fue… fue pelearme, y en aquel tiempo yo tenía la nariz muy sensible y con algún golpe me salía la sangre de la nariz, pero a chorros, y entonces este… cuando yo me peleaba pues nada más era cosa de que me pagaran en la nariz […] Y la sangre salía y pues ya no podía yo continuar, y entonces pues también los apodos ahí estaban a la hora del día y era el 'hemorragias' yo también "¡El hemorragias, el hemorragias!" […] Termino mi secundaria, termino mi secundaria…

Como en el caso de Juan Carlos es perceptible el poder de las palabras cuando buscan el descrédito y el menosprecio. Las formas más habituales de hacerlo: la misoginia y las características físicas. La sensibilidad del sistema venoso interno de su nariz será un problema en esas peleas cuando adolescente y más adelante en su vida.

Raúl no consigue entrar a ninguna escuela pública para sus estudios de bachillerato, pero su padre conseguirá costearle una escuela preparatoria de paga, aunque para ello el padre de familia tuviera que mantener dos trabajos, pues había renunciado previamente a su empleo fijo, pero, como había hecho estudios de veterinaria, pone un negocio de venta de forrajería y veterinaria, y en los fines de semana por las noches, trabaja de mesero.

> –[…] en la prepa en que yo entro que fue en la de paga, en la que mi papá me consiguió para que yo no me quedara sin estudiar, este… Entro a la edad de 14 años a la prepa.
> –*Estabas bien chico*

–Obviamente sí, era yo el tercero, el tercer alumno que teníamos esa misma edad de 14 años, todos los demás tenías 16, 18 hasta 20 años. Entonces de ahí también empiezo yo a, como siempre me ha gustado el cotorreo, empiezo a juntarme con compañeros más grandes que igual era, era puro relajo llego yo al tiempo, al grado de que ya no entraba yo a la escuela, ya salía de la escuela y este, me iba con unos compañeros con los cuales ellos ya tenían vicios, eh… Me invitaban a tomar, me invitaban a fumar, obviamente, en su momento por miedo a mi padre pues no, no, no lo hacía, pero no entraba a la escuela, no entraba a la escuela, y el vicio que empecé a agarrar fue el del cigarro […] a partir de ahí, hoy fecha el cigarro es un vicio que no lo puedo yo dejar.

Aunque me cuenta cómo se vincula con compañeros de mayor edad que tienen pautas de comportamiento de más transgresión, puedo intuir que, muy probablemente él tiene un lugar respetado entre el grupo de amigos por su desempeño en las peleas. De esa escuela también saldrá expulsado poco después de terminado el primer semestre. Su padre se esforzará para que Raúl entre a una de las unidades del Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de México (CONALEP), pero también saldrá expulsado de allí antes de cumplir un año de haber ingresado. Sus padres entonces le retirarán el apoyo para seguir sus estudios, así que comienza a trabajar en el negocio del padre y, los fines de semana, también laborará como mesero. Ese será el inicio de su trayectoria laboral en actividades colectivas, un medio que le proveerá de ingresos y experiencia. Eventualmente hace también trabajos de albañilería con un tío suyo y así logra tener una entrada constante de dinero.

Con sus ingresos, y bajo la presión de sus padres por terminar al menos la escuela preparatoria, comienza a pagarse él mismo un bachillerato incorporado a la Universidad Autónoma del Estado de México. La presión no viene sólo de sus padres sino también de su hermano mayor, quien ha ingresado a la marina y le insiste en que tiene que estudiar porque él es también un ejemplo para el hermano menor y, además, así dejará satisfechos a sus padres. Así que estudia por las tardes y todas las mañanas, luego de llevar al hermano menor a la primaria, va a correr pues comienza a entrenar box en un gimnasio particular. Su desempeño en la escuela preparatoria en la que estudia también está limitado por su propia falta de interés, pues de forma regular elude algunas clases por ir a jugar frontón.

–[…] por así decirlo era una escuela de desechos, de desechos en el sentido de que a muchos compañeros que no los querían en, bueno a muchos estudiantes que no los querían en prepas…
–Iban para allá.
–Iban ahí […] 'La escuela del vicio', ¿no? De todo, era lo peor ahí, inclusive había alumnos que entraban con la pistola.
–Ah ¿sí?
–Ahí en la escuela
–¿Ya en esos años?
–Sí ya en esos años, ya entraban a la escuela…
–¿Y pa' que la llevaban?

–Pues porque eran… eran de la maldad esos chavos […] pues sí se veía que esos chavos se dedicaban a otra cosa, no, llevaban carros 'tuneados' […] eran de la maldad esos chavos, y pues como yo siempre he tenido ese imán para juntarme, y que se junten conmigo pues varios chavillos, llegó un momento en que yo pues ya tenía algunos años más que los chavos de ahí, entonces yo era más grande que algunos, entonces a mí también ya me seguían algunos chavos.
–*¿Y te llevabas con toda esa banda?*
–Sí sí sí, ya me llevaba yo con ellos, de hecho, pues jugaba frontón, habían unas barras para hacer ejercicio ahí en la escuela y pues me ponía a hacer ejercicio, y pues como ya tenía la condición del box pues ya este… en ese tiempo bajé mucho de peso, bajé mucho de peso, ya estaba yo ya más en forma, por así decirlo.

Raúl se vincula con otros jóvenes con prácticas de transgresión: "la maldad". El ejercicio le ha dado una imagen distinta y disfruta también de cierto liderazgo, autoridad entre pares, que probablemente estuviera avalada por su entrenamiento de box y quizás también por alguna pelea. Si en un contexto convencional ser "un hombre" implica estar en una posición de poder (Bourdieu, 2000), y una de las principales expresiones del poder masculino puede ser la violencia física (Alsina y Borràs, 2000), el ahora cuerpo atlético de Raúl, y su entrenamiento de box le reditúan en un reconocimiento de otros varones más jóvenes que como él dice "le siguen". Loïc Wacquant (1995) ha sugerido, en una extensión de la noción de capital de Pierre Bourdieu y de "trabajo emocional" de Arlie Hochschild, que entre los boxeadores profesionales existe un "capital corporizado" (*bodily capital*), la fuerza, la destreza, que se alcanza a través de un "trabajo corporal" (*body work*) el entrenamiento. En el caso de Raúl esto pareciera estar también presente junto con otros elementos que se intersectan con los estereotipos de género masculino tradicionales, como se aprecia en la siguiente intervención.

–[…] Entonces si pudiera yo recordar y regresar, no pues la prepa, la prepa fue lo que más me agradó, porque yo ya tenía dinero, yo ya trabajaba, había pagado mi escuela y…
–*O sea, ¿seguías trabajando de mesero?*
–De mesero, de algún modo ya tenía experiencia yo en otras dos escuelas que me habían corrido, entonces ya ahí llegué como un poco más centrado ¿no? Sí, ya relacionaba yo el cotorreo, pero con un poco de estudio, y pues para terminar sin problemas, aparte que me permitía estudiar y aparte hacer lo que me gustaba, el box. Entonces en el box, me tardé como… Bueno, duré casi los tres años en el box y llegué a tener peleas también, ya peleaba yo a nivel amateur, llegué a pelear, los guamazos siempre me han gustado, siempre me han gustado los guamazos, nunca me he dejado, ahí pude de algún modo controlar las hemorragias de sangre que me salían.
–*¿Cómo?*
–¿Eh?, pues con los remedios de ahí del entrenador "¿Sabes qué? Eres bueno peleando, pero tienes un problema en la nariz, si te pegan en la nariz, aunque vayas ganando, paran la pelea, entonces el 'tip' que te voy a pasar es el siguiente: quiero que en tu casa hagas ejercicios, pon a hervir vinagre con sal y ya cuando esté hirviendo, el vapor quiero que lo inhales" […] Ponía vinagre lo inhalaba así caliente como salía el vapor, eh… O sea… te quemaba… […] ¡Pero bárbaro la nariz! Y fue lo que me ayudó a cicatrizar, por así decirlo […] Ya no tenía problema,

> entonces pues ya con, con mayor gusto peleaba. Y llegué a pelear, llegué a pelear en varias ocasiones, llegué a tener 16 peleas. […]

Algunas de las profesiones o actividades físicas que pueden ser consideradas como tradicionalmente masculinas, como el trabajo de los bomberos o el box, exigen con frecuencia un desempeño corporal extremo y ciertos sacrificios (Connell, 2003; Wacquant, 1995). Más todavía, "usar el cuerpo como arma finalmente resulta en violencia contra el propio cuerpo" (Messner, 1990: 211).[24] En el caso de Raúl él tiene que someterse a un proceso casero que, como él mismo dice, pareciera que le cauteriza las paredes internas de la nariz para evitar que sangre cuando reciba algún golpe. El resultado le permite entonces pelear "con más gusto." No es su cuerpo el único capital del que dispone en ese momento de su vida, sino que al trabajar como mesero puede mantener un nivel de autonomía del que antes no gozaba. Incluso su propia cualidad de "dejarse llevar por el *despapaye*" parece ahora dominada, es un momento de su vida que él mismo dice haber disfrutado mucho.

Más adelante, reconoce fumar eventualmente marihuana en el contexto de la escuela, que, a diferencia de su trayectoria previa, es ahora un espacio que le da cobijo y ofrece un modelo de cómo en ciertos momentos las reglas pueden ser flexibles.

> –Dentro de la escuela fumábamos [tose], dentro de la escuela fumábamos, había ahí un gimnasio […] unas chanchas de futbol […] estaban hasta la parte de atrás de la escuela, y entonces entre el gimnasio y la escuela había un pasillo, una pared, que por lo general nadie iba para allá […] es donde nosotros luego aprovechábamos para fumar o para sacar la cerveza y estar ahí tomando y, este, y pues como jugábamos frontón pues para darnos agilidad y darnos fuerza, pus, unos toques de…
> –*Ya bien entonados…*
> –Sí sí sí, unos toques de aquella yerba verde, ¿no? […] Entonces pues sí, sí estaba cotorro, sí se la pasaban bien… […] Por eso con esto, ya nos poníamos a jugar el frontón y… los maestros sabían qué onda ¿eh? O sea: el prefecto, el director sabían qué onda y no se metían con uno por qué, porque de todos modos sabían que pues uno andaba con 'la maldad' ¿no? O 'la maldad' estaba ahí, no, en la escuela, entonces todo era lo más tranquilo que se podía, al grado de que se le hablaba luego a los maestros, o hasta el director "¿Sabes qué? Pues vamos a echar una reta hasta de dinero, de a pomito."
> –*Ah, ¿sí?*
> –O de a calificación. "Voy mal en tu materia, pero pues si te gano este juego ponme un 6 ó un 7" […] "¡Órale!" "Y aparte pues le abonamos un billete."
> –*Y qué tal ¿sí le llegaste…?*
> –Sí, sí llegábamos a jugar, eh, al grado en que el director también en su momento decía "No, no hay problema, aunque no entren a la escuela a las clases […] aunque no entren a las clases pero ya cuando sean los exámenes sí les pido que se presenten al examen, en el examen sí les pido que estén en el examen, contesten lo que puedan y ya después vemos cómo le hacemos para ayudarles, pero sí quiero que estén en el examen." […] Entonces también uno se pone… se portaba… Si él se portaba accesible pues uno también tenía que colaborar ¿no?

Las figuras de autoridad, que en este momento están encarnadas en el director de la escuela

[24] Traducción propia: "the body-as-weapon ultimately results in violence against one's own body."

y los profesores, se presentan a Raúl como aliadas, con intereses en común, lo que hace que él y sus compañeros acaten los lineamientos informales, si bien mínimos, que les imponen. A diferencia de otros momentos de su vida en que la escuela ha sido más un problema, en este momento es un privilegio que le va a permitir obtener su certificado de bachillerato. Un privilegio más, como parece señalar en la siguiente intervención, que tiene que ver con otra forma de *capital*, pues su corporalidad y sus actividades le proveen de lo que ha sido llamado por Catherine Hakim "capital erótico" quien, aunque reconoce lo subjetivo y difícil de medirlo, señala que al menos existirían seis dimensiones de esta forma de capital, donde por supuesto está la belleza, la atracción sexual, el desempeño social, la vivacidad, la presentación social y el desempeño sexual en sí mismo (2010). Aunque no hay forma de identificar cuáles son los que Raúl poseía en ese momento de su vida, además de la juventud y lo atlético de su corporalidad, la siguiente intervención aporta algunas pistas.

> –[…] o sea, había una buena, una buena comunicación entre los maestros y nosotros, ¿no? Y pus con ello también venían las… las… las relaciones de las… de las chicas, también llegué a tener ahí unas amigas que también les gustaba toda esa… esa onda y pues encajaban bien ¿no? y ya…
> –*A muchas les atraen los malos ¿no?*
> –Los chicos rudos ¿no? […] Ya entonces en ese tiempo pues recuerdo que también pus estaba delgado, delgado, yo siempre fui, fui robusto, o sea, siempre fui de hueso ancho ¿no? Pero en ese tiempo por el ejercicio bajé de peso, bajé de peso y en su momento pues hasta, hasta condición tenía, tenía buena condición…

En la corrección que me hace pudiera interpretar una validación a esa forma de comportamiento, que no es *per se* algo "malo" de lo varones, sólo es una forma de ser: rudo. Pero esto tiene sus consecuencias, los costos corporales del box le acompañan cuando habla frente a mí. Me cuenta que disfrutaba "de los guamazos" y me comparte de cómo en una de sus primeras peleas semiprofesionales le noquearon y desde entonces queda mal de la quijada. Raúl se va a alejar del boxeo, pero por otro motivo: su entrada al mundo laboral.

> Y termino mi escuela en el 2006, con ella también se va el box porque ya una vez que yo terminé la escuela, eh, empiezo a buscar trabajo, empiezo a buscar trabajo, encuentro trabajo y ya por el trabajo ya me imposibilitaba entrenar […] Cuando… eeeh… cuando terminé la prepa me fui con un compañero a 'telemarketing', 'telemarketing', que eran más ventas por teléfono, […] estuve un año, luego de ahí me fui con uno de mis tíos que se dedicaba a lo de la lozeta era como contratista, me iba con él, con él me metí igual otro año […] obviamente pues el trabajo al que él se dedicaba era pesado pero yo en su momento como tenía la condición en aquél tiempo pues no se me hacía tan pesado, ¿no?, al contrario me gustaba.

El trabajo como mesero es el primero que Raúl desempeña de tipo organizacional, en algunas de las veces exigía de una gran coordinación para servir al mismo tiempo los platillos, como me contó en una plática informal (Diario de campo, 01/11/16). Los otros dos

trabajos que refiere en esta intervención se presentan como de mayor aislamiento, el "telemarketing" y la albañilería, que parece disfrutar.

> –¿Por qué te gustaba?
> –Pues porque el cargar, no sé, el cargar el cemento, el cargar las cajas de lozeta, eh, pues el hacer ejercicio, ¿no?, siempre me gustaba el ejercicio, bueno, siempre me ha gustado hacer ejercicio, siempre me ha gustado el ejercicio entonces también eso era de algún modo era trabajo pero que requería de actividad física, entonces pues sí llegó el momento en que, en que llegué a estar tan a gusto con mi cuerpo pus que estaba delgado, ¿no?, estaba yo delgado sin problemas, entonces me gustaba también este trabajo, me gustaba por el ambiente que tenía con mi tío […]

Es notable la reiteración sobre un desempeño corporal que ya no tiene, pues como se verá en el capítulo siguiente, ahora su cuerpo le impone otras exigencias. No tiene problema en hacer trabajo físico, incluso, como se lee, disfruta el poder utilizar el rendimiento de su capacidad física para hacer trabajos que requieren de fuerza y resistencia.

> Después de ahí, eh, entro a trabajar en *Televisión*.
> –*Y ¿cómo entraste ahí?*
> –Entro a trabajar a *Televisión* por medio de un, de uno de mis primos, aparentemente se puede decir por medio… ¿Por qué por medio? Porque él entró a trabajar a *Televisión*, y él, su papá duró muchos años en *Televisión* trabajando, mi tío, entonces pues mi tío lo contacta ahí en *Televisión* con algún contacto que todavía tenía, no
> –¿Tu tío qué hacía ahí?
> –Mi tío, él estaba en el área de carpintería
> –¿A la que entraste después también?
> –Ajá […] fue del 2007 al 2008 […] y cuando salgo de *Televisión* es cuando yo ya empiezo a estudiar la carrera […] Que fue a finales de 2008, que fue exactamente en septiembre de 2008 cuando yo inicio la carrera.

Como en el caso de Lily, Raúl consigue mejores condiciones de trabajo gracias a su red de apoyo, el capital social con el que cuenta le permite obtener mejores condiciones laborales. La elección de a qué carrera universitaria ingresar no es completamente resultado de su deseo, pues hace exámenes para la carrera gráfica en dos universidades públicas y no consigue entrar.

> –En el 2008 es cuando yo ya entro, entro yo a estudiar una carrera, entro yo, a estudiar en este caso…
> –*La de Derecho.*
> –La de Derecho como tal. Tenía yo anteriormente… Quería yo estudiar diseño gráfico, me gusta dibujar, pero cuando hice yo mis exámenes para diseño gráfico […] en la UAM, en la UNAM no me quedé.
> –*Es que sí está difícil, ¿no?*
> Sí estaba muy difícil, entonces no me quedé, pus en ese tiempo cuando hice mis exámenes, eh, me tardé un año, no, ya en el siguiente año le iba a volver a intentar y dije ya estuvo no, mejor voy a estudiar en una escuela de paga […] ¿No? Ya después este… me nace el gusto por el derecho como que fue con el que me identifiqué, me identifique con esa carrera, me identifique

con esa carrera en el sentido de que pues nunca me he dejado yo, nunca me he dejado, siempre soy de los que preguntan el por qué,
–*Ajá.*
–Siempre pido una explicación de qué, si me estás diciendo a mi algo ¿por qué motivo? ¿Por qué yo? Que en cierta parte sancionando, regañando, equis cosa. Entonces este pues mi carácter también, creo que mi carácter también, entonces como que [en el derecho embono, embonó en mí… Embono aparte pues… Los malos tratos, la prepotencia, el abuso de autoridad, es lo que también no me ha agradado y aunado a eso que en la familia de mi padre y mi madre no hay abogados, carecemos de profesionistas, carecemos de profesionistas y en su momento pues no hay ningún un abogado en la familia, entonces dije "De aquí soy y voy a estudiar derecho" y en una escuela de paga de allá de *Larrondo* y empecé, empecé a estudiar ahí, al principio no tenía tanto problema económicamente porque cuando salí de *Televisión* pues me dieron un dinero, tenía un carro […] entonces este… pues me iba a la escuela en carro tenía dinero, ahí un colchoncito de dinero guardado y en su momento pues no se me hizo pesado, lo pesado fue cuando se me acabó el dinero, eh… Tenía que buscar ya trabajo para mantener mi escuela porque pues los… La… la colegiatura era mensual y este… y pues ya, ya llegaba yo encarrilado a la escuela, no podía salirme, no podía salirme entonces ya tenía que echar mano yo de lo que fuera, vendí mi carro, tenía que trabajar de lo que cayera, trabajé en con mi tío nuevamente le pedí trabajo, en su momento con el papá de una amiga, que el señor es albañil, con él también. La mesereada que nunca la dejé, la mesereada, y de todo lo que fuera para poder tener dinero para poder… este… estudiar y obviamente entre todo lo que yo me costó y me sacrifique pues valoré mucho la escuela, ¿no?, valoré mucho mi estudio […] a duras penas la termine, la termine, no me titule en el momento que tenía que titularme por falta de dinero.

La vida de Raúl toma un rumbo distinto luego de que no consigue estudiar aquello que más le atrae, pero la carrera de Derecho se le presenta como una manera de conciliar algunas características de lo que él identifica como propias de su persona y, a la vez, colocarse en una posición que revindique a su familia. Primero, con lo obtenido del trabajo formal en una cadena de televisión logra una gestión asertiva de sus recursos y, por un tiempo mantiene una cotidianeidad tranquila mientras estudia su licenciatura, hasta que el dinero se le agota y entonces su vida se torna más difícil para poder concluir sus estudios. Sus condiciones económicas son limitadas.

Nuevamente, en un uso de su capital social, en este caso su hermano mayor, logra entrar a trabajar en una dependencia municipal en *Alvarado*, primero haciendo sus prácticas profesionales y luego ya empleado de manera formal. Pero la retribución no le resulta satisfactoria.

–[…] Cuando yo ya empiezo a trabajar, a hacer mis prácticas ahí en la contraloría de *Alvarado*, eh, pues a mí me gustó el ambiente, un ambiente de oficina, un horario de oficina, donde tenía mi escritorio, donde tenía mi computadora, donde tenía una hora de entrada que era a las 9, una hora de salida que era a las 3, pues estaba a todo dar.
–*Ajá.*
–Llegaba a mi casa sin problemas, tenía la tarde libre, de lunes a sábado, todo era perfecto, pero lo único que no me agrado fue el sueldo, y el sueldo aquí en *Alvarado* es muy bajo, muy bajo, por lo tanto, este… no me agradó.
–*¿Cuánto era, en ese entonces?*
–En ese tiempo un licenciado ganaba $4,500.00 al mes.
–*No, pues está medio sangrado, ¿no?*

–Sí, yo dije, no, no puede ser, soy licenciado y yo no puedo ganar esto, no, cuando yo en *Televisión* ganaba el doble, un poquito más que el doble y no era licenciado.
–*Y tenías la prepa nada más.*
–Ajá, y dije ahora que tengo la licenciatura no puedo ganar esto, ¿no?, entonces, este… Terminé mi carrera y dije "Bueno, pues ahora ¿qué hago? ¿qué hago?" Para ello pues mi… tenía una novia en la carrera, actualmente pues es mi esposa.
–*Ajá*
–Entons… ella es licenciada en pedagogía.
–*¿Cómo la conociste?*
–Ahí en la escuela, en la escuela la conocí.
–*¿Ella trabajaba ahí?*
–No, ella estudiaba, ella estudiaba también, somos de la misma generación, de la misma generación nada más que ella es, eh…
–*De otra carrera.*
–Pedagoga, y yo soy… era de derecho. Entonces la conocí. Empecé a andar con ella, este… eh… Duró mi noviazgo el tiempo de la carrera, entonces cuando terminamos la carrera queríamos ya unirnos, ¿no? Unir matrimonio.

Hay una desconexión entre las expectativas de Raúl y lo que el trabajo que ha conseguido en *Alvarado* le ofrece. El haber ganado casi el doble en un trabajo que no exigía formación universitaria opera como un estímulo para buscar un empleo mejor pagado. Por otra parte, el interés de constituirse en pareja con su novia de la universidad también le impele a buscar algo más. Esta relación, como me cuenta un poco más adelante, tiene como característica particular que es condicionada por la distancia que media entre los lugares de residencia de ambos, el punto de reunión era la escuela pero ella vivía en el extremo norte de la ZMVM. Así que, para constituirse como pareja, aún sin casarse, se van a vivir juntos a la casa de los padres de Raúl, pues su padre había subdividido la casa para que cada uno de sus hijos se quedara con un espacio. En ese momento ese espacio es sólo un cuarto, y allí se instala la pareja.

En ese momento, de nueva cuenta gracias a su capital social, Raúl consigue entrar a trabajar como apoyo en una campaña electoral en el municipio, al que llamaré *Pavón*, donde viven los padres de su novia, muy al norte de la ZMVM. Debido a esta actividad laboral la pareja decide mudarse a casa de los padres de ella, pues también consigue un puesto en esa campaña electoral. El candidato con quien laboran no gana, pero la experiencia les permite hacer relaciones que dan lugar a otras expectativas laborales. Raúl conoce a un abogado de mayor edad que le orienta sobre cómo empezar a fungir como abogado.

–[…] "oiga lic", le digo [al abogado], "pues yo quisiera trabajar con usted" le digo, "yo sí quisiera aprender y todo esto" le digo, "pero yo quisiera que usted me diera trabajo", y dice "híjole, qué crees" dice, "yo como tal" dice "no puedo este, darte trabajo ¿por qué?" dice, "porque pues lo que yo hago dice, pues apenas es para mí" dice, "lo que yo puedo hacer" dice, "es darte un consejo" dice. Yo en su momento dije "pues qué mala onda que no me dé chamba" dice "el consejo que yo te puedo dar" dice, "es como yo empecé, y a mí me sirvió mucho" dice, vas a empezar tú" dice, "a llevar a cabo la materia familiar que es lo más fácil, lo familiar pues son

> divorcios, pensiones, guardias y custodias, no hay problema" dice, "no hay mayor problema en que si la riegas tengas alguna sanción, no" dice, "no pasa nada, eso es lo más fácil" dice, "en el derecho lo familiar es lo más fácil, entonces, este, el consejo que te doy" dice, "ve, mandate a hacer lonas donde venga tu teléfono y le pones, este, los asuntos que tú vas a llevar y pégalas por *el municipio de Pavón*, pégalas por *el municipio de Pavón*" dice, "y te va a salir trabajo", "bueno pues" dije, "nada pierdo lo voy a hacer", pues ya le dije a mi esposa, "oye voy a este, invertir en lonas, voy a poner mi teléfono, esto y esto, y en la noche vamos a salir como pues como bandidos" le digo "a escondernos de la policía para pegar mis lonas." "Sí" dice, pues ya, en… andaba en la calle pegando lonas, y ya cuando termino de poner mi última lona mi esposa me dice, "y ahora ¿qué sigue?" Le digo "pues… pues esperar…"

Su teléfono comenzará a recibir llamadas de clientes potenciales y así da inicio su trayectoria como profesionista en Derecho civil y familiar. Cuando tiene problemas Raúl recurre por teléfono al abogado que le dio el consejo y este le indica qué hacer. Así comienza a tener parte del conocimiento que años después le ayudará para su trabajo en la Unidad Especializada de Atención. Pero ese momento está aún lejos y a varias vueltas de su vida de empezar la ruta directa que le lleva al momento en que le entrevisto. Antes de eso volverá a ingresar a una organización laboral gracias, otra vez, a una persona conocida. Su nuevo puesto es en una consultoría jurídica, en el ramo de la construcción de carreteras, lo que le aportará un mayor nivel de ingresos y de estatus también.

> El trabajo estaba muy padre, gastos pagados, viajábamos en avión, visitábamos la república, varios estados, eh… […] o sea realmente ahí conocí algunos lugares de la república, nos hospedábamos en buenos hoteles, eh… […] realmente era otro nivel, otro nivel ahí todo el tiempo yo iba con traje, todo el tiempo iba con traje.
> –*¿Te gustaba, andar con traje?*
> –Sí, sí sí sí, era padre, era padre porque andaba trajeado, traía un buen carro que era de la empresa, las relaciones ante los demás personal pues era otro nivel, muy bien, el sueldo pues era algo muy padre ¿no? […] pero bueno… Después ya empieza el trabajo… este… Se acaban los proyectos […] entonces este… en eso pus no quedamos en "stand by", pues como seguía yo litigando, me sigo enfocando en mis asuntos ya después yo no, ya perdí yo el contacto, perdí el contacto con […] el jefe, entonces ya perdí yo el contacto […] y pues ya no pude seguir con él, ya le perdí la pista, entonces bueno pues yo me sigo dedicando a mis asuntos no dejé de laborar nunca […]
> –*¿Y era pesado llevar asuntos?*
> –Mmm, no era… Eh, más o menos, más o menos pesado ¿Por qué motivo? porque como yo manejaba al cien por ciento los asuntos pues yo tenía que estar al cien por ciento en ellos ¿En qué forma? En contestar amparos, en contestar demandas, hacer demandas, entonces mi tiempo era al cien por ciento, era de lleno, no se me hacía pesado, no se me hacía pesado, pesado era cuando luego se me juntaban las audiencias, que tenía una audiencia en *Pavón* y la otra en *Larrondo*, las dos eran al mismo día y casi a la misma hora entonces eso era lo complicado, lo complicado era cuando, mmm, cuando yo tenía un asunto en *Allende* y tenía que ir a checar un acuerdo en el juzgado y no podía, entonces, eso era nada más, o sea, no había tanto más que complicarse, obviamente sí estudiarle, estudiarle, eso sí era de ley, estar estudiando para poder contestar las demandas, cuando me tocaban los juicios pues había abogados que realmente en su momento pues sí me… Me daban una bailada porque yo apenas iba empezando.
> […]
> –*¿Y qué era satisfactorio?*
> –Pues el billete. Lo económico, lo económico, lo económico porque yo el día que yo requería de dinero nada más era hacer una llamada con tal cliente "Deposíteme tanto dinero, páseme tanto dinero", o sea no había mayor problema. Por ejemplo, hoy es jueves, yo para el sábado tenía un

> compromiso, a lo mejor una fiesta y yo ahorita ya no tenía dinero pero ahorita le voy a hablar al cliente "Oiga cliente necesito esteee…", No sé, "tres mil pesos para mañana que me los deposite, ya que este… para ciertos gastos", "Ah, sin problema."

Esa posición privilegiada, con un trabajo que le hace viajar y tener un nivel de vida que le resulta maravilloso dura poco, pero Raúl se sostiene sin muchos problemas, pues no ha dejado de mantener su actividad como abogado de litigio en materia civil, una actividad que, según su dicho, sólo es compleja por las distancias y las coincidencias de agenda cuando tiene que trasladarse de un extremo a otro de la ZMVM. En lo que toca al ingreso parece serle redituable especialmente por poder disponer de su tiempo y, a la vez también, tener una cierta holgura económica. Probablemente su desarrollo laboral pudiera haber seguido así, sin muchos cambios, pero una transformación fuerte estaba por avecinarse.

> –Y ya, entonces todo eso fue lo que… lo que pasó en mi ámbito laboral ¿Por qué estoy aquí, si tenía una buena vida? Me dicen ¿no? Muchos me dicen "Pues si ganabas bien, teniendo un dinero ¿qué haces aquí? ¿por qué la policía?" Bueno, pues esa es otra situación, mi padre tiene de fallecido lo que yo llevo en la policía […] cuando yo vivía en *Pavón* yo lo fines de semana venía aquí a ver a mis papás, yo tenía… yo tenía mi vida allá […] Yo tenía mi vida ya muy muy estable, muy buena, muy muy de todo, pero… Ya en ese tiempo yo ya este sabía que mi papá tenía diabetes.
> –*Ajá*.
> –Ya tenía diabetes mi padre, entonces ya andaba mal mi papá, entonces este yo siempre viví aquí con mis padres, entonces nosotros teníamos una buena… este… comunicación y un buen este… afecto familiar, […] entonces este ya mi padre yo sabía que tenía esa enfermedad, en su momento se le agravó la enfermedad de mi papá, entonces yo en *Pavón*, sí me sentía mal porque yo decía, pues yo estoy acá, mi único contacto es por teléfono, le hablaba a mi mamá a mi papá y cómo ha estado, no pues bien, este…
> –*Seguías litigando familiar ¿no?*
> –Sí, yo seguía, pero yo me sentía mal porque no podía estar con mi papá, entonces este… Llega un momento en el cual mi padre, este… se pone mal, se pone mal, lo internan en el hospital y pues a mi padre ya lo daban ya por muerto, ya no había nada más qué hacer, ¿no?, este casi estuvo a punto de un coma diabético, entonces fue algo, algo fuerte. Eeeh, yo de aquél lado ¿no? Entonces yo lo tenía que venir para acá, entonces resulta que en ese tiempo pues a mi padre ya la operación para que lo dializaran.
> –*Ajá.*
> –Pues ya a mi padre lo dializan […] era difícil que él, para él fue muy difícil esto […] mi padre ya no podía hacer movimientos, actividades, porque pues ya tenía esa cosa aquí conectada, entonces, pues eso también a mi papá le fue… fue dando pa' abajo, y yo ando por allá [en el municipio de *Pavón*], y no, yo quisiera estar con mi papá, entonces este… Llegué con mi esposa y "Sabes qué, me voy a tener que ir para allá, pues quiero estar con mi papá" "Sí" dice, y mi papá… yo ya sabía que estaba mal mi papá… mi papá ya sabía que andaba muy mal, y pues era… era poco el tiempo que le quedaba a mi papá, entonces yo me vengo de allá, me vengo, sin pensarlo ni nada, yo dejé allá todo botado ¿no? No me interesaba la comodidad ni el dinero, me vengo, dije bueno, pues aquí que están mis papás pero también aquí necesito dinero, necesito ingresos "¿Qué hago? ¿llevar asuntos? No, asuntos, me voy a tardar en llevar asuntos" ¿No? y veo como tenía contactos por parte de mi hermano y me dice "Oye por qué no te metes ahí a la policía, ahí en el jurídico, ándale" dice. Fui aquí a la policía y vi que decía una lona: "Se solicita vacantes para policía" "No sé" dije "bueno, ya qué, voy a ser policía" […]

La enfermedad del padre le hace regresar a *Alvarado*, a manera de imposición, la situación le hace abandonar lo que tiene al norte de la ZMVM para poder estar con su familia. Intuye que

es poco el tiempo que su padre tiene de vida. Ante lo emergente de la situación le parece que trasladar su actividad como abogado a la zona oriente le tomará tiempo, así que, otra vez por lo que le recomienda su hermano, decide entrar a la convocatoria de policía municipal con la idea de estar en el área jurídica. Este irá a ser el punto de quiebre que años más tarde le pone frente a mi, mientras habla con nostalgia de quien alguna vez fuera la persona con la que chocaba por el estilo de vida que llevaba durante la adolescencia. Su trayectoria vital ahora le depara nuevas situaciones laborales y personales.

7. Gustavo, licenciado en ciencia política – “asistente de trabajo social”

7.1 Introducción: el contexto de la entrevista

En el caso de Gustavo, aunque se mostrará interesado en mi actividad y me compartiera de sus experiencias e ideas, creo que siempre hubo un ambiente tenso en nuestra interacción. Sin embargo, él fue la primera persona que comencé a entrevistar el mismo día que en que hice mi primer turno de noche, mientras él se hacía cargo de la guardia del “radio”. Aunque esa primera sesión sólo duraría media hora, en total serían tres eventos de entrevista con una duración total de casi cinco horas y media, en diversos espacios de la Unidad Especializada; salvo esa primera sesión, todos serían entre el medio día y la tarde, en casi todos los eventos de entrevista seremos interrumpidos varias veces por las actividades encomendadas por la jefa de turno que le corresponde, o por que surge un “servicio de atención” y tiene que salir.

Al igual que Martha mostró reticencia a la entrevista. Me preguntó en esa primera sesión qué eran las cosas que quería saber y qué iba a hacer con ello. Me mencionó a la organización *Niño Artillero*, que ejerce un control importante en el municipio y sus instituciones, y me dijo que una de las prácticas de la gente de esa organización es que si ya no quieren a algún trabajador en algún puesto, buscan por todas las formas cómo removerlo “¡Por cualquier tontería!” me dijo y en ese momento me contó de un incidente que hubo recién con la población civil en un tianguis a pocas calles de las instalaciones de la Unidad (incidente que mencionaré más adelante), y cómo si hubiera una queja de la población sobre ello podría ser un problema para él.

–¡Ajá! Entonces, ya te hacen un proceso en consejo de honor y justicia […] por ahí... te empiezan a ... a acosar laboralmente ¿no? […] A mover el "mobbing"... hasta que te... ¡te botan, te abren! […] ¡Ajá! [hasta que] te retires, y eso no es la idea ¿no?
–*No pues no.*
–Yo sé que tampoco es... a lo mejor estoy exagerando digo yo porque... es un trabajo de investigación ¿no? Académico,
–*Ajá.*
–Pero... […] digo, además, la otra es que... […] no hay nombres ¿no?

Para la segunda sesión de la entrevista me pregunta sobre el destino final de las grabaciones. Le cuento que, en otros momentos, cuando usaba cintas magnéticas destruía los cassettes una vez terminada la investigación. Le digo que lo más probable es que una vez concluido todo lo borre. Finalmente accede a responder a mis preguntas y, conforme pasa el tiempo, se muestra un poco más desenvuelto en lo que responde, aunque, como más tarde creeré percibir, la forma en la que habla de ciertos temas, aquellos que tienen que ver con el mal comportamiento del resto de las personas que trabajan en la Unidad, y las críticas que profiere, son dichas casi como si quisiera hacer notar al resto del personal del turno que me las está diciendo, pues alza la voz. Esto va a tener, en mi percepción posterior, consecuencias importantes para todo mi trabajo etnográfico.

7.2 *No quería ser una persona católica mediocre*: trayectoria vital de Gustavo

Gustavo nació en 1988 un municipio aledaño a *Alvarado,* en donde ahora vive y trabaja, fue hijo único durante los primeros diez años de su vida hasta que nace su hermana, momento en que además su familia cambia de residencia al nuevo patrimonio de sus padres, la casa en la que todos viven todavía. Una casa que será objeto, en ese momento, de la aspereza que marca a los municipios de la zona oriente de la ZMVM: "Sucedió algo feo… [la casa estuvo] sola por varios días… Se metieron a robar a mi casa todo lo electrónico, en el "*moderno Alvarado*", todo lo electrónico…". Gustavo hace alusión a una de las frases con las que se anunciaba el desarrollo del municipio. La experiencia fue desagradable más allá de lo robado, tenían en ese momento una mascota, un "perro bullterry [o] pit bull", al que le pegaron con un objeto durante el robo, "lo lastimaron […] mi mamá se puso triste."

Gustavo también se refiera a las diferencias de ese tiempo el municipio: "Todo terracería… Por la avenida… Un terrenal, tierra hasta por debajo de la tierra… Polvo. Llovía. Lodo. Cuando fui niño se hacía un charco gigante, agarraba ranas, ajolotes y todo… […] Era

muy diferente, no había drenaje, banqueta, ni guarniciones."

Él estudió en escuelas públicas de la zona. La escuela secundaria la cursa en una institución que es conocida en el área.

> –Muy famosa esa secundaria.
> –*¿Por qué?*
> –Por los casos muy violentos ha habido… Chicas que se extraviaban… Muy problemática… Los profesores se drogaban.
> –*¿Con qué se drogaban?*
> –Thiner, monas de sabores.
> –*¡Órales! y nunca estuviste…*
> –No sabía lo que eran "activarse" […] jamás me drogué…

Salvo Juan Carlos, todas las personas entrevistadas refieren contextos violentos y de transgresión en las escuelas. La narración de Gustavo añade al panorama de maestros de primaria coqueteando con alumnas, más violencia feminicida y profesores de secundaria que inhalan solventes. De la adolescencia también recuerda a su grupo de cuatro amigos que consideraba "la rareza de la escuela", eran años en los que él, dice, "estaba muy metido en la religión." Le preguntó por qué y me dice que era un momento en que tenía muchas dudas.

> En las iglesias, en todas he estuchado que estamos aquí por un objetivo único […] Yo creo en Dios, sí, lo sigo creyendo, este… te da plenitud, te da plenitud porque no te sientes sólo, no te sientes tristes, no te sientes frustrado, no tienes… este… presión, no tienes problemas existenciales, porque hay una razón por la que existes, que es Dios. Entonces te evitas de estar buscando otras fugas, balies, tomar… fumar… drogarse. Entonces… todo eso también mi formación como católico y era adolescente, más que tenía muchas dudas, pues me dedicaba a eso. Hubo un tiempo donde ya desvié el objetivo [se ríe], eso sí, también […] y también porque no quería ser una persona católica mediocre que no sabe ni qué es el catolicismo, ni lo conocen y lo critican.

El "desvió del rumbo" me lo explicará más adelante, pero en ese momento inicial se vincula con la iglesia en respuesta a su propia búsqueda. Como se le facilita aprender a tocar la guitarra, participa en un grupo musical de la misma iglesia. De forma un poco similar a otras personas que entrevisté, Gustavo expresa a su manera el anhelo de distinguirse de entre su contexto, en este caso busca no ser un "católico medriocre".

La escuela secundaria, junto con el ámbito religioso, es el contexto en el que Gustavo comienza a relacionarse con las mujeres de forma erótico-afectiva. Relaciones que acompañan su decir a partir de este momento. Antes de entrar a la preparatoria, por ejemplo, me cuenta de una novia cinco años mayor que él, un vínculo que le hará, me dice, empezar a escribir poesía, actividad artística que se suma a su desempeño musical.

Mientras estudia la escuela preparatoria junto a una carrera técnica en contabilidad, entra a un coro de una iglesia cercana a su vivienda, ingresa también a un grupo de la

Pastoral juvenil con el que participa en las representaciones de la pasión de Cristo. En esos años también entró a hacer cursos sobre estudios bíblicos, a la vez que intensifica su producción de poemas. Convertirse en escritor, me dice, es ahora su sueño.

Cerca del final de la preparatoria baja en sus calificaciones por estar más ocupado con la música y sus múltiples relaciones. Esta baja en su rendimiento escolar le genera un conflicto con su madre, pero consigue terminar sus estudios de bachillerato. Gustavo no es un estudiante modelo, y está lejos de ser un estudiante tan destacado como Sofía, pero sí es muy intensa la cantidad de actividades que desarrolla, por ejemplo, en el último año del bachillerato se mete a estudiar unos cursos de teología para laicos, conocimiento que un poco más adelante va a capitalizar para establecer más relaciones con mujeres. Al mismo tiempo que estudia la escuela preparatoria incluye la carrera técnica de administración de empresas, así que tiene que hacer servicio social y prácticas profesionales, estas últimas las lleva a cabo en las oficinas del Ayuntamiento de *Alvarado*, lo que constituye su primera aproximación a la burocracia. En ese momento le parece claro imaginar una trayectoria laboral futura así que realiza el examen para entrar a la UNAM, en la carrera de relaciones internacionales, pero no lo consigue, así que concursa para entrar a otra universidad pública, pero del Estado de México y lo logra, escoge la carrera de ciencia política y administración pública porque le parece vinculado con las relaciones internacionales y porque, como me dice, “las personas que ganan más están en la política.”

Durante los estudios universitarios su interés por la religión le ofrece una forma de expandir los vínculos que establece con las mujeres. Si antes de entrar a la universidad ya se jactaba de “conquistar” y tener noviazgos con diferentes mujeres, como me dice al hablar de una de esas novias, “Josefina, [ella] tiene tres hermanas [...] Anduve con una de sus hermanas también, no sé si por estar cerca, porque se parecían… Ya sabes, la típica fantasía de andar con dos hermanas, esa también la cumplí.” El símil de establecer relaciones con mujeres como un triunfo comienza con esa primera novia, Josefina, que es cinco años mayor que él. La describe como un relación muy intensa, en parte porque el vínculo inicia al estar ella en un estado emocional muy frágil por la relación previa que había tenido, en la que dice haber sido “engañada”. Se trató de una relación con un sacerdote. Gustavo me dice que, al llegar a la universidad y conocer más de algunas personas cercanas a la iglesia católica, se transforma el cómo percibe a esa institución.

–Mi impresión cambia, y con lo del sacerdote que había andado con Josefina y todo eso, mi visión cambió […] ya la veía como una institución cualquier…
–*¿A la iglesia?*
–La iglesia católica… Pinche institución, la vi como… de lo peor, donde pura gente calculadora, fría, ventajista, colmilluda, egoísta trabaja. La empecé a ver así, pero también quería ir porque me gustaba el ambiente.

Gustavo comenzará a ir de parroquia en parroquia dentro del mismo municipio, luego de otros más e inclusive en delegaciones de la Ciudad de México.

–¿Y a qué ibas [a las parroquias]?
–A ligar, me integraba a las pastorales juveniles, y a los coros… ya con la experiencia que tenía, de los cursos, de tocar, de cantar […] No, no ,no, empezó mi ego a crecer un montón, porque era universitario, era escritor, era músico, y era religioso ¿no? y las mujeres, una persona religiosa piensan que… eres bueno.

En la secuencia narrativa de Gustavo aparece primero el desencanto de la iglesia y las personas que allí se desenvuelven, lo que lo valida, en su forma de contarlo, a hacer uso también de la institución para conquistar mujeres. No lo hace en solitario, me cuenta, sino junto a algunos amigos: “una bolita de conquistadores”.

–Pero después ya [como] universitario, no pues… anduve con un montón… Al mismo tiempo.
–*¿Como cuánto son “un montón”?*
–No… pss… Yo creo… unas 50 yo creo. Es que la iglesia, de veras es un lugar, tan fácil, tan vulnerable para las mujeres, en este caso, porque van en su búsqueda de la necesidad espiritual, y si tú les demuestras que eres espiritual ya las tienes aquí, fácil… Entonces yo anduve con unas, con otras… y andando con Brenda [su novia “formal” en ese momento] ¿no? […] De ir a las parroquias me hice de amigos… pero también de enemigos…
–*¿Por qué?*
–Muchos hombres se daban cuenta, y muchas mujeres, de todas edades, de todos lados se daban cuenta de que nada más iba de… de ‘picarflor’… De ‘picaflores´, no vienen a servir a Dios, a ayudar… A nada. Entonces tuve muchos roces con mucha gente, con mucha gente, con sacerdotes con monjas, con líderes de la iglesia, un montonal, muchos roces […] tenía muchos roces de todo, me expulsaron de la parroquia. […] Estuve a punto de que me excomulgaran de la iglesia.

De ser un ámbito en que buscara respuestas existenciales, como me dijo inicialmente, la religión se ha vuelto el medio para relacionarse con mujeres. En concordancia con cierto modelo de masculinidad que celebra las relaciones con múltiples mujeres, Gustavo ocupa su tiempo y energías en “ligar” la mayor cantidad de jóvenes aprovechando la vulnerabilidad que dice haber identificado en el contexto parroquial y de las pastorales juveniles. El conocimiento sobre la religión que tiene lo instrumentaliza a su favor para hacer creer que es una persona con un fuerte componente espiritual. Por supuesto no pasa desapercibido, ni él ni sus amigos de correrías, y entra en conflicto con otras personas que son capaces de identificar sus verdaderas intenciones. Puedo interpretar de estas narraciones una posición

desafiante con la autoridad. En un primer momento hay una subversión del fin espiritual que supondría vincularse con grupos religiosos, y en cambio utilizarlos como un punto de contacto para establecer vínculos erótico-afectivos; segundo, hay un desafío ante las figuras que representan la autoridad en esos espacios, como lo párrocos y otras personas en posición jerárquica superior.

Más adelante, me narra el evento por el que dice ser casi excomulgado, algo muy poco probable de ser cierto más allá de una forma figurada de hablar pues, para que esto ocurra es necesaria la intervención de jerarquías eclesiásticas superiores. Lo que me cuenta es que un sacerdote le increpa por su comportamiento, a lo que Gustavo le reclama pues sabe que el clérigo es homosexual, se pelean verbalmente y simplemente Gustavo no vuelve a regresar a esa iglesia. Contar con un vehículo propio que su padre le ha regalado al cumplir dieciocho años, le permite tener gran movilidad y así puede trasladarse a iglesias lejos de su casa para buscar a más jóvenes a las que engatusar. Sobre las razones de querer ligar, me dice: “yo no iba con el enfoque sexual, y no porque me esté haciendo el santo ¿no? O a lo mejor todavía me pasó algo de… no ser tan gandalla, no iba con ese enfoque, sino simplemente de sentirme… apreciado, querido,”

Aun el tiempo que invierte en su actividad de conquista de jóvenes, Gustavo consigue mantenerse en la universidad, al momento de hacer las prácticas profesionales le asignan a la Secretaría de gobernación, en la zona centro del entonces Distrito Federal. Él esperaba que a partir de las prácticas le ofrecieran trabajo, pero eso no ocurre así. Termina la carrera, e inicialmente trata de hacer su tesis sobre el tema del aborto.

> –Mi primer trabajo para titularme fue la ley del aborto, estaba en su apogeo, […] como yo me sabía de la religión, del aborto y de la política, pues… pero mi asesor me dijo que “No, que ese era un tema para doctorado…” Perdí las ganas […]. Empecé a buscar trabajo […] busqué trabajo en […] donde hice mi servicio de la prepa, me dijeron que sí, que llevara mis papeles, nunca me hablaron… Busqué trabajo en la Federal, policía federal.
> –*¿Y cómo, pensaste en que podías ser policía?*
> –[…] yo pensaba, porque decían, como yo había escuchado que “en la Federal que pagan muy bien, y que a los que tienen estudios les pagan mucha lana…” Todo eso.

Al igual que las otras tres personas con títulos universitarios que entrevisté, incluyendo la directora de la Unidad, encontrar trabajo se vuelve un camino problemático y frustrante. Es allí donde las expectativas tienen que disminuirse y se abre la posibilidad a buscar empleos que inicialmente no se hubieran considerado. Es este el caso de Gustavo, que después de no encontrar trabajo decide ingresar a la convocatoria de la policía federal, pero no recibe la

llamada correspondiente para continuar con el proceso.

En los otros empleos a los que trata de aplicar, en escuelas y empresas principalmente, le piden el título y la cédula profesional, y como no cubre ese requisito sólo consigue entrar como profesor de educación artística a nivel secundaria. Le resulta difícil mantener la atención de sus alumnos y sólo trabaja allí un semestre. Había acordado con sus padres que al terminar la carrera debería de hacerse cargo de sus gastos, así que sigue buscando trabajo y conforme pasan los meses se agrava su condición de "pasante". En un último esfuerzo, acompañado de uno de sus amigos más cercanos, va a la convocatoria, de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, le argumentan que no tiene la altura suficiente, aunque mide cerca de un metro sesenta y cinco centímetros.

A través de su amigo más cercano consigue ingresar a una compañía de seguridad privada que da servicios al Tecnológico de Monterrey en el campus Ciudad de México. Al mismo tiempo conoce a otra mujer con la que comienza una relación, ella es cristiana y al avanzar la relación, Gustavo decide cambiar de religión y deja el catolicismo. Pero aunque la relación de pareja le ofrece una nueva estabilidad, en el ámbito laboral vive con malestar su condición laboral. Comparativamente las condiciones de horario son mucho mejores a las que está sometido en la Unidad Especializada, pues eran de doce horas de trabajo por treinta y seis de descanso. Sucede un cambio administrativo, pues deja de trabajar para la empresa de seguridad tipo *outsourcing* y trabaja directamente para el Tecnológico de Monterrey sin variar de actividad, aunque cuando sucede esta nueva contratación él manifiesta que tiene la licenciatura en ciencia política y administración pública, con la esperanza de subir de rango o cambiar de actividad, y aunque obtiene como respuesta un "te vamos a cambiar de puesto más adelante" eso no ocurre. Son dos años los que Gustavo pasa en este puesto y con esas condiciones de trabajo, hasta que le hacen supervisor, pero no recibe ningún aumento salarial por ello.

> Llegaba ese choque en mí, de decir: "cómo es que soy licenciado y estoy trabajando de vigilante como si tuviera nada más la secundaria, y con… aparte este uniforme feo" […] Entonces de repente, el Tec se vaciaba, eran las 10, 11 de la noche, y yo en módulo, y decía "no pues qué hago aquí, todos mis conocimientos, toda mi vida… todo mí… Me pusieron de pretexto que no estaba titulado ¡me voy a titular!"

Cuando el malestar y la reflexión interna llegan a un límite, Gustavo vuelve a entrar en contacto con su universidad, la manera de concluir sus estudios es hacer una tesina sobre un municipio del Estado de México. Un año le toma terminarla y le dan fecha de examen

profesional. Se encuentra tan harto de haber ya trabajado tres años en la seguridad privada que renuncia. Su pareja de ese momento, por quien se había aproximado a su actual religión, la protestante, le deja. Vive Gustavo una transición aunque no lo gestiona de la mejor forma, cuando se titula, le resulta terrible la noticia de que el título tarda seis meses en ser expedido y se arrepiente de haber renunciado al trabajo de seguridad privada. Consigue un trabajo temporal de mesero a través de uno de sus amigos de la secundaria, para luego pasar a un trabajo como asesor de crédito pero sólo permanece allí hasta que tiene su título en mano.

Busca trabajo en la Suprema Corte de Justicia, en la Cámara de Diputados, en el Consejo Nacional de Cultura, sin éxito alguno. Se acerca al padre de un amigo suyo que es policía auxiliar en el entonces Distrito Federal.

> –Por qué no me mete allí con usted, ¿no? Me dijo "no qué, qué buscas aquí… ¿no? vete a la policía de investigación." […] y que me dice mi amigo Fernando "oye, pero también hay una convocatoria también aquí en *Alvarado*, están pidiendo licenciados, para un grupo que atiende a víctimas y cosas así ¿por qué no nos metemos?" "Sale" Y ya vine a la comandancia, metí mis papeles… […] Estaba en las dos convocatorias, decía "¿qué hago si me llaman en los dos?"
> *–¿Qué año era?*
> –2014 […] Hasta que un día me dicen acá: "te tienen que hablar… una licenciada te tiene que hablar para ver si te quedas aquí en la Unidad Especializada." Nunca me hablaron, nunca me hablaron, tampoco a la licenciada Martha… tampoco mi perfil no le importó… Entonces empecé a salir con la que es mi novia […] Ya le platiqué a ella "Oye mira, que estoy en las dos cosas [las dos convocatorias], la diferencia es que en D.F. […] sales como técnico superior universitario en investigación policial y aquí en Alvarado no sé qué onda, además pagan menos […] ¿qué hago, no? qué no sé qué" "Pues vete para allá ¿no? ¿qué buscas aquí en *Alvarado del zarape*? […] El chiste es que no quedé… no quedé en este trabajo…
> *–¿Tampoco para el otro?*
> –No, entonces una de las licenciadas de la capacitación de aquí me dijo "Métete a la convocatoria de la policía normal, de la policía municipal, y si alguno de los licenciados que sí quedaron en la otra, se van, te jalamos" […] Y yo les dije a mis papás "¿pues qué hago?" "Pues métete" y ya me metí.

Es perceptible la valoración negativa que tiene el propio municipio cuando incluso quienes viven allí se expresan de manera burlona y clasista, con el nombre puede tener como empleo el trabajo de policía, incluso para un mismo agente, como el padre de su amigo Fernando. Aun así, como Gustavo es rechazado en las dos convocatorias, intenta ingresar como policía municipal, y de esta forma llegará, un par de años después, a estar frente a mí, contándome su historia.

8. Conclusiones del capítulo

Existen diferencias en las trayectorias de las mujeres y de los varones, en relación a características que van a resultar importantes para las vivencias de malestar en el trabajo. Una de las principales, desde mi perspectiva, tiene que ver con la propia vivencia de violencia al interior de las relaciones de pareja. Las tres mujeres, aún y sus diferencias familiares e individuales, de clase social, de formación y de residencia, han vivido alguna forma de violencia al interior de sus relaciones de pareja, ya sea durante el noviazgo o el matrimonio. Hablar de ello incluso les ha sido difícil, buscando eludir el tema ante mis preguntas. A lo largo de mi trabajo etnográfico llegué a escuchar comentarios sobre otras trabajadoras de la Unidad que vivían violencia por parte de sus parejas, con críticas de terceros a lo incongruente que eso resultaba.

Como se ha establecido, la violencia de género y contra las mujeres no la realizan en general personas trastornadas, sino que por el contrario la violencia está tejida en la propia estructura social (Caputi y Russel, 1992; Izquierdo, 2011), de tal forma que sería ingenuo pensar que por el simple hecho de trabajar en una instancia de atención a víctimas, quienes allí laboran no pudieran haber sido, o ser todavía, víctimas de alguna forma de violencia misógina. Por otro lado, al no contar con espacios profesionales de contención emocional, como podría ser el apoyo psicoterapéutico constante, las personas quedan a la suerte de que sus capacidades y contextos les puedan ayudar a remontar vivencias negativas como la propia violencia padecida.

El municipio donde viven y trabajan buena parte de las personas entrevistadas es en general un contexto de violento, pero esta vulnerabilidad es diferencial con base en el género. Para las mujeres existen expresiones de violencia que los hombres no padecen, como es el caso de la violencia sexual. De igual forma ocurre con la violencia de pareja, que tiene además implicaciones para el trabajo que se desempeña dentro de la Unidad. En el caso de los tres hombres entrevistados, ellos no reportan ninguna forma de violencia recibida al interior de su relaciones de pareja, sin embargo, en algún momento de su vida, pasada o presente, hay narrativas que dan cuenta de que mantienen varias relaciones con parejas de forma simultánea aunque de forma velada para algunas de las mujeres, situación que cabe dentro de algunas de las descripciones de violencia al interior de la pareja que se contemplan en diversos ordenamientos legales. Como mostraré en el capítulo siguiente, hay un continuo entre las vivencias de quienes trabajan en la Unidad Especializada y las personas a las que

atienden, víctimas y agresores. Se considera indeseable que quienes han pasado por situaciones de violencia den atención a víctimas, sin embargo, el escenario es menos dramático que en el caso de los varones, si nos enfocamos en el protagonismo que tienen, en mayor o menor medida, en las narraciones de dominación en sus relaciones de pareja. Es mucho más grave lo que esto implica en su contacto con víctimas de violencia de género, pues posibilita la revictimización.

En lo que toca a las trayectorias educativas, aunque tanto hombres como mujeres enfrentan inequidades y violencias, en el caso de las mujeres, la vulnerabilidad se presenta de forma más acendrada. En el caso de las dos personas que no tienen estudios universitarios, Lily y Juan Carlos, se manifiesta el que los varones puedan contar con mayores posibilites de seguirse desarrollando, pues él estudia una carra universitaria en línea, mientras ella dedica su tiempo fuera del trabajo al cuidado de su hijo y el mantenimiento de su casa.

Por lo que toca a las trayectorias laborales, me interesa resaltar cómo, en casi todos los casos, existe un antecedente, ya sea un familiar con un trabajo en el sistema de justicia penal, o ideas recurrentes que hacen factible el trabajo policial. Además, en todas las trayectorias hay precedentes de actividades laborales que comparten características con el trabajo que desarrollan al momento de que les entrevisto, como lo son ciertas formas de organización y división del trabajo que implican jerarquía y actividades en equipo, situaciones de riesgo e incluso el uso obligatorio de uniformes (Lily en la tienda de autoservicio, Sofía haciendo entrevistas dentro de un reclusorio, Martha coordinando a “jóvenes infractores”, Juan Carlos como jefe de turno en los caldos de gallina, Raúl en grupos de meseros y en la organización de un candidato a presidente municipal, Gustavo en seguridad privada). Aun así, pareciera que en todas las narrativas el trabajo en la Unidad se presenta como un último reducto desvinculado de sus expectativas personales y profesionales. Esta es también una característica que emerge en el trabajo etnográfico y en las entrevistas, y que además tiene implicaciones para la vivencia de malestar y desgaste, como mostraré en el capítulo siguiente.

Capítulo IV. Malestares y desgaste

1. Introducción

En este capítulo abordo las condiciones de trabajo y las situaciones de mayor carga emocional de los empleados de la Unidad Especializada de Atención. Como las condiciones de trabajo, tanto materiales como simbólicas, están condicionadas por los eventos previos y por el contexto, mostraré lo que me fue relatado sobre las condiciones de llegada a la policía en general y, posteriormente, a la Unidad Especializada en particular. Es importante tener en cuenta que existen dos grupos claramente identificables: por un lado, aquellas personas que estudiaron una carrera universitaria y que ingresaron directamente a la Unidad y, por otro lado, aquellas que ya se desempeñaban como policías y llegaron a la Unidad una vez que ya tenían una trayectoria al interior de la *Secretaría de Seguridad Pública Municipal*. Para referirme a estos dos grandes grupos utilizaré términos *profesionistas* o *lics* para los primeros, y *emic*: *tecolotes* para los segundos. La información en la que está basado este capítulo fue generada en las entrevistas semidirigidas, ya mencionadas, salvo donde se indique lo contrario.

2. Sobre las expectativas de *ser policía*

2.1 *Tecolotes*

Los policías se llaman entre sí *tecolotes*, *tecos*, tal vez en alusión a que, como esos pequeños búhos, parecen pasar las noches en vela. El término no carga una connotación negativa cuando es usado entre los mismos policías, aunque como ya he referido, en México ser policía es una de las ocupaciones de más baja valoración social. Entre Juan Carlos y Lily, sólo ella no se expresa de forma negativa al respecto de ser policía, e incluso dice haber considerado entrar a la policía del Distrito Federal al salir del bachillerado, porque para ella se trataba de una actividad laboral más. En ese momento aún no tenía la edad necesaria para ingresar a la policía así que la posibilidad no se concretó. Cuando le pregunté qué era lo que le atraía de ser policía, en ese momento me respondió que el tener un trabajo estable con el que poder seguir estudiando, “me gusta la disciplina […] no quería ser una pendeja”, me dice. Ella no vuelve a considerar esta opción hasta que alguien se lo sugiere, años después. En el caso de Juan Carlos el ser policía no sólo no lo consideraba como una salida

laboral, sino que incluso lo rechazaba.

> *–¿Y tú te habías imaginado ya de… de policía?*
> –No, ni siquiera me gustaba…
> *–¿Y entonces?*
> –La necesidad, a ver dije "Vamos a…" De hecho, ni quería, porque… a mi me dice mi cuñado y allí estaba "y órale y órale… Allí te van a dar seguro y todo…" Y ya yo le dije "¡Pss son bien ratas! No manches, no me gusta". "No" me dice, "sí hay ratas, y hay de todo, pero tú puedes ser… de los que quieras, de los buenos o de los malos" dice, "ya depende de ti." Le digo "¡Nooo!" Le digo "ni máis." Pero pues ya… sí me costó, yo creo unos 15 días pensarlo y dije "no, yo creo que sí, sí voy a ir" […] [también] me impulsó mucho mi hermana.

Juan Carlos es rechazado por el resultado de sus exámenes psicométricos, su hermana trata de interceder por él pues tiene vinculación con la política local de bajo perfil, y a ella le dicen "que yo [Juan Carlos] estaba loco, que iba a matar cuando me pusiera el uniforme, que me iba a sentir bien Superman y que la chingada…", según me contó. Finalmente, es aceptado y dice sentirse "parte contento, parte obligado." Esta presión que recibe para entrar es distinta a la historia de Lily, a quien uno de sus tíos incluso le da dinero para que pueda hacer su trámite de ingreso, aunque se trata de una decisión que no es vista de forma positiva por el resto de su familia. "Mi mamá no estuvo de acuerdo […] Hasta la fecha mis tíos dicen que qué putas hago en la policía". A pesar de que ella dice no rechazar la idea de ser policía, cuando lleva su documentación por primera vez pierde los papeles y tiene que explicar su caso y suplicar para que le dispensen en lo que los vuelve a tramitar (Diario de campo 06/11/16), lo que podría ser visto como un acto inconsciente por parte de ella, una forma rechazar su ingreso a la policía.

A pesar de los inconvenientes iniciales los dos, Lily y Juan Carlos, rondan los diez años de servicio para el momento en que les entrevisto. Es el trabajo en el que se han mantenido por más tiempo. En ambos casos influyó la presión por sostener a sus respectivas familias, así que vivieron de forma muy positiva tener seguro médico una vez que ingresaron. En el caso de ella significó, además, poder pedir los traslados de ambulancia que su hermana enferma necesitaba, mientras que para Juan Carlos significó poder atender a la entonces frecuentemente enferma de su primogénita.

En el tiempo en que ellos entran a la institución policial los procesos de selección eran atípicos. Juan Carlos me dice que no había una convocatoria periódica como las hay actualmente, que la forma de operar era que los comandantes y los policías invitaban a otras personas a trabajar cuando era necesario que hubiera más personal, esas personas eran

generalmente familiares o conocidos. Bastaba un comprobante de domicilio y un comprobante de estudios, “ni siquiera me pidieron ‘antecedentes no penales’ ahora que me acuerdo”, me dice Juan Carlos. Esto es coherente con dos de los rasgos de la “cultura policial” mexicana señalados por Azaola (2006), lo informal y el predominio de la oralidad sobre la norma escrita en la institución policial, una laxitud en los procedimientos oficiales que también ha sido documentada por María Eugenia Suárez de Garay (2005).

Juan Carlos dice haber estado dos meses en la “academia” y haber corrido con suerte pues tenían asignado un apoyo económico de 500 pesos por quincena durante ese tiempo (algo que no se repetiría después para el resto de los *tecolotes*). Esa cantidad de dinero se lo dieron hasta el final de ese periodo, así que para sobrevivir se llevaba desde temprano sus bolsas de cacahuates para después ir a vender a los camiones, como hiciera desde niño. En el caso de Lily, me dijo haber estado el doble de tiempo en la “academia”, y no mencionó recibir dinero alguno pero sí haber tenido que comprar ella misma su uniforme (diario de campo 6/11/16), a diferencia de Juan Carlos que dice haberlos recibido sin pagar por ellos, aunque con el chaleco antibalas maloliente y caduco. La “academia” a la que se refieren, sólo era un tiempo de entrenamiento básico que se llevaba a cabo en las instalaciones de la Comandancia de la policía municipal.

Tanto para Lily como para Juan Carlos, tener un trabajo estable es un aliciente que les permite salir del desempleo y aspirar a una estabilidad económica que no tienen hasta entrar a la policía. A él le tomó más tiempo tomar la decisión de presentarse con sus papeles, a ella le bastó la invitación de un policía que le coqueteaba, como se narra en el capítulo anterior. Estos *tecolotes* van a compartir con los *profesionistas* el estímulo que viene de la necesidad, y algo del condicionante de ser ésta una “última opción”, lo que se pudiera interpretar relacionado no sólo con los riesgos inherentes sino también con la mala percepción ciudadana que tienen las instituciones policiales.

2.2 *Profesionistas*

Quienes cuentan con estudios de licenciatura son llamados *lics*, apócope de *licenciado*, y también *profesionistas*. Es una denominación informal que se usa de forma abierta, no lleva una connotación negativa por sí sola, pero sí marca una distinción entre quienes la ostentan y quienes no. La proporción de egresados de universidades es ligeramente menor a la de

policías y dentro de este grupo se reparten a partes iguales entre mujeres y hombres.

Como he hecho notar en las conclusiones del capítulo anterior, entre algunas de las personas entrevistadas hay antecedentes de familiares o personas cercanas en instituciones encargadas del mantenimiento del orden. En el caso de Sofía, su padre ha trabajado por años como policía, aun así ella, en la entrevista, me dijo que "él no quería que entrara a la policía […] no le agrada", lo que se pudiera interpretar como un rechazo fundado en la propia experiencia de lo que implica el trabajo policial. Este rechazo, que pudiera surgir del propio conocimiento de cómo es la función policial, también existe entre quienes no conocen la actividad policial "desde dentro", como se lee en esta intervención de Sofía: "Mis amigas pues todas dicen que '¿Cómo trabajaba aquí?, ¿qué cómo iba a ser policía?' O sea, obviamente tienen el… yo creo como el... constructo social de que eres policía porque no hay algo más ¿no? […] Yo creo que la gente no sabe realmente lo que es la policía y pues sí, me pesaba mucho lo que decían mis amigas ¡fíjate!". Pudiera percibirse una contradicción en este caso, pues aunque Sofía no dijo que le desagradara la idea de ser policía, sí exteriorizó que le resultaba desagradable atender a víctimas y, en ese sentido, sí fue su "última opción" al no encontrar otro trabajo.

En el caso de Gustavo, en sus propias palabras: "Ser policía nunca fue mi idea." Sin embargo, no le generó problema alguno entrar a otras convocatorias policiales al no encontrar trabajo en otros ámbitos. En el caso de Raúl, aunque no expresó rechazo directo sí dijo haberlo vivido con resignación: "[…] vi que decía una lona: 'se solicita vacantes para policía', 'No sé', dije, 'Bueno, ya qué, voy a ser policía'." En el caso de Martha también lo dice de forma similar: "de hecho nunca pensé en la policía". De las personas que entrevisté sólo dos mujeres, Llily de los *tecolotes* y Sofía de los *profesionistas*, no manifestaron explícitamente algo de malestar al momento en que deciden atender la convocatoria. Los *tecolotes* ingresan a la policía sin otra expectativa que la de hacer funciones de seguridad pública, pero en el caso de los *profesionistas*, las expectativas son las de ejercer su profesión, y no imaginan que el contexto será de tipo policial antes que de atención profesional. En una conversación informal con una de las trabajadoras sociales, me lo dice de la siguiente manera:

> –Es que cuando entramos [a trabajar a la Unidad] no nos dijeron que iba a ser así.
> –*¿Así cómo?*
> –De la policía… Te engañan y te dicen que vas a hacer otras cosas, de psicólogo de trabajo social, pero no de policía. A mí sí me costó [acostumbrarme].
> –*¿Por qué?*

–Porque tienes el prejuicio del policía... (24/09/16).

Este fenómeno ha sido una constante tanto entre los trabajadores como también en la misma directora de la Unidad, incluso es similar a mis propias expectativas al plantear como ámbito para mi investigación la Unidad Especializada pues, aunque sabía que era un grupo de la policía municipal, por el tipo de atención que identificaba como el primordial, no esperaba que incluso vistieran uniforme policial y portaran armas de fuego y candados de mano. Esta oposición entre expectativas y condiciones de la Unidad se encuentran presentes desde el inicio de su consolidación institucional, como expongo en el siguiente apartado.

3. La constitución de la Unidad Especializada y el arribo del personal

3.1 La creación de la Unidad como una instancia policial

El proceso de creación de la Unidad Especializada de la Policía Municipal de *Alvarado* es desordenado y hasta cierto punto sorpresivo como narra Martha, directora de la Unidad, quien, para ese momento, se encontraba laborando para el DIF municipal.

> […] y me invitan a fusionarme a la policía para atender víctimas de violencia, hasta donde yo entendí yo me iba a fusionar, pero no iba a pasar a ser policía. Llega un momento dado en que [los mandos] no tenían clara la situación y dicen que la Policía especializada se tenía que crear, y entonces me dicen que la policía pasa a ser… bueno, nosotros… Todo el personal, que se hace parte de la comisión, nos dan uniforme. Y te soy honesta, ese día… eeeh… Sí, todos los psicólogos que yo tenía, gente profesionista, nos quebramos en ponernos un uniforme, cuando lo pusimos en nuestro cuerpo… Bueno, yo fui una de ellas, empecé a llorar, dije: "No, yo no quiero esto para mí" ¿no? Sin embargo, después le dije "Muchachos, es un reto, vamos a demostrar qué hace un profesionista en la policía." O sea, yo en esta parte de que siempre no, y luego le entro ¿no?

En esta intervención se puede entrever, de nueva cuenta, lo informal y la oralidad por encima de lo escrito al interior de la institución policial (Azaola, 2006), pero esta vez en el ámbito de la planeación y el diseño institucional, puesto que la normatividad existente no formaliza la creación de la Unidad Especializada. Al momento de llevar a cabo mi trabajo etnográfico no hay aún sustento ni en el Plan de Desarrollo, ni en el reglamento de policía municipal. Por otra parte, lo que Martha describe expresa una condición de incertidumbre, ella no tiene control sobre el destino del equipo que lidera, situación que se constituye en un factor de estrés laboral (Crespo y Labrador, 2003).

El uniforme es uno de los elementos más distintivos de la policía, forma parte de lo que

se ha llegado a identificar, junto con los candados de mano y el armamento, como parte del "kit de identidad" de la policía y, por lo tanto, vestirlo implica asumir los significados asociados al mismo que, aunque en algunos contextos son lo de la autoridad (Crank, 2015); en el contexto mexicano conlleva el rechazo social y la valoración negativa de cualquier cuerpo de policía. En las últimas frases Martha además expresa, y ella misma indica, esa característica de ser tenaz con los retos que se le presentan, aunque al principio titubee para encararlos, lo que sin duda le ha ayudado a mantenerse en el puesto que aún ostenta.

Un aspecto excepcional, que esta primera constitución del equipo de la Unidad tuvo, fue que pasaron directamente de sus puestos en el DIF, a ser de un día para otro parte de la policía. El resto de *profesionistas* que ahora integran la Unidad tuvieron que pasar por un periodo de instrucción policial, como cualquier policía, lo que les generó un cierto nivel de malestar, como se verá más adelante. Los *tecos*, por su parte, hicieron la "academia" sin que ello fuera algo inesperado, como mostraré en el apartado siguiente.

3.2 El arribo de los *tecolotes* a la Unidad después de su trayectoria policial

Lily y Juan Carlos transitan sus propios caminos al interior de la organización policial casi de forma simultánea, pues ella entró a la corporación sólo unos meses después que él. El contexto del ingreso de Lily, donde una de sus hermanas está enferma y necesita traslados en ambulancia que la familia no puede costear, opaca las narraciones negativas sobre su paso por la "academia" durante la entrevista, pero en una plática informal hizo el comentario de que allí "por cualquier mamada te mandan a la chingada", aunque aun así consiguió mantenerse durante los cuatro meses que duró su instrucción e ingresó finalmente a la policía (06/11/16). Una vez dentro, llevó a cabo gestiones burocráticas informales para conseguir que el seguro médico de ella cubriera los traslados de su hermana, quien pese a todo falleció. Lily me dice al respecto una frase que describe las implicaciones que con mucha frecuencia tiene el trabajo policial para las familias de las y los agentes: "mi sobrina se quedó huérfana y mi hijo también". Me indica con ello que una vez ingresó a la policía los horarios le han impedido pasar más tiempo con su hijo, a quien ella apoda *golondrino*. Sobre el malestar que se produce por la demanda de horario del trabajo policial me referiré más adelante.

En el caso de Juan Carlos, él estuvo quince días "en sector", como compañero de su

cuñado, gracias a la gestión de este último para así enseñarle algunas particularidades del oficio. El “sector” es la unidad en la que se subdivide el territorio de trabajo policial a escala municipal, pero también es la manera de distinguir ese trabajo de aquel que se realiza en un punto fijo, el trabajo en “el sector” es el trabajo policial “en la calle". Después de ese breve tiempo inicial Juan Carlos pasa un año en el área de radio. Se trata de un puesto privilegiado pues no implica riesgos, sin embargo, luego de un tiempo, se aburre de estar allí así que gestiona su cambio para volver al “sector”. Juan Carlos ha sido hasta ahora una persona capaz de desenvolverse bien en contextos laborales nuevos y desafiantes, así que tal vez sean esas características las que le hacen buscar una posición de mayor actividad y aprendizajes.

Lily, por su parte, desarrolla todavía más el potencial que ya había descubierto como trabajadora de la tienda de autoservicio. El medio policial es un ambiente lleno de conocimientos nuevos para ella, así que adopta una actitud de servicio y como no teme preguntar, rápidamente se vincula con policías viejos que le van enseñando. Ella dice pensar que “mejor ser pendejo una vez que pendejo siempre” (06/11/16). Desde el uso de la papelería y los trámites administrativos, hasta actividades más complejas, Lily se inmiscuye en todo lo que puede “yo era de las que ‘quién quiere ir a…’, ‘¡Yo!’ ‘Hay un colgado ¿quién quiere ir a…?’ ‘¡Yo! Nunca he visto un colgado…’” (06/11/16). No sólo alimentará sus morbos, también adquiere habilidades que le servirán para el resto de su trayectoria vital, como me cuenta en la entrevista: “aprendí a manejar en la policía, como me llevo a bien con hombres… yo no quería ser radio operadora”. Juan Carlos, al principio, tampoco sabía conducir vehículos de motor y también aprenderá sobre la marcha. Así, cada uno por su parte, harán trabajo de patrulleros, lo que les otorga una visión concreta de lo que implica el trabajo en “la operatividad”, otra forma de llamar a la labor policial que ocurre en las calles.

La narración de las trayectorias policiales de ambos está marcada por algunas de las características de lo que ha sido descrito como propio de algunas policías en México: prácticas paralegales en algunos momentos y, en otros, plenamente ilegales; fuertes limitaciones de equipo y presupuesto; desconfianza por parte de la ciudadanía, confrontación y desarticulación con otras instancias del sistema de justicia penal como el Ministerio Público; y en general un contexto plagado de posibilidades de confrontación (Ruiz y Azaola, 2014; Cortez y Santiago, 2014; Azaola y Ruiz, 2009; Azaola, 2006; Suárez de Garay, 2005; Arteaga y López, 2000). Son estas interacciones conflictivas las que hacen en cierto momento que

Lily deje de ser patrullera y le asignen como castigo informal una posición en un albergue del DIF donde sólo hay niñas, niños y adolescentes de hasta 14 años de edad, víctimas de algún delito o en situación de abandono. Ella dice entregarse completamente, cuidarles y divertirse hasta que, con el intento de suicidio de una de las adolescentes, pide su cambio pues, aunque logra detener la maniobra de ahorcamiento, vive ese evento con extrema tensión ya sabe que, a ojos de la autoridad, la última responsable es ella, "casi me dio diabetes", me dice. En esa época la convocatoria interna de la Unidad Especializada se acaba de dar a conocer y hace sus trámites para que la entreviste Martha y le realicen exámenes psicológicos (06/11/16).

Para Juan Carlos también es un evento desafortunado el que le acerca a la Unidad Especializada sólo que, en su caso, se trata de un padecimiento intestinal que le hace pasar por una intervención quirúrgica. Tras más de medio año de recuperación, cuando por fin puede reincorporarse a la actividad policial, la Unidad Especializada se está conformando, así que solicita integrarse y se entrevista con Martha, ella le advierte a él, y al otro *teco* que le acompaña, que necesitan pasar los exámenes para poder ingresar, sólo Juan Carlos lo logra.

Lo que atrae a ambos, a Juan Carlos y Lily, es la promesa de un mejor horario, de no tener que estar sometidos a la jornada de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso, así como estar en un contexto policial menos riesgoso para ellos. La Unidad Especializada les depara otras vicisitudes que no pueden prever, aunque puede que estas sean menos traumáticas para ellos que lo que espera a los *profesionistas*, como muestro a continuación.

3.3 El arribo de los profesionistas a la Unidad Especializada

Al momento de mi trabajo etnográfico sólo quedan dos *profesionistas*, además de la directora, de los que inicialmente conformaron la Unidad, y no pude entrevistar a ninguno de ellos. Como he mencionado, estas dos personas, una psicóloga y una trabajadora social, como todo el equipo de profesionistas de Martha, fueron dispensados inicialmente de recibir la instrucción policial tipo academia y sólo se les dio una "embarrada de teco", de sólo 15 días de duración sobre las habilidades que son indispensables para la policía,[25] como me

[25] Se trata de siete habilidades y destrezas sobre las que se evalúa el desempeño para acceder a otras posiciones jerárquicas superiores (conversación colectiva informal 06/11/16) (Comisión Nacional de Seguridad *et al*, 2017: 30):
1. Acondicionamiento Físico y Uso de la Fuerza y Legítima Defensa;
2. Armamento y Tiro Policial;

cuenta Lily (06/11/16). El resto de los profesionistas que han ingresado tuvieron que pasar por esos primeros meses de academia y, salvo Gustavo, las expresiones sobre el paso por la academia indicaban algo desagradable, como en el caso de Sofía en la siguiente intervención.

> –[…] me hicieron hacer academia
> –*¿Y qué tal?*
> –¡Si! Academia... ¡Ay no! ¡Fue la muerte!
> –*¿Por qué?*
> –No me gustó.
> –*¿Por qué?*
> –Me trataban mal.
> –*¿Sí?*
> –Sí, bueno a todos los tratan mal en la academia, pero siento que con nosotros era un poco más marcado, porque... entramos diez licenciados.
> –*Te refieres con "nosotros" a los licenciados...*
> –Ajá, así con licenciatura entramos 10 y veníamos específicamente a *la Unidad*, pero estábamos revueltos con compañeros que iban a la operatividad […] que iban a entrar a sector... [con estudios de] prepa y secundaria y este… haz de cuenta que los instructores pues sí, como que de repente hacían comentarios…
> –*¿Cómo qué?*
> –... feítos ¿no? Pues de que... porque somos licenciados nos creíamos más fregones.
> –*Ajá.*
> –Porque a nosotros nos pagaban y a los otros chicos no les pagaban
> –*¿La academia?*
> –Ajá, pero es… Pues es que a nosotros así estaba estipulado en la convocatoria, que nos iban a pagar…
> –*Ajá.*
> –...la academia, cada quincena se nos iba a pagar, entonces este… pus para la hora de hacer ejercicio "¡Pus, usted ya cobra!" Y cosas así, y pues ya de repente entre los compañeros pues empezó a surgir cierta fricción ¿no?
> –*Ajá.*
> –...porque nosotros cobrábamos y ellos no, pero… y por los fregadazos, porque sí estaban buenos, yo andaba todo morada pero así ¡mal plan!
> –*¿De la instrucción física?*
> –Ajá, de defensa policial y todo eso, sí.
> […]
> –*¿Qué fue lo más duro de la academia?*
> –Los golpes yo creo, físicamente […].

Lo que emerge en esta narrativa son las diferencias entre lo que se solicita y ofrece a nivel laboral a los *profesionistas* en contraposición a los *tecos*; estudios universitarios y mayores prestaciones a los primeros, y a los segundos estudios de secundaria y/o preparatoria sin goce de sueldo durante el tiempo que duraba la "academia". Juan Carlos me refirió cómo su generación de aspirantes a la policía tuvo el privilegio de que se les pagara el tiempo de

3. Conducción de Vehículos Policiales;
4. Detención y Conducción de Personas;
5. Manejo de Bastón PR-24;
6. Operación de Equipos de Radiocomunicación y
7. Primer Respondiente.

instrucción, y que después esto ya no volvió a ocurrir. El que un grupo de aspirantes tuviera este privilegio fue recibido negativamente incluso por los policías de mayor rango, y esa diferencia se impugna verbalmente en la narración de Sofía, quien refiere la instrucción física violenta como lo peor de esa temporada. Aunque no serían las únicas fricciones que pudo percibir, como se lee en la siguiente intervención.

> *–¿Y cómo eran los roces con los compañeros?*
> –Pues mira, yo afortunadamente no tuve roces con los compañeros, pero bueno, había una que otra persona de aquí, de los que veníamos para *la Unidad*, pues que sí...
> *–¿Con los operativos y así?*
> –Como en cuestión a conocimientos… a superioridad, pues sí,
> *–Ajá.*
> –... pues entonces, los compañeros que de repente te hacían el fuchi; sí hubo un tiempo en el que haz de cuenta que a nosotros cuándo teníamos dos meses en la academia nos separan, a los 10 que veníamos a *la Unidad*, y nos empiezan a dar clases especiales y pues eso como que sí hizo la ruptura del grupo, ¿qué crees? que yo con la mayoría de mis amigos que quedaron en la operatividad, pues sí les sigo hablando...
> […]
> *–¿Cuánto tiempo duro la academia?*
> –Para nosotros como.... como dos meses y medio.

Sofía enuncia cómo se marcan las jerarquías y se genera competitividad en relación con el conocimiento académico, lo que es una característica de la conflictividad entre *tecos* y *profesionistas*, aunque también se ha descrito en relación a otros ámbitos del sistema de justicia penal donde el ingreso de personal con estudios formales produce choques con los veteranos que se han formado “en la calle” (Santiago, 2011). En el paso de Sofía y sus iguales por la “academia” se añade otra diferenciación explícita cuando en el proceso formativo se separa a los cadetes luego de cierto tiempo. A pesar de esta separación, ella refiere una característica descrita como habitual en las trayectorias policiales: quienes transitan por la academia al mismo tiempo, generan lazos que van más allá de ese momento y se mantienen a lo largo de las trayectorias policiales (Crank, 2015).

Gustavo no me comparte de experiencias de malestar y sólo considera muy limitadas las características de la formación policial que recibió, al igual que en el caso de Raúl, ellos “hicieron la academia” con la expectativa de no estar cómo policías de a pie sino moverse de posición una vez dentro. Para este último también resultó difícil ese proceso, pues aunque no se encontraba en la parte de la generación que entró directamente a formar parte de la Unidad, era sabido durante el periodo de academia que él tenía una licenciatura en Derecho.

> *–Oye, ¿sientes que es conflictivo, por ejemplo, el haber entrado a la academia con la licenciatura en comparación con los demás?*

> –Sí, sí sí sí, porque muchos, creo que yo que muchos tienen el concepto de licenciado como que el que… el que no sabe hacer nada, como que el 'fresita', como que el tonto ¿no? Yo cuando entré ahí pus, pues todos eran ¿cómo se les llama? Ciudadanos con bajo nivel de estudios ¿no?, con prepa, secundaria […] algunos con secundaria, otros tenían prepa, entonces… entraban y [decía el instructor] "Vamos a hacer ejercicio y a correr", y pues yo obviamente por lo gordito pues no podía ¿no? y "Vamos licenciado ¿o qué? Este… también los licenciados tienen que hacer ejercicio", no pues adelante, y todo, y luego no faltaba el 'castroso' que igual me decía "Los licenciados nada más piensan que es estar sentados", o "Los licenciados nada más..."
> –*¿Pero, de los compañeros?*
> –No, de los instructores.
> –*Ah, ya*
> –"No para que vean que también los licenciados tienen que echarle y revolcarse, y esto, si nada más andan ahí con su trajecito por ahí", y chale, sí, sí era también medio pesado, lo que no saben es que pues obviamente, pues yo, yo, tengo una licenciatura a base de… y todo lo que pasé ¿no?

La forma en la que se increpa a Raúl por ser un *licenciado* es parte de las tensiones de clase que producen inequidades, la etiqueta que recibe expresa una posición social privilegiada, aunque él mismo sienta el ataque como poco válido porque, aunque no lo dice, considera que ha luchado para conseguir su título universitario a través del esfuerzo. El conflicto sobre su propia autoimagen se hará más grande al concluir el tiempo de "academia", pues una vez que hubo ingresado formalmente a la policía tuvo que realizar labores de agente de tránsito, y así como Sofía vive malestar por los comentarios de sus amigas, Raúl experimenta incomodidad y vergüenza vinculadas de nueva cuenta a la mala percepción social que se tiene de la policía, a la que se le añade un nuevo componente de clase social por la imagen estereotípica de que el trabajo policial es propio de personas con bajos recursos económicos.

> Cuando yo ya termino mi academia, mi curso y empiezo a… a desempeñarme como policía, me mandan a mí… bueno, para mí y mis compañeros de la academia ¿no? De los que terminamos [nos dicen] "Se van a ir a vialidades, a la calle, a hacer tránsito", dije "Pus o sea, todavía… aparte de esto, de soportar lo que soporté… de irme a la calle, mi ego lo tenía muy arriba, yo soy licenciado, yo no podía estar en la calle, cómo voy a estar en la calle, me va a dar pena […] Bueno, pues a la calle, los carros, "pásenle." Pues total me ponía mis gafas, mi gorra para que nadie me viera, ¿no?, porque pues de algún modo, no es denigrante, pero es mal visto por la gente, el policía ya está muy quemado "¿eres policía? ¡¿cómo?!" Más los que me conocían, "Oye, pues tú eres licenciado, eres abogado, eres estudiado ¿cómo eres policía?" O sea, al policía lo ven bajo, y obviamente ya uno que está de este lado el policía tiene muchas aptitudes, muchas cualidades, muchas aptitudes de más, pero bueno… Eeeeh… Y yo estaba en… en tránsito, cuatro, cinco meses me la aventé en la calle, también en la patrulla y de más, me gusta, me gusta la calle, me gusta la línea […] No le saco… Escucho que existe *la Unidad Especializada*… "¿Qué es *la Unidad*? "Pues fíjate que ahí entran también abogados, esto y esto…" "Pues yo quisiera estar en *la Unidad* para no estar en la calle", bueno, le dicen a la licenciada Martha, [ella] dice "Sí, pues ¿tú qué eres?" "No pues yo soy abogado", "¿A poco? No tenemos abogado, fíjate que desde hace dos años no tenemos abogado, pues vente para acá." Pues, adelante, me mandan para acá […]

Raúl entró a la convocatoria de policía con la esperanza de ingresar después al área jurídica,

lo que no ocurre, por el contrario, se ve cumpliendo tareas que, aunque no lo dice totalmente, su semblante lo complementa, le resultan casi denigrantes: “los carros, ‘pásenle’.” Estos malestares de Raúl son resultado del choque que supone el perder la posición social que debería tener como abogado a un puesto infravalorado como es el de policía. Está presente en su narrativa la noción de que el trabajo policial corresponde a una clase social de bajos recursos y, por lo tanto, es inapropiado que una persona con estudios universitarios se involucre en ese tipo de actividad laboral. Es tal la incomodidad que busca mantenerse oculto, con sus lentes y su gorra, de los ojos de quien pudiera reconocerle. Al igual que con Sofía, las personas cercanas acrecientan el malestar pues les interpelan por el trabajo que ahora tienen. El reproche por su posición laboral viene además de las personas que forman parte de la policía, como se puede apreciar en la siguiente narración de Martha, al ingresar por primera vez al contexto policial en su posición de directora de la Unidad Especializada, ella dice haber percibido la forma en la que el resto de los mandos policiales hablaban sobre la población, y se queja, lo que desata una confrontación.

> Cuando llego a esta área de *la Unidad Especializada* y me presentan como mando, y me presentan ante cuarenta cabrones que en ese tiempo estaban como jefes, como comandantes varones, yo soy la primera que entra así, y uno de ellos dice estúpidamente ¿no? [dice] “Pues este… yo no sé qué tanto se queja la licenciada de la forma de hablar, bueno, no sé si sea licenciada, yo no sé…” Eso me hizo sentir como que yo no era nadie ¿no? […] Entonces estaban todos ahí y yo le dije: “Mira, te aclaro, soy licenciada en psicología, yo sí sé leer, no sé si tú lo sepas pero te aclaro, sí tú crees que yo no puedo manejar el lenguaje que tú manejas, la forma en que te expresas de la gente, la manera en que hablas, la manera en que la policía se ha manejado todos estos años, te voy a aclarar una cosa, sí lo sé hacer, así que vas y ¡chingas a tu madre! y que se me queda viendo “O sea ¿me estás mentando la madre?” “Sí, vas y chingas a tu madre, eres un pendejo ignorante.” El subcomandante, y que era jefe en ese momento […] dice “Martha, por favor ¡cálmate!” Le dije “No, comandante, si esta bola de pendejos cree que porque soy mujer me van a minimizar y creen que no sé usar un arma también les parto su madre a balazos, la sé usar, y dentro o fuera ustedes son hombres, yo soy mujer, pero soy civil, igual que cualquiera y tengo la misma maldad que ustedes porque soy un ser humano así que ¡chinguen a su madre todos! ¿Cómo ven? […] ¿creen que por ser hombres son más chingones o qué?” Digo “¿qué creen? Yo no ¿se han agarrado a sus pendejas y a sus putas? Son sus viejas… yo no.” Dije cuánta cosa no te puedas imaginar, y no te puedo decir todo porque dije más groserías [se ríe] Pero honestamente, yo después me sentí mal por haber hablado de esa manera, pero dije “Bueno ¡ok!, ellos creen que porque soy una persona profesional no puedo bajarme a su nivel, lo voy a hacer”, y empecé con esa actitud grosera hacia ellos y pareciera que fue la clave para que me respetaran, a partir de ahí, te juro, le miden para meterse conmigo. No utilizo groserías, de manera sutil les digo: sabe qué, permítame, ahorita lo apoyo en esto y en esto, pero no utilizo groserías, fue la única vez que les dije.

Martha estalla contra el comandante que cuestiona su título universitario y por lo tanto a ella misma. Pudiera interpretar que, a los ojos de los mandos, al increparles Martha su forma de hablar, ella también los pone en entredicho, pues la forma de hablar y expresarse de forma violenta sobre la ciudadanía, es un aspecto importante de “lo policial”, que por otra parte se

ha documentado no sólo ser de uso corriente, sino que no siempre se corresponde con prácticas específicas hacia la población civil (Waddington, 1999). Sin embargo, la reacción de Martha ante la puesta en duda de sus estudios universitarios pudo haber sobre pasado las expectativas que probablemente había de ella como recién llegada a ese contexto; su rechazo va también, como en otro momento de su vida, hacia las expectativas que podrían cernirse sobre ella en tanto mujer "¿se han agarrado a sus pendejas y a sus putas? Son sus viejas… yo no." Su estrategia funciona como le funcionó su actitud beligerante para marcar un alto a sus iguales cuando era una adolescente.

Estos conflictos donde las categorías sociales de nivel de ingresos y género de quienes trabajan en la Unidad Especializada colisionan con el contexto son parte de los principales estresores más significativos que fueron expresados, y tienen sus orígenes desde la confirmación inicial de la instancia, como expongo en el apartado siguiente.

3.4 Conflictos y malestares que surgen desde la integración de la Unidad Especializada

La propia actividad policial acarrea por sí sola un cúmulo de características que la hacen particularmente proclive al contacto con factores desencadenantes de estrés, por ejemplo, durante la entrevista Juan Carlos, al hablar de su trayectoria policial, me contó de varias situaciones de distrés por el contacto con el riesgo y la amenaza contra la integridad física; también así hizo Lily, sobre todo en pláticas informales. Podría decirse que en el caso de los dos *tecos* entrevistados, hubo una expectativa importante de que iban a ingresar a un medio complejo y riesgoso cuando se enrolaron en la policía; si bien antes de entrar no podrían saber con certeza cuáles serán las condiciones a las que se iban a enfrentar, había una previsión de que se trataría de un contexto difícil. Pero esto no es así en el caso de los *profesionistas*, incluyendo la propia directora que, como se ha visto, al constituirse la Unidad Especializada desconoce, al igual que el entonces personal a su cargo, que va a ser parte de la policía municipal, y que va a tener que trabajar al lado de otros policías. Este aspecto diferencial, relativo a la confrontación con la realidad del trabajo policial y las expectativas de ingreso, podría favorecer la emergencia de estímulos que generan distrés y frustración[26] en

[26] Le definición más aceptada de frustración corresponde a Abram Amsel (1992), quien también llama "contraste negativo" al estado o respuesta del organismo que se desencadena ante la experiencia de una devaluación no prevista en la calidad o cantidad de un reforzador apetitivo (una recompensa que induce un comportamiento), en presencia de señales previamente asociadas a un reforzador de mayor magnitud.

los *profesionistas*, al verse en entredicho su autoimagen, como manifestaron Sofía y Raúl. Llamaré a esta forma de malestar *ontológico*, por incidir en la propia percepción de quién se es, y me referiré a él con más detalle en apartado 5.4 de este mismo capítulo.

Se ha identificado que hay un deterioro en la ejecución de una tarea después de un estado de frustración (Klein *et al.*, 2002), por lo que es muy probable que el desempeño de los *profesionistas* no sólo pueda verse mermado por este *malestar ontológico*, sino que además se vincule con una menor tolerancia ante las condiciones de operación, como expresa Juan Carlos al momento de contarme cómo inicia el trabajo en la Unidad Especializada.

> […] Me costó [trabajar en la Unidad] porque es muy diferente el trato de la operatividad al de… todavía lo considero un ambiente muy difícil, porque en la calle llegas y… [pase de] lista y ¡vámonos! Cada quién en tu unidad, y te toca andar con él, con él… y "¿Qué vamos a comer?" "Esto." "¿Qué vamos a hacer?" "Esto." "¿Qué vamos a cenar?" "Esto." Y el auxilio "no, pareja, vente por acá" y ¡papas…!" Convives con ellos [los compañeros de patrulla]… se hacen como tus primos, tus hermanos, generalmente te llevas bien con ellos, y si no te llevas bien con uno se termina bajando de la unidad… Aquí no, aquí se convive mucho, y hay algo muy difícil porque toda la vida se la viven quejando. Todo. Se vienen quejando y… ay… Ahí en la calle… es mas difícil, con todo, convivir con un compañero que estar atendiendo a la gente… si de por si, estas escuchando problemas de la gente y todo eso, quieras o no es pesado, te desgasta… […] en la calle no hay tiempo […] Luego [aquí en la Unidad] surgen problemas y problemas que considero son innecesarios... a veces te digo que... en la calle te cuidas más entre compañeros, parece que hay más.... más compañerismo… más, más... este... espíritu de cuerpo... que aquí... aquí pareciera que eeeh... en vez de apoyarte en tus compañeros, pareciera que… hay veces que como se disfraza... pero no es así... hay veces que te... dicen "¡Ese está subiendo!" "Tírale gacho" y este… "¡Tírale más!" y este… "Pero que se echó un pedo y no huele" "¡También acúsalo y...!" Son cuestiones que no me gustan.

Juan Carlos no sólo describe de forma implícita relaciones conflictivas al interior de la Unidad, sino también la ausencia de una cohesión para el trabajo policial a diferencia de las relaciones en la "operatividad", que podrían suponerse con una solidaridad tipo enclave (Mars, 2013). La dinámica del trabajo policial convencional se impone sobre los conflictos, "no deja tiempo" para ellos, pero en la Unidad Especializada no es así, al menos para Juan Carlos, a quien le resulta más difícil las relaciones entre compañeros que el propio contacto con las víctimas. Este comentario no es menor porque en conversaciones informales él me llegó a confiar historias de casos atendidos que le pusieron los ojos al borde de las lágrimas.

Un indicador de las problemáticas al interior de la Unidad Especializada podría ser la cantidad de deserciones que han existido desde que fue creada la instancia. Lily me cuenta, en una plática informal, que la perdida de elementos es una constante desde el momento

fundacional de la instancia, pues al inicio eran 30 personas el *estado de fuerza*,[27] de los que sólo quedan seis: tres *tecos*, de los cuáles ella es la única mujer, y tres *profesionistas*: una trabajadora social, un psicólogo (que para el mes de diciembre será acusado de acoso sexual de una víctima y removido) y una psicóloga (que es familiar de Martha). La razón que Lily me da para que las personas se hayan ido, se den de baja o pidan su cambio en el caso de los policías, son los "pleitos" internos (06/11/16).

Cuando inicié mi trabajo etnográfico eran 20 personas, de las cuáles siete son mujeres, en dos turnos y que hacen funciones de atención directa, además de la directora, una secretaria, Berta, y otra mujer, Doña Mari, que se hace cargo de las labores de limpieza (ambas forman parte de la nómina de la policía municipal e incluso marchan en el desfile conmemorativo del aniversario de la Revolución el 20 de noviembre). Para cuando finalizo mi labor, ha habido un cambio sin remplazo (un agente de policía al que la directora solicitó lo regresaran a la operatividad) y una baja de uno de los *profesionistas* que estuvo desde la creación de la Unidad, pues fue señalado como probable responsable de acoso sexual hacia una víctima que atendió.

Juan Carlos en la entrevista me dice que los *tecolotes* que inicialmente ingresaron a la Unidad la han abandonado, que los primeros tres que fueron dados de baja porque "metieron gente que no debían de meter, hicieron cosas que no tenían que hacer, y ¡fusshh! Pa' fuera, proceso y pa' trás", el resto no ha pasado por procesos administrativos de responsabilidad, sino que se han hartado y han dejado de ir, causando baja en la institución policial. Al preguntarle por qué se han ido esos policías me dice que tal vez sea por lo "pesado" del contexto de la Unidad, que para algunos tal vez era difícil el ritmo "más tranquilo", pues en la operatividad existe la emoción y la adrenalina del trabajo policial convencional y eso genera cohesión. Pudiera interpretar que los *tecos* tampoco sabían qué se iban a encontrar en el trabajo de la Unidad Especializada, pues además de la falta de "recompensas" en forma de estímulo emocional, también existe un "costo" añadido: la disminución de posibilidades de verse inmiscuidos en actividades ilícitas que les reporte un ingreso económico extra, pues como me contara uno de los *tecos*, en "la calle" existe toda una gama de posibilidades de enriquecimiento paralelo dentro de las actividades de la policía (13/10/16).

La policía ha sido descrita como una organización con formas muy particulares de

[27] Nombre que habitualmente se le da al número de personas que integran, y están disponibles para las tareas de una corporación militar, o paramilitar como lo es la policía.

conducirse, con actividades y conocimientos que parecen exclusivos, o que al menos así hacen sentir a sus integrantes, como personas distintas del resto de las población, y esto, como se ha apuntalado desde algunas conceptualizaciones sobre la “cultura policial”, genera una cohesión significativa entre quienes forman parte de estas corporaciones, aunque también existan críticas y cuestionamientos a las pretensiones, erróneas, de universalidad de estas prácticas culturales (Sklansky, 2007). En el caso de la Unidad Especializada, la información empírica producida a través del trabajo etnográfico y en las entrevistas individuales, muestran por una parte la existencia de esa cohesión entre el personal policial y, por otra, la confrontación de los *tecos* contra los *profesionistas*, así como un malestar en ambos extremos derivado de las fricciones que expresan inequidades y discriminación.

Transitar por la policía dota de conocimientos concretos sobre la forma de funcionar de la misma, además produce empatía por las vivencias dolorosas que el trabajo “en la calle” genera. Al respecto Lily me dice: “A todos nos han dado en la madre en la calle. […] Los *tecos* tenemos algo juntos: nos podemos pelear, pero no nos podemos desmadrar” (06/11/16). Esas vivencias donde el miedo, las amenazas materiales en contra de la vida, el riesgo de perder la libertad al ser sentenciado de forma lícita o ilícita, las condiciones precarias e injustas del trabajo policial, son las que se asocian a la gesta de esos lazos de solidaridad (Rufo, 2016; Ruiz y Azaola, 2014). El contexto material en el que se lleva a cabo el trabajo policial, y las consecuencias que acarrea, son tan particulares que pudieran resultar casi inverosímiles para personas fuera de ese contexto, como sería el caso de quien cuenta con estudios universitarios y aspira a condiciones laborales mínimas.

Un ejemplo de las casi inverosímiles y amargas condiciones con las que llegan a tener que operar los policías me lo da otro *tecolote*, al que llamaré “Pérez”, cuando me cuenta en una conversación informal de cómo algunas de las armas de cargo pueden estar en un estado deplorable, o ser completamente inservibles, y para ejemplificarlo me habla de un compañero que termina rodeado, dentro de una patrulla, por una turba enardecida de ciudadanos que no deja de avanzar hacia él, desafiante, en cierto punto, el *teco* ya no puede más y acciona su arma contra la gente, una vez, y otra, y otra, y otra. No se efectúa ningún disparo, el mecanismo del arma no sirve. Las personas lo sacan de la patrulla y lo golpean tumultuariamente a tal grado que termina sumamente hinchado de la cara, casi irreconocible. Cuando el agente vuelve de la incapacidad, varios meses después, todos se burlan de él (28/10/16).

Como se ha descrito en las investigaciones sobre “cultura policial”, la forma de conocer cómo es este tipo de trabajo, de qué y quién hay que cuidarse, cómo protegerse, etcétera, es a través de policías de mayor antigüedad (Manning, 2007). Este fenómeno queda bloqueado en la Unidad por la confrontación, a la que Lily directamente llama “guerra” entre *tecos* y *profesionistas*, me dice: “Nosotros [los *tecolotes*] venimos [de la *operatividad*] broncos como la chingada, los *profesionistas* son civiles. No saben nada de la policía. Nosotros no queremos enseñarles y se chingan.” Le pregunto cuál sería ese conocimiento que no comparten y me responde lo siguiente:

> Enseñar que la gente te va a partir tu madre; no creas todo lo que te dicen; cuídate, tú eres primero antes que todo; un arma es peligro y no puedes desenfundarla nada más; cuándo es *la dura* y cuándo es *la suave*, cuándo se reparten putazos y cuándo no, estas son habilidades que se aprenden en la policía. Cómo crees que te la voy a regalar, y todavía me minimizas ¡menos! […] No tenemos apertura, ninguno de los dos [*tecolotes* y *profesionistas*]. ¿Guerra? ¡Guerra! Perros (06/11/16).

“La dura” y “la suave” expresan situaciones diversas que pueden tener que ver con el ejercicio del mando con diferente intensidad según amerite la circunstancia, aunque también con formas de actuar y responder ante situaciones concretas, e inclusive el tipo de eventos fortuitos a los que se pueden enfrentar la policía en el ejercicio de sus funciones. Lo que se expresa en el resto de saberes que enuncia Lily se relaciona con la discrecionalidad de la policía en el cumplimiento de las normas, este fenómeno es reconocido en los estudios de policía; la discusión no reside en si la policía será discrecional en su búsqueda de hacer cumplir las normas, sino que se asume que debe ser discrecional y que el reto es establecer en cuáles casos sí y en cuáles no se aplicarán las normas de forma discrecional (Newburn y Reiner, 2007). La minimización que nombra puede entenderse con el siguiente pasaje que me contó Raúl en la entrevista, sobre un intercambio verbal ríspido con dos policías de la Unidad que estudian actualmente sus licenciaturas en línea.

> –[…] yo llegué aquí [a la Unidad] sin problemas, con ellas [las otras *profesionistas*] sin problema, con los operativos, sí, con los policías porque viven la envidia, viven la envidia de ellos, entre ellos estaba González, González me dijo este… “Esos licenciados, se creen mucho” dice, el Rafael era también uno de los que me cargaban pila, y este… y pues como son medios… medios pesaditos, pues te digo, nunca me he dejado, entonces en su momento, este… Rafael empezó a estudiar, y lo veía yo con sus libros y todo, y yo pues no, no estudiaba ¿no? Agarraba un código, un libro, un artículo, porque tenía necesidad de saber de un asunto pendiente, entonces él, en su momento, en su sarcasmo [me dice] “Ya, abogado” dice “ponte a estudiar” dice, “nunca te he visto que agarres un libro” dice, “yo creo ni has de saber” “Sí verdad, pues qué te crees que no, no estudio, porque este… lo que tú estás haciendo yo ya lo pasé”, le digo, “apréndele tú, tú estúdiale que vas para una carrera, yo ya terminé” le digo, “a mí ya no me preocupa […] No me preocupa, tú ponte a estudiarle” le digo, “estúdiale porque vas a

> tener una carrera, si es que la terminas", le digo […] y ya también se quedaron cayados, si ubicas a Pérez ¿no?
> –Ajá.
> –También fue encargado de turno y también ese canijo, este… una vez me quedé yo… yo con otro compañero, el otro compañero estaba en el radio y yo dando instrucciones, entonces […] cierro la puerta, le puse el candadito, y se fue, entonces llega este chavo y se puso a tocar con la torreta de la patrulla bien… este… bien desesperado, es bien desesperado ese chavo, y toque y toque, y sale el otro chavo y le digo "espérate" le digo, "que se calme" le digo, "pues qué le pasa", le digo… este… "si no estamos ahí para estarle abriendo la puerta" le digo, entonces salgo a la puerta y, "¿Qué pasó?" dice, "¿por qué se encierran?" dice, "¿porque tienen miedo?" dice, era temprano, "¿por qué tienen miedo?" dice, "Los licenciados no saben este… eh… actuar", no sé qué, […] "Pues son licenciados" dice, "ustedes nada más están ahí atrás del escritorio" dice, "y este… sentadotes" dice, yo sí le dije, "pues sí jefe", le digo, "tiene razón soy licenciado y yo me estoy atrás de un escritorio" le digo, "rascándome la panza, yo ya estudié canijo, jodidos lo que no tienes licenciatura" le digo, "los tienen en la calle" le digo, y "¡ah! Pues tú, verdad", y que se queda callado, "ah", dice "pues es lo que digo, no saben hacer nada", y le digo, "mejor jefe" le digo "échele ganas" le digo, "tú que estás estudiando, estás estudiando", le digo "échale ganas a tu carrera, cabrón… el día de mañana… para que el día de mañana" le digo, "estés como los licenciados que dices, atrás de un escritorio", le digo, "rascándose la panza, y no afuera como tú" le digo, "asoleándose" le digo, "y llegando bien locos en la patrulla." Callado, callado. Pues sí, oye, también me costó trabajo lidiar con ellos, lidiar con la envidia, lidiar con el ego de que tenían tantos años de experiencia y cómo es posible de que uno que apenas va llegando les va a enseñar, pues no era de enseñarles, era nada más en la forma correcta en la que se debe de trabajar, […]

Lo que se presenta es tal vez el choque de dos frustraciones, por una parte, el *malestar ontológico* del egresado de la universidad que tiene que llevar a cabo una serie de negociaciones internas para conciliar el hecho de estar en un ámbito en el cuál todo su entorno, y ellos mismos, consideran hasta cierto punto inferior y casi denigrante. Por otra parte, el malestar de los *tecos*, que se produce por el contraste de su posición de mayores desventajas, y menores retribuciones pues ni siquiera su profesión es valorada de forma positiva, a diferencia de quien concluye una carrera universitaria. A ojos de los *tecolotes* los *profesionistas* parecen no haber tenido que soportar historias personales de grandes esfuerzos y sacrificios para llegar a donde están, aunque esto pueda no ser del todo cierto, como en ya mencionado caso del mismo Raúl.

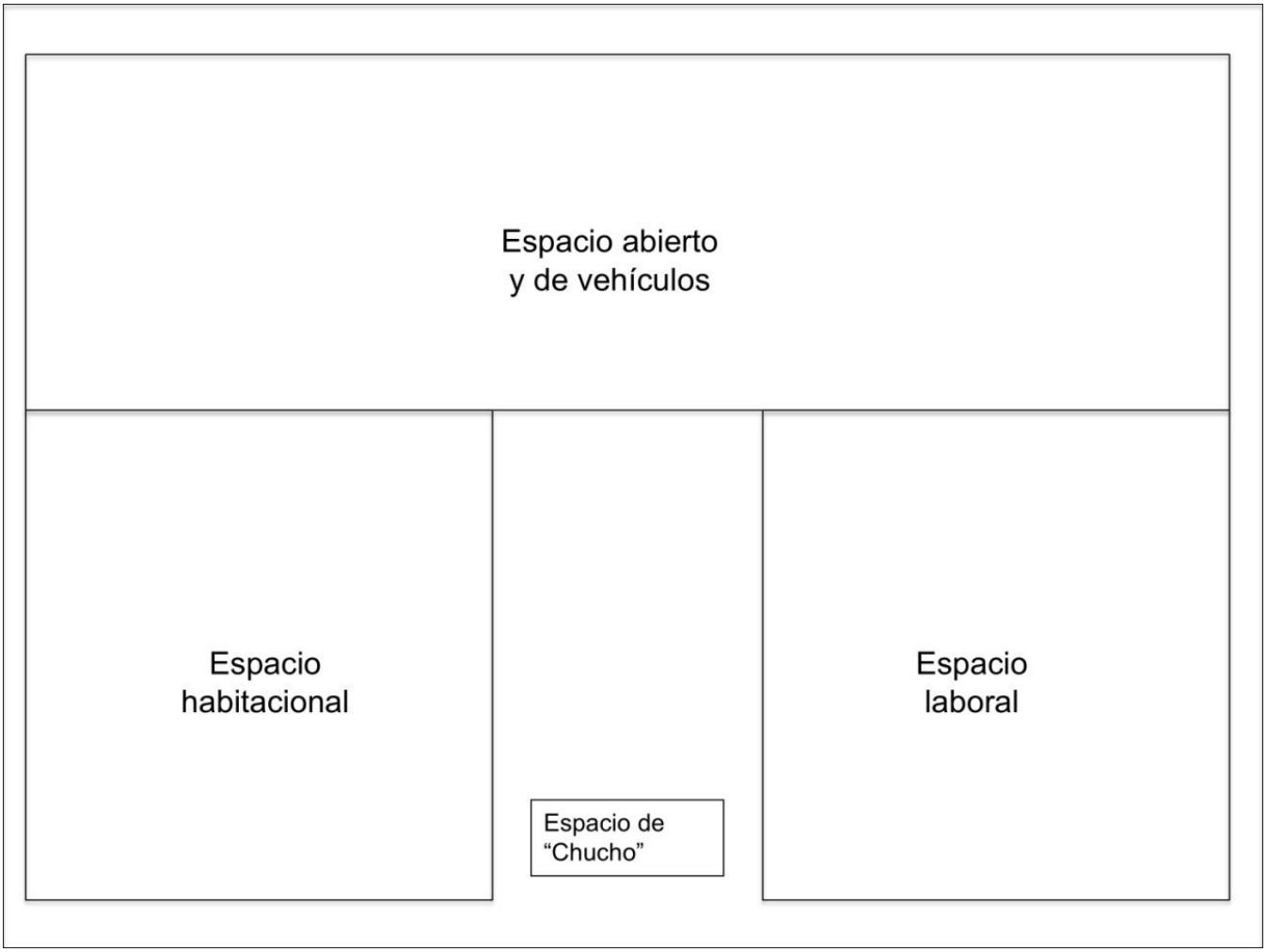
Como se expresa también en esta última intervención, hay una forma de habitar el espacio que se puede suponer como parte de las diferencias entre *tecos* y *profesionistas*, pues a ojos de los primeros, los *licenciados* solo están "atrás de su escritorio" sin hacer nada, y a ojos del *lic*, lo desagradable sería estar en la calle bajo el sol. El uso del espacio dentro de la Unidad Especializada expresa algunas otras inequidades más, como muestro en el apartado siguiente.

4. Condiciones de operación actuales de la Unidad

4.1 El espacio físico de la Unidad y las dinámicas cotidianas

Las tareas que se llevan a cabo ocurren tanto dentro de las instalaciones como en la calle. El espacio físico que designó el municipio para la Unidad Especializada podría dividirse en tres: espacio laboral, espacio abierto y de vehículos, y espacio habitacional. El área laboral es donde ocurren todas las actividades profesionales, allí es donde realicé la mayor parte de mi trabajo etnográfico. A continuación, incluyo un esquema con fines ilustrativos, pues no refleja la estructura precisa del espacio.

Imagen 1. Espacio general de la Unidad Especializada



Fuente: elaboración propia.

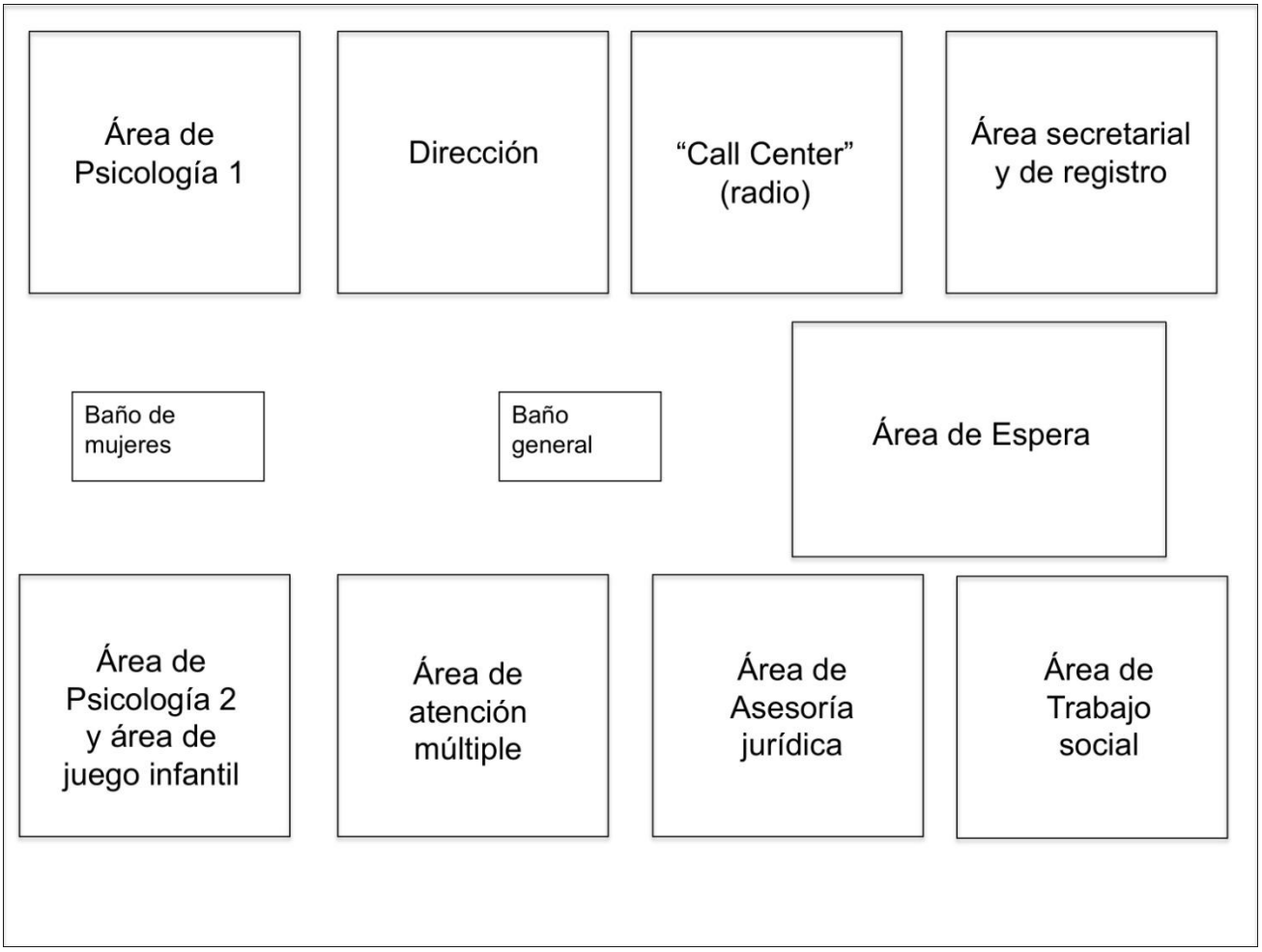
Para llegar al espacio laboral hay qua travesar el área abierta, donde suelen estar

estacionados los vehículos oficiales. También suele ser el espacio donde la directora estaciona su vehículo personal, privilegio vedado al resto, que tienen que dejar los suyos estacionado en la calle (quienes tienen, que son generalmente de los *lics*, entre dos y tres vehículos por turno). Existen otros trabajadores, únicamente hombres, que tienen motocicletas que estacionan en el espacio abierto frente al habitacional.

El espacio abierto también es donde se fuma de forma solitaria o a veces en conjunto, se llevan a cabo pláticas y reuniones informales de las que llegué a participar; es además un área que se transita para ir del espacio habitacional al laboral, pues no hay una comunicación directa entre ellos. Existe en la parte de atrás un espacio más pequeño que corresponde a “Chucho”, un perro viejo que vive allí y que es alimentado y atendido principalmente por la psicóloga Carmen.

El espacio laboral está integrado por las siguientes áreas:

Imagen 2. Áreas del espacio laboral



Fuente: elaboración propia.

La división en el espacio laboral obedece a las características de la propia infraestructura, que en general tiene cierto grado de deterioro; por ejemplo, Martha me manifestó su interés en que la Unidad recibiera una "mano de pintura" (11/01/16). En algunas partes de las paredes no es sólo la pintura de color amarillo la que está manchada o desgastada, sino incluso el recubrimiento de yeso se encuentra en ciertas partes ya ausente. El área secretarial y de registro consta de dos escritorios, en uno de los cuales está la computadora de Berta, quien hace las labores secretariales en un horario muy distinto al resto de los trabajadores, como detallo más adelante. Todos los días cuando ella llega a trabajar saca del área de psicología uno su silla junto a tres aditamentos de su computadora: el teclado, el dispositivo apuntador tipo "ratón", y un sistema de alimentación ininterrumpida de los que son conocidos como "no brake." Al término de su jornada vuelve a guardar sus aditamentos en la misma área, en la que generalmente sólo trabaja Carmen, quien junto con otras dos psicólogas más, gozan de un privilegio espacial por encima del resto del personal, que consiste en poder dormir en esa área, y no en el espacio habitacional. Este no es el único tipo de privilegios y tratos diferenciales que existen en la Unidad Especializada, y que son avalados por la directora.

Menos las áreas jurídica y de atención múltiple, el resto cuenta con al menos un escritorio y en él una computadora. En el área de psicología uno, se cuenta además con una impresora multifuncional de gran tamaño y una más pequeña, que generalmente sólo son usadas por Berta, Carmen y Martha.

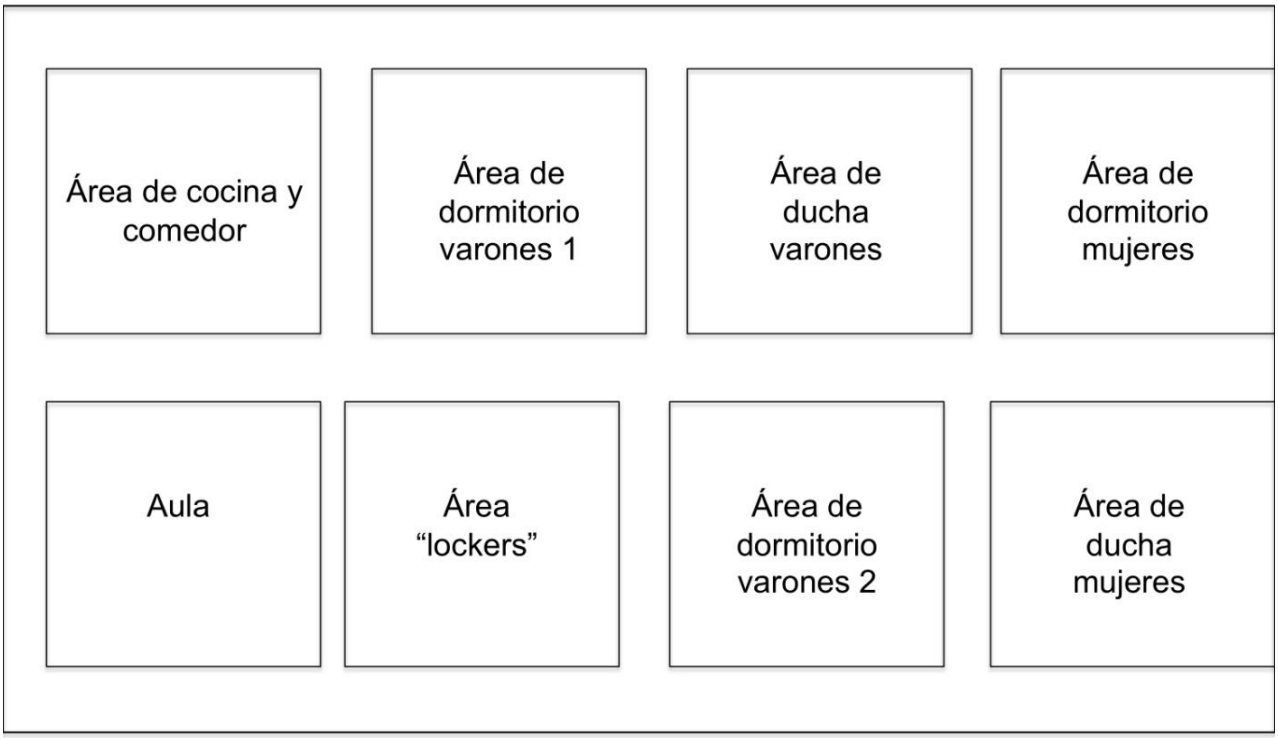
Además del área de espera, que consta de sillas fijas dispuestas en hilera, la otra área común es el baño general, que suele ser usado por todos las personas, incluyendo a quienes van a recibir algún tipo de atención, y que no siempre tiene agua corriente, así que Doña Mari se encarga de llenar cubetas con un manguera que está conectada a una toma del exterior y que se introduce por la ventana, esas cubetas contienen agua para desaguar el retrete (en buen estado pero sin la cobertura de plástico que evita el contacto directo del cuerpo con la cerámica) y también para el lavabo, donde en muy pocas ocasiones llegué a encontrar algún tipo de jabón para lavarse las manos. En más de una ocasión, por las tardes, cuando ya Doña Mari su hubiese retirado, llegué a entrar para descubrir que no había más agua en las cubetas y que el retrete había sido usado por alguien más antes de mi para defecar. El "baño de mujeres" es en general usado por las trabajadoras de la Unidad, y aunque no entré a él, también presencié como llegó a ser necesario que una de

profesionistas tuviera que ir a llenar una cubeta con agua para desaguar el retrete después de haberlo utilizado (21/10/16). Alguna vez observé cómo se permitía que entrara alguna víctima o alguna niña a ese baño. La forma de gestionar el uso de ese espacio tiene un componente de diferenciación como ocurre con las áreas de dormitorio, lo que señalaré más adelante. En lo que corresponde al espacio habitacional, este también tiene sus propia distribución y categorías.

Imagen 3. Baño general, manguera y cubeta para abasto de agua

Fuente: elaboración propia, fotografía digital modificada a “blanco y negro”, 14/11/16.

Imagen 4. Áreas del espacio habitacional



Fuente: elaboración propia.

El área de cocina y comedor tiene una estufa, un refrigerador en funcionamiento, una mesa, dos muebles (uno de metal y otro de madera), con trastes y utensilios de cocina, un lavabo de aluminio con una ventana que da al espacio abierto. Además, hay una jardinera de concreto que es parte del exterior del inmueble, allí suele estar una cubeta plástica pequeña en la que se deposita la basura orgánica, cuando no está el recipiente de plástico los residuos quedan en la jardinera que, sin plantas, ofrece un medio adecuado para que la mosca común deje allí sus huevecillos y las larvas crezcan devorando la materia orgánica en descomposición.

El aseo de los pisos de toda el área habitacional corresponde a Doña Mari, pero la limpieza de la cocina y de los baños corresponde al personal de la Unidad Especializada, "así se ahorran pagar a más personal de limpieza, como con las patrullas", me dijo uno de los *tecos* en referencia a la obligación de también tener que lavar los vehículos oficiales (19/10/16/).

El lavabo de la cocina tenía una fuga que fue empeorando con el pasar de las semanas mientras hacía mi trabajo de campo, así que la gotera que caía del grifo pasó a ser

un delgado y continuo chorro de agua limpia que se desperdiciaba y que sólo algunas veces conseguían detener (ver imagen 5). El techo y las paredes también se encontraban deteriorados. Los trastes que hay con frecuencia no llegan a ser suficientes, pero de una forma u otra se conseguían dar abasto cuando preparaban comida allí mismo, lo que más se echaba en falta eran cubiertos, pero se solventaba reutilizando aquellos desechables que llegaban con la comida mandada a comprar. Ollas y sartenes había de sobra en el mueble de metal. Los trabajadores que tienen mejor relación entre ellos a veces salían a comprar insumos para preparar platillos sencillos, otros optaban por la “comida corrida” que cuesta 30 pesos y que suele ser llevada desde una fonda cercana y consumida generalmente en la mesa de la cocina. También llegué a ver a quien llevaba su comida de casa. El aseo diario de los trastes corresponde a quienes los hayan usado, pero el detergente debe ser comprado por ellos mismos así que, como uno de los *tecos* tiene un negocio informal de venta de productos de limpieza, es a él a quien le suelen comprar una botella de plástico de refresco de 600 mililitros rellenada con detergente para trastes.

Imagen 5. Lavabo de la cocina, bote para basura orgánica y basura en descomposición.

Fuente: elaboración propia, fotografía digital modificada a “blanco y negro”, 01/11/16.

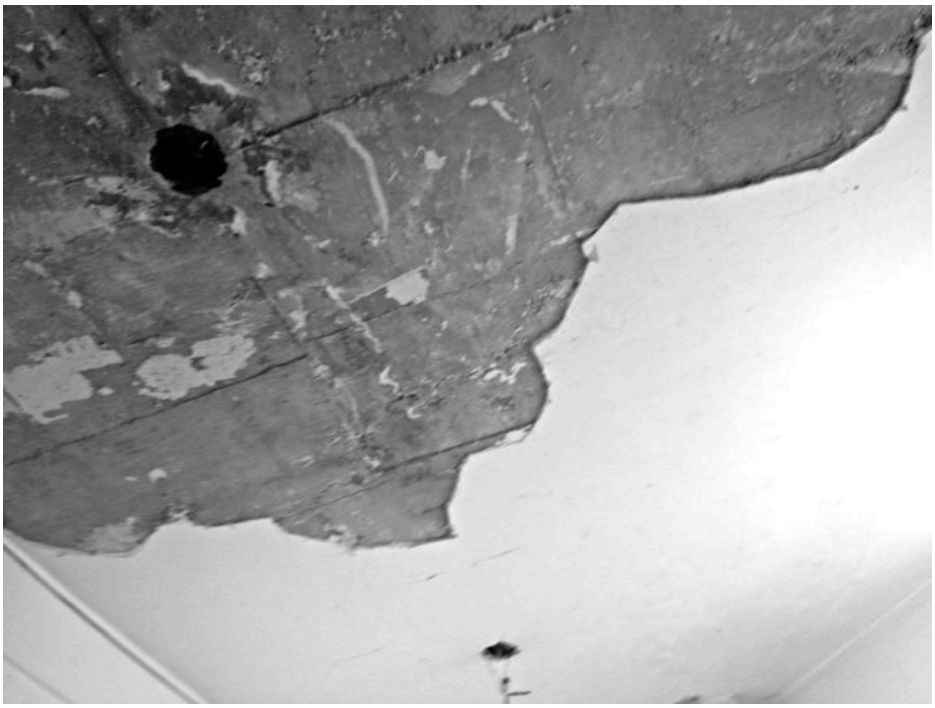
Imagen 6. Piso de la cocina frente al lavabo

Fuente: elaboración propia, fotografía digital modificada a “blanco y negro”, 17/11/16.

Imagen 7. Mueble con trastes de cocina

Fuente: elaboración propia, fotografía digital modificada a “blanco y negro”, 17/11/16.

Imagen 8. Techo de la cocina



Fuente: elaboración propia, fotografía digital modificada a “blanco y negro”, 17/11/16.

Para desayunar, si no hay mucha actividad, se puede salir a comprar una torta de tamal y un atole a un vendedor que se instala a dos calles de distancia, también llega con cierta regularidad una mujer con un carrito de supermercado acondicionado para traer una hornilla alimentada con gas; vende tacos de guisado a diez pesos cada uno, a veces se juntan entre tres o más trabajadores y compran un refresco de dos o tres litros y vasos desechables para acompañar los tacos. Esto ocurre siempre fuera de la Unidad.

El aula es un espacio en el que hay un pizarrón para plumones y unos veinte pupitres, el piso alguna vez tuvo linóleo del que ahora sólo quedan unos jirones en ciertas partes, al igual que en la cocina (ver imagen 6). Los “lockers” son un archivero al que se le añadió la posibilidad de poner candados a cada uno de los cajones, pero algunos están en muy mal estado y el mecanismo ya no funciona; están rotulados con cinta (ver imagen 9). El área de dormitorio de los varones es un cuarto en el que hay dos camas con sus bases, hay una tercera que consiste en un colchón sobre una base fabricada con lo que parece ser madera de desecho de una construcción, pues está manchada de blanco como si se tratara de yeso viejo. Hay además un catre.

Imagen 9. “Lockers”

Fuente: elaboración propia, fotografía digital modificada a “blanco y negro”, 14/11/16.

Imagen 10. Dormitorio de varones

Fuente: elaboración propia, fotografía digital modificada a “blanco y negro”, 14/11/16.

El área de dormitorio dos es sólo una habitación más pequeña donde únicamente hay una colchoneta, esta se comunica con el baño y ducha de hombres, en donde se enciende la luz juntando los cables pues no hay apagador. El retrete no parecía tener problemas de abasto de agua, pero no le funcionaba el mecanismo de descarga así que había que usar la

mano desnuda para jalar la cadena desde dentro, no había tapa el tanque de agua. No lo comprobé, pero me dijeron que el calentador de agua funcionaba bien, por lo que era posible tener una ducha con agua caliente sin ningún problema. No conocí ni el área de ducha ni el dormitorio de las mujeres, nunca fui invitado y no me atreví a pedir que me llevaran a conocerlo.

Las áreas de los hombres las conocí sólo cuando se llevó a cabo el primer taller de manejo de estrés, pues se resolvió que era el espacio más cómodo para ello. Mi impresión fue que nadie me llevó a conocer antes el espacio por una cierta cota de vergüenza, supuse que las condiciones del espacio estarían muy por debajo de las que cada quien debería de tener en su hogares. Si la cocina podría ser una extensión del espacio doméstico, el dormitorio se convierte en un fragmento de lo íntimo, un área donde el cuerpo pierde las convenciones sociales, emergen las flatulencias, los ronquidos. Se trata además de espacios que no pueden ser modificados más allá del aseo, sin decoración, utilitarios, pero donde hay interacciones significativas.

El último espacio a señalar es el de los vehículos de motor, aunque son cuatro en total sólo dos de ellos, llamados “colibríes”, se distinguen del resto de los vehículos de la policía municipal, pues algunas de sus particularidades, como el color y el modelo, le diferencian de la camionetas policiales tipo “pickup”, aunque todas tienen torretas como cualquier patrulla. De las otras dos unidades, una es un modelo viejo sólo distinto porque tiene rotulado el acrónimo de la Unidad Especializada en los costados, pero sólo es perceptible para alguien que lea con detenimiento, de lo contrario puede ser considerada como una patrulla municipal más. La otra unidad es un vehículo nuevo que fue asignado a la Unidad Especializada para llevar a cabo labores de búsqueda de personas, preferentemente mujeres, niñas y adolescentes, y se encuentra pintada de forma ligeramente distinta. Es en parte por estas similitudes en el aspecto de los vehículos que, como se verá más adelante, en la calle la población se dirige al personal de la Unidad como si se tratara de cualquier otro policía. Las similitudes con la policía no sólo son hacia el exterior sino también en uno de los aspectos centrales de la jornada laboral, como es el horario que describiré a continuación.

4.1 El horario de trabajo y las implicaciones para la vida fuera horario laboral

Las condiciones de operación de la Unidad Especializada han ido variando a lo largo del

tiempo en algunos aspectos, el primero de ellos es el horario de labores, que inicialmente iba a ser menor, y al menos así lo fue durante el proceso de capacitación, tanto para *tecos* como para *profesionistas*, pero al momento de comenzar a operar este sólo duró un par de semanas y después vino la instrucción "de arriba", de la comandancia, de que los *tecolotes* deberían cumplir un horario de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso, como el resto de los policías, mientras los *profesionistas* sólo laboraban de 9 a 18 horas, lo que fue vivido como injusto. Aunque, como Juan Carlos me cuenta, él pensó: "mejor qué se vayan, nos la pasamos mejor sin ellos, los tenemos que estar cuidando"; pero esa situación tampoco duró mucho, pues en unas semanas más, todos los trabajadores, menos la directora, la secretaria y la mujer del área de limpieza, tuvieron que ceñirse al horario de "24 por 24", en principio esto sólo duraría dos meses para "dar el apoyo" a la policía en general y después regresarían a un horario más reducido, pero como Lily me señala, ya han pasado cuatro años desde ese momento (17/19/16). Se trata de una forma de trabajar que por sí sola favorece el desgaste y otro cúmulo de circunstancias.

En lo que toca a los vínculos con la familia se ha descrito que las mujeres, al tener en la asignación tradicional de género la responsabilidad de hacerse cargo de las labores de crianza, experimentan situaciones de malestar y desgaste al resultar sumamente complejo cumplir al mismo tiempo con las responsabilidades de una vida laboral (Martín, 2013). Lo expresado por Martha es coherente con esta doble jornada que produce malestar aunque la afectación, relacionada con el cuidado de sus hijas no se vincula directamente con su trabajo en la Unidad Especializada, pues para ese momento ellas ya estaban grandes. Martha ha trabajado desde muy joven y es la persona de mayor edad en la Unidad, por lo que tiene la trayectoria laboral más amplia, y es en este tránsito laboral donde sus hijas se vieron afectadas. Ella se refirió a sí misma, en la entrevista, como una "madre periférica".

> –[…] finalmente, el hecho de ser mamá, creo que es donde tengo más defectos, más errores.
> –¿Por qué lo crees?
> –Pues porque no, no he compartido muchas cosas con mis hijas, o sea, a partir de que llevo este ritmo de vida de tanto trabajar y tanto hacer, y buscar tener… que ellas tengan una casa, un porvenir, un patrimonio digamos, bien. A veces me… creo que me enfrasqué mucho en trabajar más que en estar con ellas ¿no? Y había días que no la… pues era trabajar, de hecho eeh… dejar la leche en botellas para amamantarlas […] llegar a amamantarlas en la noche […].

En el trabajo actual de la Unidad, es Martha la única trabajadora que tiene el privilegio de presentarse en un horario de gran flexibilidad, pues no sólo calificaría como media jornada, sino que además ha podido mantener su trabajo como docente de una escuela secundaria y

actualmente también es docente universitaria en una escuela pública del Estado de México. Así, ella puede ir dos días a la semana a cumplir con su clase a nivel licenciatura, llegar más tarde a la Unidad y todos los días, estar a tiempo para cumplir con su clase de la escuela secundaria en el turno vespertino.

Las otras personas con horario fuera del policial en la Unidad son “Doña Mari”, la encargada de las labores de limpieza, que llega cerca de las ocho de la mañana, de lunes a sábado, y Berta, quien hace labores secretariales y aunque trabaja medio turno, llega a las nueve de la mañana y se va a las tres, generalmente, pues algunos días le vi llegar más tarde, y también irse a otra hora, a la una de la tarde, o incluso a las cinco. En resumen, estas trabajadoras tienen horarios de trabajo sólo durante el día, además de que gozan de cierta flexibilidad en su jornada laboral, un privilegio que contrasta con el régimen del resto del personal.

Buena parte de los horarios laborales en el sistema de justicia penal mexicano son absorbentes y esto tiene repercusiones importantes en las vivencias familiares, pues impide la convivencia en el núcleo familiar (Cortez y Santiago, 2014). Al exponer su trayectoria de vida, Lily, de forma figurada y contundente, describió el resultado de la dinámica impuesta al ingresar ella a la policía: “mi hijo se quedó huérfano”. Este menoscabo en la vida en familia se exacerba en el caso de las mujeres por el componente de género ya referido. Dentro de mis observaciones en la Unidad escuché un día a dos trabajadoras hablar sobre su desconexión con la vida de sus hijos pequeños, y a una de ellas decir con algo de pesar que “su pequeño” iba a participar en una actividad escolar pública y rematar con un: “¡Y yo no he visto nada!” (14/10/16)). En comparación con estas trabajadoras, Sofía tiene la ventaja de estar soltera, no tener hijos y vivir todavía en casa de sus padres. Aun así tiene una vivencia negativa sobre el horario, aunque no se refiere a ella durante la entrevista (en concordancia con su postura implícita de no expresarme aspectos negativos en ese momento). En una plática con otras trabajadoras que presencié en las primeras semanas de mi trabajo etnográfico, le escuché decir que luego de una jornada laboral vuelve a las 10 A.M. a su casa, se mete a bañar y se duerme hasta las cinco de la tarde, momento en que su madre le avisa para que “baje” a comer, "qué aburrida es mi vida cuando no salgo", dijo (21/09/16). En la entrevista lo que me refirió fue lo siguiente.

> –...pus ya, como que ya me acostumbré a este horario
> –¿Y qué haces ahora cuándo llegas a tu casa?

> –Mmmmm... pues depende de lo que tenga que hacer, haz de cuenta que puedo llegar... si no salgo en las mañanas, llego, desayuno, me baño... y ya sí si voy a salir pues me arreglo, o si tengo que lavar ropa pues... nada más...

Puedo inferir que, al interactuar poco con sus padres, el vínculo familiar en ella no se resiente, pues al no haberse emancipado se ve beneficiada de que su madre le tiene resueltas las actividades domésticas como la preparación de los alimentos. En el caso de los varones tampoco me fue referida una desconexión significativa con la familia, no al menos al grado de Lily y Martha, ni por Juan Carlos ni por Gustavo. En el caso de este último, por supuesto, no extraña tanto pues al igual que en el caso de Sofía, se trata de un varón soltero y joven que todavía vive en casa de sus padres. Sin embargo, en una conversación informal previa a la entrevista, me transmitiría su sentir sobre las condiciones de las jornadas de trabajo: “Se siente uno como encarcelado con el horario” (11/10/16).

En el caso de Juan Carlos, un hombre que ya está por alcanzar los cuarenta años de edad, pudiera suponer una vivencia más tradicional de lo que implica ser un padre de familia bajo los parámetros del estereotipo tradicional de la masculinidad, en donde uno de los objetivos primordiales es proveer el hogar, y en este sentido, él lo hace con dos hogares, uno con su esposa, a quien conoció cuando trabajaba en los caldos de gallina y con quien tiene dos hijos, y uno más con otra mujer con quien también tiene un hijo pequeño. Desde lo expresado por él, pareciera que la demanda de tiempo no es un problema significativo, lo que no es así en el caso de Raúl, quien me narra la forma en la que para él ha sido el tener que acostumbrarse a la dinámica de trabajar en un turno de “24 por 24”.

> –[…] cuando yo entré a la policía lo que sí se me dificultó mucho, lo que sí me costó mucho trabajo, son los días festivos… Trabajarlos, yo jamás, jamás… Nunca había trabajado un 24 [de diciembre], nunca había trabajado un 31 [de diciembre].
> –*Y ¿cómo es?*
> –Eeeh… Al menos para mí, pues me es difícil porque esos días siempre estaba con mi familia yo, siempre estaba con mi familia, entonces, me era difícil trabajarlos, saber que es 24 [de diciembre]… 24 y yo estar aquí… y a lo mejor mi familia por ahí cenando, o mi familia por ahí comiendo […]

Existe un coste psicosocial alto para algunas personas, como en el caso de Raúl, de ver perdida la posibilidad de participar de las actividades sociales y familiares habituales, o de importante carga simbólica como las festividades de la temporada navideña y de fin de año. La vivencia en general del horario, en el caso de Raúl, repercute en situaciones de malestar.

> Pues para mí, lo malo de aquí es la forma de trabajo, un día sí y un día no […] O sea no, nunca me ha agradado esa parte, nunca me ha gustado a mi trabajar un día festivo […] O un día que… [un] Cumpleaños… Una celebridad, un festejo, ¿no? Entonces para mi, digo, no me logro

> acostumbrar a este… A este horario ¿no? […] el horario que obviamente son 24 horas, 24 horas que este… Tengo que trabajar en el día, en la noche, en la madrugada, tengo que estar yo disponible para trabajar ¿Qué otra? pues lo días que son días de mí… de mi día libre, hay ocasiones que no los respetan ¿no? Que por ejemplo… Que mañana hay evento y hay que salir más tarde, o que mañana hay evento en tal lugar y hay que ir a ese evento, pues bueno, si es mi día libre no puedo disponer de mi día porque ellos ya disponen de mi día, entonces… Bueno, de todo eso malo, es lo que no me agrada […] hay ocasiones en que luego uno se desvela […] todos los días, es un mismo ritmo de trabajo, temprano, levantarse temprano, no dormir ¡ah! aquí supuestamente el dormir es hacer guardia, si te despiertas dos, tres, a las dos, tres de la mañana, una hora, es algo que tristemente te afecta, y aunado a eso, problemas en el trabajo con los compañeros, problemas en el trabajo con la licenciada, mas aparte ya en lo personal, yo tengo que llevar unos asuntos, si yo no llevo asuntos, yo me estanco en mi carrera, yo no aprendo.

Los turnos de trabajo en la Unidad de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso significan que, como dice Raúl, se trabaje un día sí, un día no, lo que da como resultado que a la semana se trabajan cuatro jornadas de 24 horas, la hora de entrada es a las ocho de la mañana, yendo a firmar a la Comandancia la asistencia y después trasladándose a la Unidad Especializada en los vehículos oficiales. La hora de salida es a las ocho de la mañana del día siguiente, sin que sea necesario firmar de nueva cuenta en la Comandancia, simplemente se "entrega" el turno en la Unidad, lo que quiere decir que se pasan las novedades, las armas, los vehículos. No hay días libres más que los que corresponden a la rotación de los turnos, si se trabaja un lunes se trabajará, en esa semana, el miércoles, el viernes y el domingo; la siguiente semana laboral comenzará el martes y así sucesivamente. Esto implica que es posible saber, con anterioridad, qué días festivos, o importantes para la vida personal, le tocará trabajar a cualquier empleado. De esto es de lo que se queja Raúl, aunado a que si, como dice y pude constatar, surge un evento extraordinario (como pudiera ser un requerimiento de la Comandancia de presentarse para apoyar una operación policial, o un curso de capacitación), o un evento que forma parte del calendario, como el desfile del 20 de noviembre, el turno que está de descanso tiene la responsabilidad de presentarse a la actividad.

Raúl también se queja de la dinámica que implica una jornada laboral de 24 horas, pues esto representa tener actividades nocturnas aunque no llegue a haber un "llamado", ya que todos los integrantes del turno deben de cumplir con "la guardia en el radio", esto es, permanecer entre una hora o dos (dependiendo de la cantidad de personal que haya ese día) en el cuarto llamado "Call Center", donde está el teléfono que funciona como "radio", por si llega a existir una solicitud de la Comandancia. Hasta donde pude preguntar a distintos trabajadores, *tecolotes* y *profesionistas*, el horario que se prefiere para cubrir con esta

actividad es el primero, de las 22 horas a media noche, y el último, antes del cambio de guardia, pues así no hay interrupciones en el sueño nocturno, ya que como menciona Raúl, eso "afecta". Las implicaciones para la salud en el trabajo por turnos rotativos, lo que en lengua inglesa se conoce como "*shift work*", han sido documentadas desde las últimas décadas del siglo XX en relación con las relaciones de pareja (White y Keith, 1990), las afectaciones a la salud física y la dinámica psicosocial (Janssen y Nachreiner, 2004), y las enfermedades cardiovasculares (Puttonen *et al.*, 2010), por lo que no es aventurado suponer que las y los trabajadores de la Unidad padecen afectaciones más allá de lo que expresan.

La demanda de recursos que representa el tener que cumplir con turnos rotativos queda patente en la intervención de Raúl cuando lo coloca entre las peores cosas a las que se enfrenta en la Unidad, como los problemas con los compañeros y los roces con la directora, Martha, como mencionaré más adelante. En lo que toca a la demanda de tiempo, la posibilidad de que tenga varios días libres a la semana le parece positivo porque le permite seguir "llevando asuntos", esto es, litigar casos de Derecho civil y así aumentar sus ingresos, sin embargo, me habla de su anhelo de tener otras condiciones laborales y su intención de dejar el trabajo en la Unidad Especializada.

> Pues igual está bien [el horario], por una parte está bien, por otra el tiempo es muy desgastante, cuando yo tengo un tiempo con mi familia pues lo aprovecho al máximo, entonces, pues no sé ya lo estoy pensando eso, a lo mejor igual me dedico a los negocios… a los negocios… en mi negocio vuelvo a hacer mi… vuelvo a hacer mi… mi propio jefe, en mis negocios soy mi jefe otra vez, pongo mis horarios. Eeeh… voy y vengo a la hora que quiero y lo más importante estoy con mi familia, entonces es lo que estoy pensado también esa parte…

Querer salir de la Unidad Especializada, y encontrar otro trabajo, fue una idea recurrente en casi todas las personas con las que logré el *rapport* necesario para hablar de ello. Como en el caso de Raúl, uno de los señalamientos más frecuentes tuvo que ver con la imposibilidad de llevar a cabo cualquier otra actividad debido a lo demandante del horario laboral, que genera una pérdida de autonomía, que a su vez mantiene la posibilidad de resentir un desgaste, esto sin detrimento de que, en cierta forma, el ritmo de trabajo también pueda permitir la gestión de otras actividades, como en su caso litigar, o ayudar a su esposa en el pequeño negocio de venta de regalos que montaron cuando ella renunció a su puesto docente.

> Era difícil, era pesado, porque mi esposa… Eeeh… Ahora que yo trabajaba, se quedaba en el negocio a cuidarlo ella, y mi mamá nos apoyaba con el bebé, a cuidarlo, pero ella tenía que estar en el negocio, y pues tenía que dejar encargado el negocio un rato para ir a hacer la comida para el bebé… Este… y otra vez a correr al negocio. Yo cuando descansaba, yo tenía

> que cuidar el negocio y ella tenía que aprovechar pues, para lavar la ropa del bebé, hacer la comida y era un poquito más desgastante, sí salía dinero, sí había dinero, pero era… era un poquito pesado, yo había ocasiones que yo estaba desvelado y que quería dormir, pues no podía yo dormir tenía que estar en el negocio, y, honestamente tenía que ir yo a checar luego unos asuntos, al juzgado […] Entonces yo ya le decía [a su esposa] "oye, voy a ir a los juzgados", y ella me decía "Y yo ¿qué voy a hacer? Yo tengo que también hacer mis labores no puedo cuidar el negocio", "Pues ciérralo", "No, pues es que así no resulta" me decía, y pasó el tiempo, entonces este… lo… lo traspasé, traspasé el negocio con un compañero del trabajo […] eso es lo que pasó, entonces mi esposa ahorita sigue cuidando a mi niño, sigue… pus al hogar se dedica, yo estoy aquí […].

El turno de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso resulta excesivo porque, como lo expresa Raúl, si la jornada de trabajo ha sido agotadora, no basta el tiempo de descanso, pues al volver a casa lo que el trabajador puede desear es sólo dormir para recuperarse a consecuencia de la interferencia en las fases del sueño, por lo que hay un menoscabo en la calidad de vida pues atender a las actividades familiares resta tiempo de descanso o, si se opta por la recuperación física, se resta presencia en las relaciones familiares (Fernández-Montaño y Piñol, 2000). Por otra parte, los antecedentes de Raúl en cuanto recursos económicos y capacidad para desarrollar actividades remuneradas, como poner un negocio o seguir trabajando como abogado, le dota de otros privilegios, como tener un mayor ingreso económico que el obtenido simplemente con el ingreso de la Unidad, que es bastante limitado, como menciono en el apartado siguiente.

4.2 Las actividades de la unidad y el cambio de turno

La percepción que tienen las personas sobre la retribución económica de una actividad laboral tiene implicaciones trascendentales para la vivencia del desgaste, pues forma parte de las recompensas y gratificaciones que se esperan de una actividad laboral, por lo que su ausencia o desequilibrio constituye un elemento de distrés y por lo tanto un factor de riesgo para la presencia del desgaste (Karasek, 1979; Siegrist, 1996). En la Unidad Especializada el horario es percibido como opresivo, y así fue expresado, pero para hablar del ingreso económico allí recibido las opiniones fueron mucho más reservadas. El sueldo mínimo que recibe una persona es de 9,000 pesos al mes; la persona que más gana es la directora, el doble del sueldo más bajo. Sólo quienes tienen una trayectoria larga como policías pueden tener, como en el caso de Juan Carlos, o aspirar como Lily, a un sueldo mayor, pues estos sólo están reservados a un mayor nivel jerárquico dentro de la estructura policial, como establece el marco jurídico municipal. Es así como la diferencia de sueldos se corresponde

sólo con la posición dentro del a escala jerárquica de la policía, y no con ningún otro parámetro, como el nivel educativo o el tipo de actividad desempeñada. En lo que toca a las actividades que se desempeñan, estas se presentan de la siguiente forma.

Al momento de comenzar mi trabajo etnográfico, las principales actividades que desarrollaba la Unidad Especializada son las nombradas de forma genérica como “atenciones” o “auxilios” y podían ser de dos tipos: a personas que llegan a las instalaciones de la Unidad y asistencia que se da en el territorio del municipio, ya sea *in situ* o a bordo de los vehículos oficiales. En aquellas unidades móviles, que son tipo furgoneta, puede llegar a darse la atención en el interior, pero generalmente sólo son usadas como traslado del equipo que está integrado por tres personas: *responsable* de la unidad móvil, que es quien conduce; *escolta*, quien se encarga de operar la radio, fungir de copiloto y cubrir la operación policial; y el profesionista, que puede ser de cualquier subárea, psicología, trabajo social o jurídica, y que lleva un arma también. La forma de operar consiste en que una vez se ha arribado al sitio de la atención, baja el *responsable* para reconocer la situación y así evaluar el riesgo, para lo cual es respaldado por la *escolta*. Todos llevan armas de cargo, que son tipo revólver. Si no se identifica riesgo alguno, entonces el profesionista interviene.

En las instalaciones de la Unidad Especializada las personas pueden llegar por su propio pie o llevadas por otro vehículo oficial, como puede ser una patrulla de la policía municipal convencional (incluso de un municipio vecino) o una ambulancia, como me tocó presenciar. Los casos más habituales son mujeres adultas o adolescentes que han vivido un evento de violencia física por parte de su pareja u otro hombre cercano a ellas, suelen presentarse acompañadas por otras mujeres, generalmente familiares consanguíneos. También llegan a presentarse mujeres adultas para denunciar el maltrato a sus hijas u otras mujeres de menor edad. En el caso de las personas que son llevadas por otras instancias, como la policía o la Cruz Roja, suelen encontrarse en condiciones importantes de vulnerabilidad, como pueden ser intentos de suicidio, discapacidad intelectual o situación de abandono. Las acciones que suceden siguen, generalmente, el orden siguiente: registro de la persona en una bitácora, contención psicológica por el personal de esa área cuando el caso lo amerita, o simple escucha y valoración por el área de trabajo social; si hay lugar a ello habrá una asesoría jurídica. En los casos en que así lo pide la persona atendida, se le brinda acompañamiento para poner una denuncia ante el Ministerio público, lo que incluye trasladarla y esperar a que sea atendida. En algunas ocasiones se les pide que trasladen

adolescentes al alberge del DIF municipal. Cuando se trata de atenciones *in situ*, se sigue este esquema reducido al tipo de atención que el *profesionista* pueda brindar, aunque en principio todos tienen un mínimo de referencias de contención emocional y escucha activa.

A mediados del mes de octubre comenzó otro tipo de actividad para el personal de la Unidad Especializada, la "Célula de búsqueda", a la que se asignó un vehículo y dos personas por turno para operarla, con la consigna de llevar a cabo tareas de búsqueda inmediata de personas extraviadas. Esta actividad se deriva de una de las tareas asignadas a la directora que es la reacción de la "Alerta AMBER", una forma de coordinación voluntaria entre las agencias policiales, medios de comunicación y otras instancias civiles para emitir alertas tempranas sobre niñas y niños extraviados (Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América, 2005: página web oficial). Además de esta tarea, Martha tiene la obligación de presentarse en una actividad conocida como "Círculo de Seguridad", una reunión mensual con mandos de la policía municipal y líderes de la sociedad civil para tratar temas de seguridad pública, a la que algunas veces puede mandar a una de las jefas de turno, generalmente Lily, en su representación; además de las reuniones con la cúpula de mandos de la policía de la que ya refiera su primera experiencia al hablar de la constitución de la Unidad Especializada como instancia policial.

Como ya adelantaba, el personal tiene que presentarse a las ocho de la mañana para firmar su asistencia en la Comandancia general de la policía. Es obligación de la jefa del "turno entrante" entregar todas las mañanas en la Comandancia la asignación de puestos correspondiente a ese día, esta asignación se conoce como "la fatiga",[28] y debe ser firmada además por cada trabajador. Corresponde al tuno saliente "entregar" las unidades móviles lavadas al turno entrante, también les corresponde abastecerlas de combustible, por lo que la hora para estar de pie, uniformados y listos para comenzar la "entrega del turno" es las siete de la mañana. La actividad se va incrementando de ese momento y hasta las nueve de la mañana, momento que se lleva a cabo el cambio de turno. Es el momento de mayor actividad simultánea, también uno de los más estresantes por la responsabilidad que implica, pues al turno "que sale" le corresponde "entregar" las novedades, las armas, las unidades móviles y las instalaciones sin ningún incidente que no sea reportado; al turno "que entra" le corresponde "recibir" todo sin nada que no sea reportado porque, de ser así, la

[28] Aunque pregunté por el motivo de ese nombre, nadie me supo dar alguna razón. Por supuesto la lectura más simple sería "las tareas por las que quedará agotado el individuo en ese turno de trabajo."

responsabilidad será de quien recibe.

Por ejemplo, si uno de los vehículos llegara a sufrir un desperfecto, una abolladura en la carrocería, una falla mecánica, etcétera, esta debe de ser reportada por escrito al turno siguiente, que a su vez hará constar en un “parte de novedades” que recibió la unidad con ese desperfecto, así la responsabilidad administrativa por ese incidente, corresponderá al turno en que ocurrió el desperfecto, en caso contrario, si no es reportada y el turno que “recibe” no se percata del incidente tendrá que hacerse responsable, pues no existirá sustento que indique formalmente que la falla no fue su responsabilidad. Lo mismo ocurre con las armas y los espacios de la Unidad, especialmente en lo relativo a la limpieza, aunque en este caso no se trata de un problema de tipo administrativo y de sanciones formales, sino de un traslado de la actividad: si no se revisa el estado en que se entrega la cocina, o los baños el turno “entrante” tendrá que limpiar lo que dejó el turno “saliente”. Antes que las particularidades del trabajo que se desempeña en la Unidad Especializada, es lo relativo a la limpieza lo que puede causar conflictos de gran intensidad, como me fue referido y pude apreciar en los cambios de turno que atestigüé. Unas llantas mal talladas de una unidad móvil, los cristales o los espejos no completamente limpios, una estufa con restos de comida, trastes sin lavar y similares, despertaban con gran intensidad los reclamos verbales y la confrontación directa.

El cambio de turno se caracteriza entonces por ser un momento en que casi todos los trabajadores de la Unidad caminan de un lugar a otro según lo que se esté entregando. El turno “saliente” quiere retirarse, pero el turno “entrante” tiene que ser firme y riguroso con la documentación y la revisión de todo lo que se “entrega”. El pase de las armas corresponde a las jefas de turno, y se puede ver a la del turno “que sale” ir tras de quien se haya retrasado en entregar su arma para reclamarle la demora y recoger el revólver con el tambor de fuera y sin proyectiles, porque estos son responsabilidad de cada trabajador. La Comandancia no surte de cartuchos útiles, estos deben ser comprados por los trabajadores que tienen asignada un arma, el precio unitario es de diez pesos cada una. Las venden dos personas, un proveedor particular que va directamente a la Comandancia cada cierto tiempo, y un funcionario público de una organización policial vecina “comisionado” al municipio de *Alvarado*. Cuando el proceso de “entrega–recepción” de cada mañana concluye, quienes “entregan” se retiran de las instalaciones de la Unidad Especializada vestidos de civil, mientras quienes acaban de comenzar su jornada, con mayor velocidad, toman sus

posiciones y comienzan las actividades que hayan quedado pendientes o, si es el caso, comienzan a preguntar qué van a desayunar. Como me indicaron, el momento del cambio de turno es de mucho estrés, pero al ser cotidiano y repetirse cada mañana, se asume como un mal necesario y pasajero, para el cuál es mejor tratar de hacerlo bien, a excepción de cuando hay roces entre los turnos y entonces el proceso de vuelve más tenso. Dependiendo de la actividad que haya esa tensión puede desvanecerse mientras se toma el desayuno o ser el intenso inicio de una jornada laboral.

4.3 El uniforme dentro y fuera del contexto laboral

Como ya he señalado, el uniforme tiene implicaciones significativas en la vivencia de quienes trabajan en la Unidad Especializada. Desde las entrevistas que realicé, ninguno de los *tecos* vive algún tipo de malestar por el uso del uniforme policial, por el contrario, Lily se muestra muy cómoda con él, mientras Juan Carlos tuvo una expresión neutra al respecto, ella lo porta de forma impecable, y él se muestra un poco más descuidado. En el caso de las conversaciones informales que tuve con otros *tecolotes* sólo me fue externada una muy ligera inconformidad, pero más relacionada con la demanda de actividades que implica el mantener el estándar mínimo de limpieza y orden que exige (en caso contrario es motivo de arresto), pues no sólo debe de estar limpio y planchado, sino además se debe de portar con propiedad. En el caso de los *profesionistas*, sin embargo, sí registré un malestar por el uso del uniforme, como ya quedó explicitado por Martha al hablar de la constitución de la Unidad Especializada, y contar que al ponerlo sobre sí comenzó a llorar, pues buena parte del peso simbólico de lo que implica ser policía se materializa en la ropa (Crank, 2015). Inclusive quienes se sentían más cómodos con su uso refirieron algún tipo de inconformidad.

En una conversación colectiva informal Gustavo dijo textualmente “yo no me imaginé de uniforme”, aún y me contará después que había considerado entrar a otras convocatorias de policía al no buscar trabajo como recién egresado de la licenciatura. Sofía, por su parte, en esa misma ocasión dijo que a ella sí le gustaba llevar el uniforme, que lo había vestido con orgullo el día del desfile del 16 de septiembre aunque no lo llevara completo, sin embargo, sí dijo que al inicio de su trayectoria dentro de la Unidad Especializada, tanto vestirlo con propiedad como las actividades policiales le generaban “mucho estrés […] Yo lloraba” (21/09/16).

Como se recordará, en el caso de Raúl, al ser asignado como policía de tránsito, él buscaba no ser reconocido por otras personas y trataba de ocultar su rostro con unos lentes obscuros y con la misma gorra que era parte del uniforme. Las implicaciones simbólicas de la ropa oficial no sólo están en el ámbito laboral, sino que le trascienden y le transforman en un riesgo para la integridad física, y esto es así incluso en países con instituciones policiales más consolidadas y con más credibilidad social (Crank, 2015). Una de las problemáticas que enfrentan quienes trabajan en la policía en México, derivada de la mala percepción ciudadana que se tiene de esta actividad, no sólo tiene que ver con el descrédito y la falta de cooperación de la población civil, sino que ser identificado como policía en algunos contextos puede implicar un riesgo mortal.

Al llegar a la Unidad, o al salir del turno, hay quienes vienen completamente con ropa de civil; algunas otras personas, traen sólo el pantalón obscuro y las botas, pero en el torso otro tipo de ropa que no es del uniforme policial. Cuando el clima comenzó a ser más frío, cerca del fin del año, algunas personas traían chamarras sin insignias que les cubrían todo el torso. Sólo vi a Lily llegar con el uniforme completo una mañana, me explicó después que ella la llevaba su marido al trabajo en una moto, que vivía muy cerca de allí. En ese momento conversábamos de forma colectiva e informal sobre el uso de chamarras con los logos de la policía, Gustavo dijo que él sólo usaba esa prenda en el trabajo, que ni siquiera se la llevaba a su casa, no la sacaba de la Unidad porque sabía que podía pasar que “se subieran a asaltar” al transporte público, “te revisen la mochila y cuando ven que eres policía te disparen allí ‘para que haya menos policías’, dijo (27/09/16). Karla me contó más adelante que a ella tampoco le gustaba cargar cosas, aunque había quienes traían “un mochilón”, adujo también que en los asaltos es un peligro ser identificado como policía, algo que en otra conversación informal con uno de los *profesionistas* de trabajo social también me repetiría (01/11/16). Los asaltos a mano armada en el transporte público del municipio y zonas aledañas podrían ser tan frecuentes, especialmente en los camiones conocidos como “chimecos”, que llegarían a historias de los trabajadores de la Unidad como algo que ocurre “cada semana”.

El impacto simbólico de todo lo que conlleva el puesto de policía no sólo trae una carga negativa para quien lo porta. Martha, que no usa el uniforme salvo cuando es estrictamente necesario, percibe desde su posición otras implicaciones.

> […] la transformación que sufre una persona cuando se involucra en la policía es un fenómeno tan extraño, pero tan rápido… Que basta con que tú observes cómo llega alguien a pedir trabajo de policía, en ese caminar, en ese hablar, en ese mirar… y cuando están en la academia,

> parece que los enderezan, respiran profundo, hablan fuerte, te miran de diferente manera. Es una transformación que sufre el sujeto y de ahí ese proceso te lleva cuando utilizas un uniforme y una arma, todavía la transformación crece porque pareciera que la cadera se ensancha para que la pistola quepa, pareciera que los hombros crecen para que la chamarra se ajuste. O sea, tú observa a un policía y a un operativo y date cuenta de esa forma de ser, de ese caminar, el lenguaje corporal te dice tantas cosas ¿no? y su manera de hablar y mirar hacia las personas […] Yo he estado con este grupo trabajando [quienes trabajan en la Unidad], tratando de romper con muchos estigmas y muchas cosas que de manera personal ellos traen y que de alguna manera creo que sí se pueden modificar si tú los haces ver otra parte de ellos […] que no dejan de ser humanos porque traigan un uniforme, y que, no… Son vulnerables a pesar de su uniforme, porque el uniforme no te va a salvar de que te quiten la vida, al contrario, te expone que te la quiten más rápido. Y esas cosas, bueno, a lo mejor son parte también de mis temores, por eso me niego a utilizar el uniforme porque yo no quiero ser el blanco de nadie, el blanco de la delincuencia.

Martha se refiere a los efectos en el cuerpo que tiene el estereotipo policial, se trata de una imagen que tiene repercusiones a pesar del contraste con las precarias condiciones de operación que existen: el equipo es viejo y a veces incluso completamente inservible, el ingreso económico es bajo y los riesgos altos, el reconocimiento social que en su mayoría es negativo. Aun así el trabajo policial goza de privilegios que no existen en casi ninguna otra actividad laboral, por lo que así se imprime en el cuerpo (Jauregui, 2013). El riesgo no deja de estar presente, Martha incluso parece reconocer que la aversión al uniforme pudiera ser una proyección de su propio temor a ser objeto de una agresión por el simple hecho de ser identificada como policía. Este miedo se inscribe en los malestares que se producen en la vivencia de quienes trabajan en la Unidad, concretamente en lo que he llamado *malestar* ontológico, pues usar el uniforme determina, ante los ojos de la población, que quien lo porta “es” un policía.

5. Malestares

La forma en la que las especificidades y trayectorias individuales, así como el contexto grupal interactúa en relación con las vivencias de malestar son distintas para las personas que trabajan en la Unidad Especializada. Por lo que toca a aquellas entrevistadas, Martha es quien abiertamente expresó distintas formas de malestar y, podría sugerir, de desgate desde lo observado por mí. En el caso de Lily, también hay malestares explícitos y situaciones de desgaste, pero no tan intensas como las de la directora. Aunque Sofía se cuidara mucho de no expresar conflictos durante la entrevista, sí existen en ella situaciones de incomodidad perceptibles para mí, pero no parecen formar parte del momento presente en que le

entrevisto. Hasta cierto punto es similar el caso de Gustavo, quien se asemeja en las condiciones individuales, que como Sofía, le ayudan a tener una mejor resolución de sus condiciones actuales de trabajo. Aunque él expresara más su inconformidad con situaciones muy concretas de la dinámica en la Unidad, como la falta de un marco jurídico que respaldara su actuación y los conflictos relacionales. Son también las interacciones personales, y de organización, las que para Juan Carlos causan mayor incomodidad, pero en su trayectoria personal, y situación actual, le ofrecen la posibilidad de prevenir situaciones de desgaste más intensas. Para Raúl, por otra parte, existe una vivencia más ríspida entre las experiencias cotidianas en la Unidad y su propio momento personal.

En el caso del resto de las personas que trabajan en la Unidad fue perceptible la forma en la que se presentan algunos tipos de malestares y afectaciones. Además de las expresiones identificadas desde los referentes teóricos (distrés, estresor, desgaste/agotamiento, despersonalización/cinismo, aburrimiento/monotonía, miedo, confrontación con la injusticia y malestar ético), nuevas categorías emergen del análisis de la información generada (malestar ontológico, malestar por sobrecogimiento y malestar relacional) como describo a continuación.

5.1 Contextos de desgaste por jerarquía

Existe una distribución diferencial de la presión laboral y los estresores dependiendo de la posición jerárquica dentro de la Unidad Especializada. Los contextos en los que se encuentra la directora de la Unidad implican una probabilidad alta de generar distrés. Esta probabilidad la podía yo percibir en las propias palabras de Martha desde las primeras reuniones en que le planteaba mi proyecto, y en busca de su permiso para llevar a cabo trabajo etnográfico en la Unidad. En esos momentos aquello que le generaba un malestar importante era el trabajo de supervisión de la *Alerta AMBER*, pues la forma de operar se da por medio de un grupo de la plataforma *WhatsApp* para telefonía móvil, pero a nivel de todo el Estado de México, por lo que los mensajes son frecuentes sin importar la hora. En un primer momento, me dijo que no entendía muy bien por qué le hacía tanta mella el recibir mensajes de niños y niñas extraviados, poco después me dijo que lo que le “pegaba” era imaginarse la angustia que pasarían los familiares ante la ausencia y el desconocimiento de qué podría haberles ocurrido a los abducidos. Más adelante en la conversación expresó que tal vez lo que le

parecía terrible era pensar que podría ser su nieta la que estuviera en esa situación. En ese momento la Célula de búsqueda inmediata estaba ya propuesta desde la Comandancia y también le causaba conflicto pensar cómo esa célula iba a operar, pues tampoco hay marco jurídico que avale su existencia y operación, pero al ser una instrucción superior debe ser acatada (13/09/16).

Estas actividades anteriormente descritas son exclusivas del puesto de dirección de la Unidad, y aunque por sí solas suponen un esfuerzo particular y un despliegue importante de recursos personales, es la conjunción con las particularidades de Martha, el ser una abuela preocupada en especial por su nieta, lo que le hace más vulnerable ante el malestar por contacto con el sufrimiento de otros, pues imaginar esa posible afectación le genera pesar como ocurre cuando proyectamos la concreción de un amenaza (Spinoza, 2000). Los factores identificados como desencadenantes de estrés laboral están presentes en la narrativa de Martha sobre su sentir, como ella misma externa en la siguiente intervención, mientras hablaba de su forma de hacer planes para su vida.

> […] no por que venga el año nuevo y ese tipo de cosas, eso a mí no… Siento que no es hacer planes, yo lo planes los hago diario, los planes y la forma en la que uno es… Diario, diario… Diario despierto pensando en lo que dejé pendiente y tengo que hacer, y a veces no hay descanso porque no sé cómo hacerlo… Eso es algo que no sé, no sé cómo descansar de… de todo lo que tengo en mi cabeza ¿no? De mi necesidad de querer cambiar muchas cosas, y es difícil. Y hoy me decía "Ah… sé que Tilemy está escribiendo, sé que él quiere saber qué onda […]" [se ríe], porque me hizo la pregunta mi nieta "¿Y a qué vas a desayunar con ese señor?" Le dije "Porque él está escribiendo un libro y hay unos renglones para mí" "¡¿En serio?!" Le digo "Sí" "¡Guau! Te vas a hacer más famosa" dice "¿Ya no vas a salir en televisión?" Le digo "Ahorita no", le digo "Ahorita no salgo en televisión" le digo "Pero sí voy a estar en un libro."

La falta de predictibilidad, la incertidumbre y la ambigüedad, que describen Crespo y Labrador como factores de estrés laboral (2003), se encuentran presentes en la vivencia de Martha. Desde el modelo de *control-demanda laboral* de Karasek (1979), donde uno de los elementos *estresores* es la falta de control sobre las actividades que se desarrollan cotidianamente, lo descrito como el día a día de la directora se corresponde de forma puntual. Sobre su comentario sobre los objetivos de mi entrevista, pues como se recordará ella se mostró a la defensiva al inicio de la misma, podría reafirmar la aprehensión que percibí como recurrente durante todo mi trabajo etnográfico, que pudiera nacer de una percepción de vulnerabilidad por la intromisión de un tercero en las dinámicas relacionales de la Unidad Especializada; además de cierta consecución en la búsqueda de reconocimiento y/o gratificación simbólica por su labor, expresada en el dicho ante su nieta de que ella

estaría en un hipotético libro resultado de la entrevista. Desde esta suposición cabría aventurar que, aunque en su caso la retribución económica no es baja, pues no sólo duplica la de cualquier otro trabajador de la Unidad sino que, al no tener que responder a un horario rígido puede mantener su posición como docente de nivel medio superior y superior, no obtiene toda la gratificación que esperaría, lo que se suma a los factores desencadenantes de estrés desde lo descrito en el modelo de Siegrist (1996), donde es el desequilibrio en las recompensas obtenidas y el esfuerzo desplegado, lo que lleva a la generación de emociones negativas y de malestar.

Este desbalance entre la energía que Martha tiene que movilizar para el desempeño de su puesto, y la gratificación recibida, se robustece a la luz de algunas de las pláticas informales donde ella me compartía el malestar que le generaban las juntas en donde participaba la directora de prevención del delito (01/11/16), quien posteriormente fue nombrada como la encargada de organizar la estrategia de política pública para la atención de la violencia de género contra las mujeres en el municipio. Esta decisión le generaría más malestar a Martha, pues era un papel que ella hubiera querido desempeñar y que, cuando estaba por llevarse a cabo el evento por el 25 de noviembre, “día internacional de la eliminación de la violencia contra las mujeres”, se lamentaría por la mala gestión de quien había quedado al mando, pues desde su punto de vista, esa asignación sólo estaba basada en el interés político y no en sus méritos (14/11/16). Martha no se presentó a dicho evento aunque hubiera un lugar reservado para ella entre los funcionaros municipales invitados, e incluso su nombre se enunciara en la presentación general (25/11/16). Esta actividad ocurrió además luego del desfile del 20 de noviembre, en el que los trabajadores de la Unidad que participaron también resintieron la falta de reconocimiento, especialmente Martha y Lily, la jefa de turno que lideró al grupo mientras marchaban, aunque a esto me referiré adelante el apartado 5.5 de este capítulo.

A finales del mes de noviembre dejé de ver a Martha por unos días, no me cruzaba con ella cuando me presentaba a la Unidad, asumí que esto era fortuito, pero después, cuando por fin nos reencontramos, ella me contó que había tenido un percance (29/11/16). Al salir al medio día de las instalaciones de la Unidad y caminar por la acera rumbo a su vehículo, que en esa ocasión había estacionado en la calle, y mientras iba en compañía de Doña Mari, se había golpeado la cabeza accidentalmente con la cornisa de un muro. El golpe le había provocado seis puntos de sutura en el servicio médico. Ella me contó que al estar

recibiendo los primeros auxilios la doctora encargada, que era la médico que le atendía de forma regular, le preguntó si no había pensado en solicitar una consulta de salud mental, pues por los registros que llevaba había estado teniendo accidentes de forma recurrente. Cuando yo iniciaba mi trabajo etnográfico Martha se estaba recuperando de una fractura en un dedo de la mano derecha; a mediados del mes de octubre tuvimos una conversación donde me decía, que estaba "perdiendo muchas cosas por el estrés", pues pensaba que había extraviado su agenda donde "anotaba todo lo que le pasaba" (17/10/16).

> Ya le conté a un profesor que también es terapeuta, me dijo "venme a ver y platicamos." Es que la última es que perdí las tarjetas del banco […] Yo me llevaba muchas cosas a la casa, llegaba enojada, les decía [a mis hijas] que quería estar sola y me encerraba, a veces a llorar. Pero ya no puedo hacer eso, porque mi nieta... Por ejemplo: si me despierto en la noche, también se despierta,; yo duermo sola en mi cama pero ella tiene su cama más allá. Ayer me desperté a las tres de la mañana, y ella se despierta. Me pregunta "¿Qué pasa abuela?". "No pasa nada, duérmete." "Si pasa algo porque ¿por qué no estás durmiendo...?" Entonces ya no puedo.

La relación de Martha con su nieta mayor ha introducido modificaciones a su dinámica cotidiana, si antes podía tener un espacio de soledad en su casa y aligerar la presión con el llanto, ahora la nieta se lo impide. No hubo otra persona que me hablara de este tipo recurrente de malestar, pues aunque algunas personas me contaran haber llegado a llorar a sus casas después de un caso sensible, nadie me lo refirió como algo frecuente. La mayor demanda de recursos para el puesto de dirección, junto con una trayectoria laboral mayor, parecerían conjuntarse para hacer más desafiante la gestión de las circunstancias a las que se enfrenta Martha. Una de las expresiones de esa mayor responsabilidad estaría materializada en su uso de los mecanismos de comunicación; ella tiene dos teléfonos celulares, "uno lo usaba más para la casa y la familia y otro para el trabajo, pero ya ni sé cuál es cuál" (04/11/16).

Como he mencionado, la gestión de la *Alerta AMBER* le implica estar atenta al teléfono las 24 horas del día, todos los días. El uso de grupos de la plataforma *WhatsApp* para la distribución de mensajes también le ha traído consecuencias que vive con pesar. En una de las primeras intervenciones me contó que sin percatarse de ello su nieta comenzó a ver las fotografías de uno de estos grupos, y que en él estaban las imágenes de un feminicidio, donde al cadáver de la mujer asesinada lo habían tratado de disolver en algún tipo de ácido, que sólo había disuelto la materia blanda y no los huesos, además de que por el recipiente en que se había llevado a cabo la maniobra, habían quedado intactos los pies incluyendo los zapatos deportivos que la mujer llevara en vida. La nieta preguntó a Martha

que qué era “eso”, que por qué estaba “eso así”. Me dijo que le arrebató el teléfono y que le inventó que era un muñeco, un disfraz. Se había sentido muy mal consigo misma y con su nieta, recordándose que al crecer la niña debía ser más cuidadosa (07/09/16). Una nueva carga de responsabilidad: cuidar de las representaciones visuales de la violencia feminicida que acompañan a Martha, aunque no se encuentre en el lugar de trabajo.

En el caso de Lily, ella experimenta malestar por la asignación arbitraria de posiciones en la jerarquía policial, de forma similar a lo que narra Martha, pero desde su particular posición como policía. Su incomodidad en este tema se remonta a las promociones de grado del año de 2015, cuando intentó subir de nivel, pero no lo consiguió, su frustración fue intensa, aunque era una convocatoria en la que ella tenía la percepción, como me dijo en una conversación informal (06/11/16), de que los grados “ya estaban dados […] les dieron su hueso.” Esto es, que fueron asignados previamente por nepotismo o relaciones políticas, pero no de forma meritocrática. En otra conversación previa ella me contaría que también perdió la posibilidad de subir de grado por un conflicto en una “atención” en la que el actuar de uno de sus subordinados había sido equivocado (21/11/16). Aunque Lily dice siempre “haber sido líder,” formalmente lleva un año con “la tabla”, como le dicen a la posición de jefe de turno por la tabla de apoyo que quien tenga ese puesto debe de utilizar para hacer uso de la papelería que requiere el puesto. No hay un pago mayor por tener esta responsabilidad, así que tenía muchas expectativas en poder subir de grado, en sus palabras: “me lastimó, me dolió mucho no quedarme [en el puesto siguiente] el año pasado”.

Para el momento en que realizaba mi trabajo etnográfico se avecinaba otro proceso para subir de nivel, un poco más reñida que la del año anterior. Al ser una competencia policial, y estar abierta la convocatoria a toda la policía municipal cuyo “estado de fuerza” total es de 800 elementos, las posibilidades de ganar las nuevas plazas se avizoraban al menos como complicadas, por lo que fue un evento de mucho distrés para ella, pues la cantidad de las plazas era: nueve para policía primero, 41 para policía segundo, tres para suboficial y cuatro para oficial. Su estimación es que concursarían unas 200 personas por esos ascensos, y ella sólo podría competir para ser policía segundo o para ser policía primero, y aunque cubriera los requisitos para concursar por policía primero, y recibiera el apoyo de su entorno familiar y laboral para hacerlo, ella dudaba al elegir a qué puesto presentarse, si es que le sería más seguro concursar por la de policía seguro y así al menos tener mayores posibilidades para ese ascenso, que le implicaría 500 pesos más en su

sueldo. Sin embargo, desconfiaba de que tuviera oportunidad, una mezcla de inseguridad personal y sospecha de nepotismo y asignación arbitraria de los ascensos. “Siempre hacen sus mamadas”, dijo, y luego ante mi pregunta de qué es lo que eso quería decir me respondió: “que cada quien apadrina a sus chamacos… Yo tengo buena madrina, la jefa, pero luego no la consideran como deberían.” Se refería a Martha y la infravaloración que también tienen para ella el resto de cúpula directiva de la policía, e intuí que como en la promoción del año anterior, con su comentario se refería a que para ella las plazas estaban asignadas previamente a través de prácticas de nepotismo. De ser cierto, robustecería de nueva cuenta lo señalado por Azaola (2006) sobre la “cultura policial” por lo que toca a la informalidad, paralegalidad, el predominio de lo oral sobre la normatividad escrita y la existencia de grupos de poder al interior de la institución policial. En lo relativo a los primeros dos elementos, se podría incluso señalar cómo la vinculación con la directora de la Unidad podría operar a su favor dentro de esa paralegalidad, pero no alcanza a ser así por la imagen disminuida que se tiene de toda la Unidad Especializada, lo que por otra parte reafirmaría la ausencia de reconocimiento de Martha aun dentro del circuito de la informalidad policial.

En otra plática informal Lily me diría que, a diferencia de la otra jefa de turno, Diana, ella ya estaba agotada y algo desilusionada. Diana, por su lado, tiene una trayectoria policial más corta y es ligeramente más joven: “Diana me recuerda a mí cuando me acababan de dar la tabla, esto es muy estresante”, me dijo (19/10/16). Aunque ella me haya comentado que siempre había sido líder, en un punto reconocería que también tenía “la tabla” pero no porque le gustara “estar batallando” sino por el compromiso que sentía con Martha: “la jefa tiene un papel muy importante en mi vida” (06/11/16). Al respecto de ese “batallar”, en otra plática informal me dijo que cuando salía una unidad móvil a su cargo no podía estar en calma hasta que la unidad volviera, que no podía dejar de pensar si se encontraban bien, si no habría habido algún problema, etcétera (19/10/16). Este tipo de experiencias son caricaturizadas por quienes las viven, como expuse al inicio de la trayectoria de vida de Martha, al referirse a los trabajadores de la Unidad Especializada ella dijo: “Son chamacos […] como niños inválidos.” En un señalamiento más explícito, escuché a Lily decirle a la directora, refiriéndose a las y los trabajadores, que cuidara de sus “hijastros”. Diana, la otra jefa de turno, en una plática informal me diría, para señalar el tipo de trato que tenía con sus subordinados que: “Llega un momento en que sí debes de tratarlos como si fueran niños […] Estar batallando con ellos, y la mayoría son hombres” (30/10/16). Esta forma de interacción

no es extraña en la policía, e incluso cuando los superiores son varones, existen expresiones sobre considerar a los trabajadores del turno como “mis niños, mis hijos” (Westmarland, 2001), aunque no cuento con elementos de contraste para pronunciarme al respecto de si en el caso de la Unidad Especializada ese rasgo se presenta de forma más exacerbada, lo que se pudiera interpretar como resultado de la acción de los estereotipos de género, donde rol materno se introyecta en el deber ser femenino e incluso se transfiera a otras actividades como la laboral.

La presencia y liderazgo de las jefas de turno sirve para hacer cohesión en el equipo de trabajo y garantizar, medianamente, su operación. La figura de la directora es, sin embargo, imprescindible, y el comportamiento de los subordinados se puede tornar casi infantil. A decir de Lily, en una conversación informal, esto le fue más claro en un incidente en que uno de los *tecos* se cayó de la patrulla en movimiento, y Martha le hizo una curación simple en el abdomen, en donde se había lastimado. En ese momento el agente de casi dos metros de altura parecía un niño, me dice Lily, “conmigo no se ponen casi así”, me afirma, “[pero] los regaño y mira cómo están en paz… también no viene [la jefa] y se empiezan a poner al pedo […] Ha dejado de venir hasta una semana, o sólo viene en la noche, y yo los veo… [adoptar una actitud infantil]” (28/10/16).

Aunque las jefas de turno también resienten la asignación de poder que el puesto les confiere, no es comparable con la figura superior. Si bien Martha me ha contado de eventos “de calle” en los que ha tenido que confrontar a personas de forma física, estas situaciones sí se les pueden presentar con más frecuencia a las jefas de turno, pero son más posibles de presentarse en la siguiente posición jerárquica, que es la de los *responsables* de las unidades móviles. Aunque hay una distribución de poder en la organización de los vehículos, el *responsable* tiene sobre sí un compromiso mayor pues es quien conduce, lo que tiene implicaciones incluso económicas, pues el estado físico del automotor es su responsabilidad y, como me dijera uno de los *tecos* en una conversación informal durante el horario de comida (11/10/16), “las patrullas no están aseguradas”, lo que significa que cualquier daño que pueda tener la unidad móvil se descuenta del sueldo del *responsable*. Además, corresponde a quien conduce tomar las decisiones sobre las acciones que realiza la unidad móvil, lo que puede ser determinante para las actividades y riesgos que se tomen, como se puede apreciar en la siguiente intervención:

> [vamos en la unidad y] veo como un tipo está de pie encañonando al conductor de una combi [furgoneta de transporte público], yo no me había dado cuenta en ese momento que habían utilizado otro vehículo para asaltar, le digo al *escolta* "¡Mira!" "¡Sí ya vi!" Yo me caliento muy rápido… Es muy difícil que un policía en su vida de policía saque su arma y la accione… Entonces nos teníamos que poner en "L" [estrategia de táctica policial] y cuando me bajo veo que frente a la combi está un coche con tres tipos más arriba y veo que uno hace así [un movimiento de la mano como para agarrar un arma], y entonces le disparé, cuando volteo no veo a mi compañero, me doy la media vuelta y me vuelvo a refugiar en la patrulla y los del coche se van. Entonces pues quedas mal. Quedas mal con la ciudadanía, y quedas mal con los asaltantes (13/10/16).

En esa anécdota iban tres agentes en la unidad móvil, como suele ser lo habitual. Pude preguntar sobre el caso a la *profesionista* que iba en el asiento trasero, armada también. "Me dio mucho miedo y no me bajé de la unidad", me dijo mientras cabizbaja simulaba agacharse, como si se hubiera ocultado tras el asiento delantero (13/10/16). El *teco* que cuenta esta anécdota tiene una vocación de servicio, que no está presente en todos los policías como él mismo me reafirma más adelante: "yo me caliento muy rápido… pero hay los que no son así", también hay *responsables* de patrullas en *la operatividad* que se lo toman con "más calma", y cuando hay llamados por radio para "un auxilio" prefieren tomar el camino más largo para hacer tiempo y llegar cuando "la acción" haya acabado y, por lo tanto, exponerse lo menos posible al riesgo, me cuenta. Esto se corresponde con una frase que escuché años atrás de otros trabajadores del ámbito policial en la Ciudad de México: "¿Quieres ser policía viejo?, hazte pendejo." Esta forma de gestionar el riesgo puede también hacer patente la presencia del miedo como una forma de malestar asociado al contexto policial, no sólo por la propia vulnerabilidad de este tipo de trabajo, sino por las propias características materiales del contexto descrito donde, por ejemplo, las balas las tienen que pagar los propios trabajadores, las armas pueden no funcionar correctamente o estar completamente inservibles, y los chalecos antibalas pueden estar caducos.

El miedo de sufrir una lesión física se hace presente en esta narrativa, además de cierto malestar sobre la propia imagen que da la policía ante la ciudadanía y ante quienes deberían ser objeto de su control, en este caso los hombres que comenten el intento de asalto. Por otra parte, esta anécdota también muestra un estresor que se distribuye en quienes se encuentran a bordo de las unidades móviles, pero que en general está presente para cualquier trabajador de la Unidad uniformado que se encuentre en la calle. Se trata de que, como ya he referido, para la población es muy poco probable distinguir entre una patrulla de la Policía de Seguridad Pública Municipal y uno de los vehículos de la Unidad

Especializada. En cuanto al uniforme, sólo se porta un chaleco con parches que hacen referencia al nombre de la Unidad y, en el caso del personal que integra la Célula de búsqueda inmediata, además usan un brazalete de tela que indica su tipo de labor con unas siglas, pero de nueva cuenta, esto debe ser “leído” con facilidad sólo por el resto de los policías, pero no así por la población en general. El resultado puntual de esto es que, aunque el personal de la Unidad Especializada puede percibirse diferente, con tareas muy concretas y distintas a las que realiza el resto de la policía municipal, tanto para la propia policía como para la población en general sólo son policías como cualquiera otro, y los efectos prácticos de ello es que les pueden solicitar “el apoyo” para casos que ameritan una intervención policial aunque pueda ser que en un vehículo móvil, por ejemplo sólo viaja un *teco*, y por ello las habilidades para dar una respuesta policial más eficiente son limitadas.

El miedo de verse ante un evento fortuito, que rebase la capacidad de respuesta del personal de una unidad móvil, aumenta con la conciencia de que la intervención puede no ser la esperada por las personas involucradas y se agrave la situación. Así puede percibirse en los dos casos siguientes. El primero ocurrió aproximadamente a principios del mes de octubre, y me fue contado por Gustavo durante la entrevista pues él iba a bordo de una de las unidades móviles, acababan de salir de las instalaciones de la Unidad y al doblar en la esquina, donde más adelante se encontraba instalado un tianguis de rotación semanal, fueron interceptados por varias personas para “solicitar el apoyo”. Al descender del vehículo les condujeron a unos pocos metros donde había una mujer adulta que parecía estar sufriendo un evento de asfixia por atragantamiento, debido a un bocado de plátano según supieron después. Por tratarse de una atención ajena, de primeros auxilios que tal vez requería de la utilización de una maniobra de compresión abdominal para desobstruir el conducto respiratorio de la mujer, el equipo de la unidad móvil tardó en reaccionar, trataron de ayudar a la mujer al tiempo que solicitaron por radio una ambulancia. La intervención fue mal recibida por la gente en las inmediaciones, y comenzaron a increparles verbalmente con frases como “no fuera agarrar a un borracho porque para eso sí son rápidos”. Cuando Gustavo y uno de los agentes implicados me contaron de este incidente lo refirieron con desazón, a mi pregunta de si había sido tensionante, una de las respuestas fue que vivieron mal el que la gente les comenzara a increpar mientras la mujer aún mostraba signos de estarse ahogando “ahorita le pasa algo y nos linchan”, me dijo uno de ellos.

El segundo incidente lo escuché contado por una de las jefas de turno a una de las

psicólogas, pues al volver de un “auxilio” les había pedido la atención una mujer a la que habían asaltado en un microbús del transporte público, cuando la unidad móvil había girado unas calles más adelante, se habían encontrado con los “presuntos asaltantes” detenidos por personas de la comunidad que “los querían quemar”, por lo que ellos piden “el apoyo” a la secretaría de Seguridad Pública Municipal vía radio. Al tiempo que llegan las patrullas convencionales se juntan alrededor de 100 personas que no quieren que la policía se lleve a los asaltantes porque “los van a dejar ir.” El personal de la Unidad Especializada trata de negociar con la propuesta de que alguien de la comunidad acompañe a las patrullas con los detenidos para garantizar que serán procesados. La gente no acepta. Después de más negociación, finalmente acceden a que los detenidos sean llevados por una patrulla de la policía hacia una agencia del Ministerio Público. La psicóloga le preguntó en ese momento a la jefa de turno si habían hecho “la puesta”, queriendo decir si el ingreso de los detenidos había sido hecha por ellos mismos, a lo que respondió que habían acordado que ese proceso lo hiciera una de las patrullas “de sector” (31/10/16).

Sobre este último incidente no pude recoger más información al haberle sucedido a uno de los equipos de trabajo con los que generé menor empatía y *rapport*. Pero ilustra el tipo de situaciones fortuitas a las que puede enfrentarse el personal de la Unidad Especializada en un momento cualquiera. Aunque en esta anécdota obtuvieron el apoyo de las patrullas convencionales de la policía municipal, otros trabajadores, *tecolotes* y *profesionistas*, me hablaron de las fricciones con el resto de la corporación policial. Una primer elemento ~~ha~~ a señalar es que al personal de la Unidad Especializada es considerado, por parte de las policías “de sector”, como “una policía de chocolate”, esto es, una policía de menor valía, apócrifa (30/10/16). Sobre la capacidad de los *responsables* de los vehículos, uno de los comentarios que recogí es que ha llegado a suceder que las unidades móviles opten por no hacer caso a algún llamado hecho vía radio para atender algún incidente policial convencional, distinto de los que corresponderían a la Unidad Especializada y que esto ha recibido una valoración negativa por parte de los policía “en la operatividad”; una de las opiniones al respecto era que “cuando la Unidad Especializada pida apoyo, no vamos a ir”. Cuando pregunté al *teco* que me lo contaba si algo así ya había ocurrido, me respondió que no, pero que no estaba bien que hubiera esa actitud. Independientemente de que esa negativa de apoyo pudiera realmente ocurrir, me parece que tales afirmaciones inciden en una sensación de vulnerabilidad para el personal de la Unidad.

Como es posible apreciar, en estos casos se explicita la presencia de factores desencadenantes de estrés laboral (Crespo y Labrador, 2009). Están presentes la poca predictibilidad y la incertidumbre en su actividad cotidiana, la ambigüedad sobre la duración, intensidad y frecuencia de estos incidentes fortuitos; además de que se trata de eventos que podrían sobrepasar los recursos de las personas de la Unidad, y en los que aunque se conozca qué hacer, no es posible llevarlo a acabo; como en el caso del asalto en proceso, desenfundar el arma y mantener una posición en "L" para dar respaldo en un eventual enfrentamiento a tiros o aplicar la maniobra de Heimlich a la mujer con el cuadro de asfixia. Se puede inferir que es la tensión emocional que se experimenta en estos casos lo que impide la realización de lo que se sabe habría que hacer, pues la escalada en la intensidad e implicaciones resulta inesperada, un simple traslado puede desembocar en un evento potencialmente letal donde la amenaza puede venir de una persona armada, de una turba enardecida o, como después me comentó Gustavo durante la entrevista, de una queja administrativa, puesto que tras ser atendida la mujer con asfixia por la Cruz Roja, le preocupaba si no podría ella iniciar una reclamación por la respuesta tardía de los integrantes de la unidad móvil.

Esta última posibilidad, el riesgo de hacer algo que en el momento era difícil de dimensionar en sus implicaciones a un nivel administrativo y/o jurídico, el riesgo de que se produzca una queja formal, inciden en quienes tienen posiciones de mayor responsabilidad, pero también alcanza al resto de los trabajadores, en el caso de Gustavo y Raúl, el conocimiento de las normas y su trascendencia genera malestar a través de la conciencia de que lo que se hace no tiene un respaldo normativo, y entonces sería posible "tener responsabilidad" legal. Conocer la normatividad se vuelve un elemento que ayuda a prever riesgos, pero incluso no tener todos los referentes no exime de sentir como un estresor las posibles e inesperadas consecuencias de un evento cualquiera. Esto me resultó evidente cuando un día al llegar a la Unidad me encontré con alrededor de quince personas, entre adultos, niñas y niños, que habían ido a quejarse de la actuación de una profesora de escuela primaria, el caso sería poco claro para el personal de la Unidad Especializada, pues como me diría Lily, ella no podía saber si lo que narraban los padres de familia (que la profesora había retenido a algunos de los alumnos contra su voluntad) ameritaba la actuación de la Unidad y el hacer, o no, alguna gestión podría resultar que les interpusieran una queja colectiva y "se les fincara responsabilidad" (13/10/16); "como *teco* eres

desconfiado", me diría en otro momento (18/01/17).

Los vacíos normativos son un factor desencadenante de estrés de bastante peso para Martha. Como he ya mencionado, la Unidad Especializada fue creada sin que exista un sustento jurídico concreto más que las ambiguas referencias de las leyes sobre violencia contra las mujeres a nivel federal y estatal, por lo que en sentido estricto no hay una aval normativo para su constitución y, por lo tanto, aún menos para sus normas de operación, aunque desde la Federación se haya creado el "Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género", se trata de un instrumento general para cualquier policía y no para una Unidad Especializada en particular. La incomodidad que esto ha generado en la directora podría ser identificada como estrés, o incluso *malestar creativo* porque le movilizó a tratar de elaborar un reglamento interno, para lo que pidió apoyo a personal docente de su *Alma Mater*. A pesar de haberlo concretado, y tratar de operar bajo sus lineamientos, como no está validado por el municipio, se trata de un documento jurídicamente inexistente, lo que repercutió en ella finalmente como otra vivencia de malestar (29/09/16). Este vacío jurídico y de normatividad operativa se repite también con la Célula de búsqueda inmediata, que tampoco tiene referentes normativos que le respalden (13/09/16). Este tipo de vivencia tiene relación con lo descrito como *sufrimiento ético*, en donde las tareas que se realizan son consideradas por los trabajadores como contrarias a lo que es correcto (Dejours y Genet, 2012), donde lo correcto aquí sería pertenecer a una institución que está constituida y opera con "certeza jurídica".

5.2 Malestar ético

Es Raúl quien, al hablar sobre su ingreso a la Unidad da cuenta de una vivencia de *malestar ético*, a la par que expresa también otro fenómeno que es la disonancia entre las expectativas de las actividades y lo que realmente se puede hacer en la práctica laboral cotidiana.

> […] me mandan para acá, esta oficina es la que me presentan, está oficina estaba hueca nada más estaba este escritorio, estaba la silla, y ya, pues ya yo empiezo aquí… Empiezo a sentarme, empiezo a ver cómo trabajan los compañeros, y me dicen "¿Sabes qué? tú primer trabajo, tu primer persona ¡asesórala!" "Pásele señora", una señora, me dice qué problema tenía "No se preocupe" le digo, "Ahorita mismo vamos a llevar su asunto, nada más tráigame estos papeles […] vengase mañana, tráigame los papeles y mañana le echamos ganas, [me dice un compañero] "¡A ver lic! No, lic, aquí no es así, aquí tú no puedes llevar asuntos", "Por qué" le digo, "Porque no estamos facultados", dice, "Aquí no'más tu chamba va a ser dar asesorías y canalizar a la gente a la instancia que corresponda, y ya." Le digo "¿Yo no voy a

> hacer mis demandas, no me voy a representar asuntos, yo no voy a los juzgados, al MP, como tal lo haría un abogado?" "No", y dije "chale, entonces ¿qué voy a hacer?" Pues a partir de ahí dije "¿Qué hago, para qué estoy aquí? ¿sí voy a ayudar a la gente?" Pues ya, me adapté a las condiciones de aquí […]

A pesar de tener un ánimo altruista, Raúl descubre con pesar que las funciones que le corresponden no son las de "llevar los asuntos", esto es, litigar jurídicamente los casos de las personas atendidas, sino simplemente dar asesorías de qué es lo que las personas pueden hacer ante casos de violencia al interior de las familias y decirles a dónde dirigirse, lo que hasta cierto punto le resulta incómodo al grado de preguntarse si eso realmente significa "hacer algo" que ayude a las personas, así que tiene que pasar por un proceso que pareciera de resignación. Esto se debe a que no hay un sustento legal que permita que desde la Unidad Especializada se lleve a cabo algún tipo de gestión formal. Con lo que se hace evidente que el diseño de la política pública adolece de una planeación y organización que pueda beneficiar de mejor forma a la población destinataria. Aunque incluso nominalmente se trate de una Unidad Especializada con *profesionistas*, al ser formalmente sólo una instancia de la policía se cierra la posibilidad a que se atienda a la población de forma distinta. "Para [la Secretaría de] Seguridad pública todos somos policías", me diría un *teco* en una plática informal (21/09/16). En condiciones como estas, es casi irremediable que si las y los trabajadores tienen un mínimo de vocación de servicio y de sensibilidad hacia las personas que atienden surja el *malestar ético* pues el margen que tienen para ayudar es muy estrecho.

La incertidumbre de no saber exactamente de qué se trataba la labor que se iba a realizar en la Unidad Especializada también la comparte Sofía.

> –... y entonces pues no, no sabía ni a que venía realmente […] ... yo creo que tienes muchas limitaciones en este trabajo y profesional....
> –*¿Cómo qué?*
> –¿Pues en cuanto tu actuación como policía, tan solo…
> –*Ajá*.
> —... o sea qué se puede, qué no se puede hacer. Pues nosotros se supone que trabajamos en un... en una Unidad Especializada […] ¿No? y realm... ¿especializada por qué? Pues porque hay gente que te puede brindar la atención de una manera diferente a lo que quizá te pueden proporcionar en la operatividad ¿no? Porque se supone que tú con tu licenciatura, o en cuanto a tu área específica, pues tienes ciertos conocimientos…
> –*Ajá.*
> –...pero obviamente aquí no te hacen valer tu profesión, ni siquiera estamos registrados en el bando municipal ¡imagínate!
> –*Sí, sí, sabía...*
> –... entonces es algo así como que no existimos

Las implicaciones de la falta de normatividad y de diseño institucional repercuten en la laxitud de las actividades que se brindan a la población, como explicita Gustavo a continuación.

> –[…] las víctimas tienen problemas y quieren soluciones… pero no, no hay este…. ese interés […] ¡no hacemos otra cosa más que dar información!
> –*Ajá*.
> –Mas que dar información, eso es todo lo que hacemos.
> –*Ajá… Pero bueno… y… pero… Por ejemplo ¿cuándo salen [a los auxilios]? Pues ahí es distinto ¿no? Cuando salen a las atenciones*.
> –¡No! ¡No mucho, eh!
> –*¿No mucho?*
> –¡No mucho! Porque mira, por ejemplo, nos hablan […] y bueno, vamos, por lo regular es disputa de menores [de edad] ¿no?
> –*Ajá.*
> –El papá y la mamá que ya están separados, que el papá se quiere llevar a los niños, pero la mamá no se los quiere dar, o viceversa.
> –*Ajá.*
> –[Le digo] "Hagan su trámite en juzgados familiares, cada quien contrate a su abogado o les van a dar un abogado de oficio… que resuelvan los juzgados y se evitan estos episodios… de violencia."
> –*Ajá.*
> –Si el hombre se pone agresivo jamás va […] [no he visto un hombre que vaya] en los dos años que tengo aquí.

Se potencia la posibilidad de que emerja el malestar en las y los trabajadores cuando la única certeza es que su margen de acción es mínimo, la complejidad de las realidades a las que se enfrentan es alta y se le añade además que el trabajo está encadenado a la actuación de otras instancias formales, como continúa Gustavo.

> –Por ejemplo, aquella vez que… con apoyo del DIF… albergamos a unos niños.
> –*Ajá.*
> –Por ejemplo, esa vez… sentí una contradicción en mí, que ¿cómo quitarles a sus padres a unos niños? A los niños… sus padres… o sea… pero… Vivían en una casa de cartón ¡fea! Estaban abandonados [los niños], meados, todos… y entonces le hablamos al DIF, abrimos la puerta y nos llevamos a los niños.
> –*Ajá.*
> –Y los niños me dijeron que a dónde los llevábamos, y les dije que los íbamos a llevar a comer, y les invité, a todas las personas yo siempre los invito de comer.
> –*Ajá.*
> –¡Siempre, siempre! Galletas, yogur, refresco ¡lo que sea! ¡Hasta tacos! ¡hasta a veces…! Pero esa niña… Una de esas niñas me dijo "¡Es que yo quiero estar con mamá, no quiero que me quiten de mi mamá! ¡Yo la quiero mucho!"
> –*Ajá.*
> –¡Y ya se las quitamos! O sea, imagínate eso, nada más que porque vea que la casa está mal… quitar a los papás… quitarles… luego llegó el papá, así como que se veía medio drogadicto ¿no?
> –*Ajá.*
> –Pero sí se veía preocupado,
> –*Ajá.*
> –Más tarde llego la mamá, y esa sí se veía como que le valía más… cacahuate…
> –*¿Ah, sí? Ajá.*

–Pero también se veía preocupada, ¡y pues se los quitamos! Entonces hicimos un mal, mal… disgusto… Hicimos un disgusto a una familia, para que después yo me enteré que el DIF los regresó, entonces […] ¿para qué me esfuerzo?
–*Ajá.*
–En hacer la sustracción de unos niños de un hogar… inadecuado si al rato se los regresan, les hago pasar un mal rato porque ahorita están con su papá y su mamá y al rato salen… eso sí dije "¿por qué?"
–*Ajá.*
–"¡No ves cómo los niños lloran!?" ¡Está feo!
–*Sí, me imagino*.
–¡Está feo! ¡Está..! ¡y para que se los regresen! Entonces ¿para qué les jugamos al mago? […] eso sí, eso sí me… acuerdo de ese caso… de esas niñas, también me acuerdo de un viejito que estaba perdido y nos… Me dijo "¡Llévame con mi familia! ¡llévame con mi familia!" Y en lugar de llevarlo con la familia, lo llevé al DIF para que lo albergarán, y me dijo "¡Tú me prometiste que me ibas a llevar con mi familia! ¿por qué me dejas aquí?"
–*Ajá.*
–Por ejemplo, ahí… también eso ¡sí me pega! cuando hago promesas que no puedo cumplir, pero tengo que hacerlas para poderlas llevar a otro lado, la que dije apenas de que las personas que me dijeron que llevará a su familiar al hospital psiquiátrico al…
–*¡Sí, lo contaste!* [Se refiere a otro caso donde le solicitaba una familia que se llevara a uno de los miembros a un hospital psiquiátrico pero la Unidad Especializada no está facultada para hacer eso].
–También… eso se.. eso se me queda un buen rato en la cabeza "¿por qué no lo hice? ¿por qué no lo hice? ¿por qué no lo hice? ¿por qué no lo hice? ¿por qué no lo hice?"
–*Ajá.*
–¿Por qué no lo hice?
–*Pero bueno, lo que contaste ese día… era que pues… no podías hacer nada directamente…*
–¡En ninguna de las tres cosas! Yo no puedo hacer nada…
–*Ajá.*
–¡Soy policía!, ¡no puedo hacer nada! […]

En las palabras de Gustavo trasluce una preocupación por las personas a las que "atiende" y también la incongruencia de generar, en sus palabras, "mal" a una familia con lo que en principio sería la actuación "correcta" desde su posición en tres eventos distintos. Además de mostrarse algunas de sus limitaciones técnicas al no tener otros medios de disuasión que hacer promesas que no podrá cumplir, en esta intervención es evidente la *confrontación con la injusticia* (Dejours y Genet, 2012). En el caso de los niños que "albergan" en el DIF, la tarea que corresponde al personal de la Unidad Especializada genera sufrimiento en las niñas y los niños y también en los padres, pues aunque el propio Gustavo cree identificar algo de descuido por parte de la madre, también percibe su preocupación por haberle quitado a sus hijos para llevarlos al albergue. El malestar que le genera el identificar esto se hace mayor cuando se entera que el DIF ha vuelto a juntar a la familia. El personal de la unidad móvil de la que él forma parte ha sido entonces el instrumento de una política desconectada de la realidad de la población, donde la precariedad insoslayable de los padres parece validar que se extraiga a los hijos aunque el Estado tampoco pueda hacerse cargo realmente de ellos, y lo que hace termina siendo sólo una representación, una puesta en

escena institucional de un Estado que se representa ante sí mismo (Comaroff y Comaroff, 2009).

Los “auxilios” que la Unidad Especializada brinda no siempre tienen esa característica de ser desatinados o no contribuir a mejorar la situación de las personas a las que atienden, en otros casos las intervenciones resultan benéficas, aunque a la par que satisfacen a las y los trabajadores, también pueden producir otro tipo de malestar que viene del sobrecogimiento que puede producir el atestiguar aquello que las personas consideran como “malo” desde su socialización, como mostraré en el apartado siguiente.

5.3 Malestar por sobrecogimiento y por contacto con el sufrimiento

Si el contacto con víctimas confronta con la vulnerabilidad y la fragilidad de las personas, también muestra la cara obscura del ser humano. Apreciar la propia incongruencia de las acciones puede generar malestar, como se ha visto en el apartado anterior, y percibir las afectaciones sobre otras personas, especialmente las más graves y terribles, transmite un sobrecogimiento ante el potencial destructivo del ser humano. Este tipo de malestar fue expresado con mayor claridad por quienes tienen más tiempo de contacto con víctimas y situaciones traumáticas, aunque también se manifestó por algunas de las personas no entrevistadas, especialmente en el taller de manejo de estrés. En el caso de Martha, lo contó de la siguiente forma.

> –[…] esta experiencia en *la Unidad*… que el atender a víctimas ha permitido, de alguna manera, fortalecer a lo mejor mis sentimientos, engrandecer mis temores pero…
> –*¿Temores de qué?*
> –Mis temores acerca de todo lo que pueda pasar, porque me duele… A veces ¿no? Me duele lo que pasa con la gente, me causa… Mi temor más grande es ver cómo la niñez la están destruyendo ¿no? Que no hay oportunidades de vida para los niños de estas generaciones, que son tan vulnerables y que el ser humano adulto no tiene conciencia, sólo vive por vivir, no tiene proyectos de vida, y pensar que yo tengo a mis nietos, que son niños…
> –*Ajá*.
> –Que van a salir a una sociedad tan enferma, creo que todavía es más temeroso ¿no? Y cuando… te digo, aquí [a *la Unidad*] llegan tantas cosas desde un homicidio hasta ver cómo una madre puede destruir a su propio hijo dices “¡Uou!” ¿No? El ser humano es increíblemente destructivo, destructivo al cien por ciento. Y entonces entre más veo y más conozco no me enferma, me preocupa…

Existe en esta intervención un señalamiento directo a las implicaciones que tiene para Martha la figura de sus nietos, al peso de imaginar que pudieran ser víctima de algunas de las situaciones como las que atiende. Aunque también habla de los adultos desde una crítica

casi existencialista, y creo que la frase final pudiera emerger desde lo que se esperaría de alguien en su posición, pues tal vez una de las expectativas para llevar una posición laboral como la de ella sea conmoverse, pero no completamente. Aunque a veces es inevitable que las personas sucumban ante el trauma, como a continuación narra Juan Carlos, a quien se le suma el tiempo y las cosas que ha visto como *tecolote*.

> –[…] aquí [en *la Unidad*] es algo muy diferente, son 4 años, 5 años de… Aquí no he visto ni lo que ví en medio año en la operatividad.
> *–¿Qué es lo que más te impresionó de la operatividad?*
> –Las muertes… muertes… suicidios… Uno muy bueno, bueno, que me impresionó… la muerte de un niño que mataron su mamá y el amante de su mamá, su pareja, pues… Sí… y que tú dices "Nómbre, cuánta pinche maldad." […] Me preguntaba cuáles son las consecuencias que… se orillaran a matarse… colgados… muchos suicidios… jóvenes, gente ya mayor… pues ya lo demás son accidentes ¿no? los atropellados, las riñas, pues hay veces que entre vándalos… Otro caso bien culero fue de un chavo vándalo que atendimos, que estaba tirado sobre el pavimento… y cuando nos acercábamos ya vimos que estaba en un charco de sangre… p´tamadre este ya le dieron, quién sabe con qué… y la ambulancia… y en lo que llega la ambulancia con los paramédicos… y ya llega y cortan [la ropa y dicen] "No pues trae un impacto de bala y apóyenos a subirlo…" y como caben tres en la camioneta me subo yo con mi compañera y otro compañero, y el chavo se iba, más bien se fue… y se iba y se iba… y el chavo se agarraba de la compañera y luego se agarraba mi… [decía:] "¡No me dejen, por favor! ¡No me dejen" Y pues ya mi compañera hubo un momento en que se quebró, así de que se pone a chillar y: "¡No te vas a morir! ¡no te vas a morir! ¡No te mueras!" Y ya yo, con la clave [le dije] "Tranquila, no digas eso" "¡No! Si no se va a morir, no se va a morir…" Le digo yo" tranquilo, tranquilo." Sí, ya no llegó, se quebró… No pues ya se quiebra él, se quiebra mi compañera y tú así de "Ay güey…" Muchas cosas que vas viendo… sí es un trabajo que te permite decir qué tan enferma está la sociedad, qué tanta descomposición social hay. Creo que es uno de los trabajos que hace que veas lo que es en realidad lo que está pasando, lo que tú ves no lo va a ver un profesor, no lo va a ver un abogado, no lo va a ver un doctor, quizá un doctor cura… auxilia uno que otro baleado, uno que otro lesionado por riña… pero no lo va a ver un albañil, un estudiante un ama de casa… No. Tú eres esos ojos que van a ver y que va a ser en realidad que te des cuenta de cómo está la sociedad tan enferma… en dónde vives… tan mal… y cuál es el apoyo que en realidad está dando el gobierno, el Estado, a las personas y cómo es en realidad la justicia, no es de "Lo que callamos las mujeres", no es lo de "Casos de la vida real", no es de "el caso de hoy: fulanito me violó y…" el programa y todo y "¡ay güey! ¡Policía!" y ¡pum! lo atrapo y todo… La siguiente escena: el sujeto atrás de las rejas. No. Es muy diferente. Te das cuenta de que las noticias no es todo lo que dicen, las noticias le acomodan, le quitan, le ponen a conveniencia, te das cuenta de muchas cosas, muchas muchas… […] Tú dices "Hay cosas que no te tienes que llevar" pero hay veces que,t aunque no quieras te las llevas…
> *–¿Como qué te has llevado?*
> –Las violaciones de las jóvenes, asesinatos de gente que por quitarle 1000, 2000 pesos pues los privan de su vida… Personas, bueno, niños que se les extravían a las mamás nada más por ir al mercado, por un descuido, o sea… pues, Dios… muchas cosas, que después te pones a analizar y dices "no manches".
> *–¿Platicabas con tu mujer de estas cosas?*
> –Algunas, otras no… La mayoría no platico.
> *–¿Por qué?*
> –Las pocas cosas que le he platicado pues le generan miedo, angustia, entonces tratas de omitir muchas cosas, mejor no.

La categorización de los distintos malestares que he propuesto a partir de la conceptualización del *sufrimiento laboral* es, como toda clasificación de la realidad, sólo útil

con fines analíticos, pues como se puede apreciar en esta extensa intervención, hay un entrelazamiento entre diferentes formas de malestar. Juan Carlos habla de las diferencias entre el trabajo policial de “la operatividad” y el trabajo en la Unidad Especializada y cómo el contacto con la muerte ajena deja una huella indeleble, hay un sobrecogimiento ante la tragedia, ante la “maldad” del ser humano. El homicidio y el suicidio tienen una carga obsesionante e intrusiva en la vida de los policías (Rufo, 2016).

En la narrativa de Juan Carlos presenciar la agonía de un extraño produce una fractura emocional que no es bien recibida. Esa fractura, el “quebrarse” emocionalmente de su compañera podría interpretarse como paralelo a la muerte del hombre joven, la palabra que usa es la misma, aunque la acción sea distinta al menos en su reversibilidad. El joven baleado se “quiebra”, muere; la compañera tiene un rompimiento emocional ante esa muerte, ella también se “quiebra.” Tal vez la sinonimia pueda entenderse desde esa disolución de la persona, del joven que fallece y deja de ser lo que era para volverse un cadáver, y de la policía que deja de comportarse como tal y se sacude en lo más hondo mientras acompaña y presencia la agonía fatal, entre tanto su compañero, Juan Carlos, con las claves policiales le insiste que calle, que regrese a su papel. Si una de las formas de entender la muerte es como la disolución última e irreversible de aquello que nos constituye, hay tal vez también una muerte, si bien reversible, cuando la policía deja de serlo y rompe en llanto, o cuando Martha dice que al portar el uniforme policial por primera vez, ella y sus subordinados se “quiebran” también, y se sueltan a llorar. Lo único que podemos tal vez tomar como cierto en estas experiencias en su condición de ser puntos de quiebre, de inflexión en la experiencia de estas personas.

En la narrativa de Juan Carlos también está el componente de diferenciación que se ha aludido en los estudios sobre “cultura policial”, la conciencia de que el trabajo que se tiene es único con relación al resto, aunque sea en aspectos que pueden producir malestar, como saber de lo ficticio del desempeño gubernamental y la falsedad de los medios de noticias (Manning, 2007). El aislamiento que representa el omitir hablar de lo que “uno se lleva a casa” luego del trabajo porque contarlo implica producir miedo y malestar en el resto de las personas. Se ha descrito cómo los oficiales de policía no suelen compartir sus vivencias con nadie de fuera del medio policial, y muchas veces tampoco con nadie de su círculo inmediato (Rufo, 2016). Saber de casos terribles de primera mano, presenciarlos inclusive, es algo que puede pesar, pero incluso conocerlos a través de otras personas deja también sus secuelas.

Durante el taller sobre manejo de estrés desarrollado a finales del mes de octubre, una de las dinámicas consistió en hablar de aquellos casos que hubieran causado mayor impresión emocional. Una respuesta socorrida fue hablar de los casos de niñas y niños y también de los llamados delitos sexuales, "cómo puede haber personas que hagan algo así, el daño que le hacen a las personas", reiteró Juan Carlos en esa ocasión. En el primer caso resultó significativo que en ambos turnos se habló de un mismo caso como uno de los más trágicos, y el que más reverberación emocional produjo en el personal de la Unidad, aún y cuando sólo unas cuantas personas lo hubieran atendido directamente. Se trató del caso de un niño pequeño, inicialmente la “atención” había comenzado con su madre, que había llegado solicitando auxilio presuntamente por un caso de violencia de pareja. El personal había actuado según los procedimientos habituales, ella había ido con el niño que parecía tener un abdomen demasiado protuberante y todos habían supuesto que era por parásitos. Las visitas de la madre se habían repetido varias veces hasta que, al indagar más, habían descubierto que la violencia más dramática era la que vivía el niño, y que la inflamación de su abdomen era una consecuencia de la afectación interna por las repetidas golpizas; por lo que finalmente había sido retirado de su familia y sometido a varias intervenciones quirúrgicas para tratarle las lesiones mientras la madre era procesada penalmente por maltrato infantil.

Este caso lo señalaron como el más doloroso, incluso quienes no habían estado en contacto directo con él y sólo habían llegado a ver al niño de forma fugaz, aunque después le hubieran visitado en el hospital durante su recuperación. Es perceptible cómo los casos donde las víctimas tienen un mayor nivel de vulnerabilidad dejan una impronta mayor, una interpretación posible podría ir en el sentido de una conexión con las propias vulnerabilidades reflejadas en un niño incapaz de defenderse, a merced de lo que una entidad con un poder incuestionable, como pueden ser los padres o cualquier otro adulto, le pueden hacer. Por otro lado, se encontraba en las narraciones sobre este caso el sobrecogimiento, rabia y malestar al haberse sentido engañados abiertamente por alguien más, en este caso la madre del niño, como si fuera una víctima. No pretendo argumentar que no pudiera serlo, sino señalar cómo esta idea causaba un profundo desazón, pues cabría la posibilidad de que la madre también fuera a la vez, maltratada y maltratadora, pero en las narraciones sobre el caso esta posibilidad quedaba anulada, probablemente desde la provocación que generan las imágenes estereotípicas sobre cómo debe ser una víctima. La ruptura de la confianza en

la relación con alguien que pudiera estar en una posición de victimización, el engaño de quien se hace pasar por un ser sufriente, produce un efecto de malestar como se expresa en la siguiente intervención de Martha durante la entrevista al hablar de su relación sus trabajadoras subordinadas.

> –[…] Verónica, por ejemplo, un día me dice que no la cambie yo de turno a Rodríguez porque se casó, que está en unión libre con la persona y que yo la voy a cambiar de turno y la voy a perjudicar, y va y hasta consigue un acta de… ante el juez conciliador de que sí estaba en unión libre, y después me entero que todo es mentira.
> –*¿Y por qué?*
> –Porque no vivía en unión libre con esa persona, solamente se ven de vez en cuando, el acta fue y la pagó, y ella no se quería cambiar de turno por eso se hizo todo eso.
> –*¿Y por qué no se quería cambiar?*
> –Pues porque no, porque estaban sus "cuatachas" ahí, pero llega eso […] y lo descubro todo y digo: "¿Por qué?" ¿No? "¿Por qué me miente? ¿por qué hacerme esto?" Y como esas muchas cosas ¿no? y te digo, es lo laboral y lo personal ¿no? Y tú cuando traen dolores personales los escucho, les doy la asesoría psicológica digamos, y los entiendo, y eso me permite conocer más de ellos, pero a veces… este… cuando me doy cuenta que todo es mentira quisiera restregárselos en la pinche jeta, pero digo "No ¡ok! Te voy a dejar que me creas, te creo porque soy creyente y voy a dejar que creas que me convenciste pero ya sé dónde está tu lado ojete."

Martha expresa cómo el constatar que sus trabajadoras le han tratado de engañar trastoca su relación con ellas, a la vez que le provee de una herramienta de posible coacción a futuro. Ha pasado mucho tiempo desde que ella argumentara con fuerza en otros contextos laborales cuando algo le resultaba ofensivo o injusto, ahora se contiene, pero el malestar permanece allí y, como puede verse, las relaciones al interior de la Unidad pueden generar malestares intensos, como mostraré a continuación.

5.4 Malestar ontológico y relacional

Una de las principales características que tienen los problemas de tipo relacional en la Unidad Especializada son las rencillas entre los dos principales grupos, los *tecos* y los *lics*, que pueden ser interpretados como una manifestación de los procesos de discriminación clasista del resto de la sociedad. Esta característica tiene además un vínculo con otra forma de malestar que ya he adelantado, lo que podría nombrarse como un *malestar ontológico* y que fue expresado sólo por los *profesionistas*, en una relación directa con la mala valoración social que tiene la policía en México. Parte del conflicto que se padece por los *lics* viene de la falta de reconocimiento ante su formación universitaria, educación que a ojos de los *tecos* es irrelevante para el trabajo policial, en el que irremediablemente se circunscriben las actividades de la Unidad. Estos conflictos se trasminan a toda la estructura organizacional,

en el caso de Martha, que forma parte de los *profesionistas*, el problema se da con sus superiores jerárquicos, fuera de la Unidad, como cuenta en la entrevista.

> –*Si tuvieras que resumir lo más difícil del trabajo que has tenido en la Unidad… ¿qué son los cosas más difíciles?*
> –Lo más difícil ha sido que el director [de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal] y *el Comisario general* [de la policía], entiendan la función de un profesionista, que ellos entiendan que somos profesionistas, no cualquier gente y que tenemos una carrera.
> –*Siempre ha habido tal vez esta como ruptura entre…*
> –Sí, cuando ellos lo entiendan tal vez esa ruptura se acabe, pero no lo van a entender, no lo les conviene porque un profesionista en la policía, de este nivel tiene que tener un grado de oficial.
> –*Y no lo tiene.*
> –Y no nos lo van a dar, porque eso implica dinero, poder, muchas cosas, no nos lo van a dar […].

La narración de Martha apunta al conflicto de los *tecolotes* con los *profesionistas*, y cómo estos últimos deberían tener una valoración superior reflejada en el sueldo y en un mayor poder asignado dentro de la organización policial. La inconformidad, el *malestar ontológico* que surge de que un egresado universitario sin aspiraciones pase a formar parte de la policía se percibe mejor en la siguiente intervención de Martha.

> –[…] nuestra lucha como profesionistas pues es fuerte porque yo no puedo quitarme la etiqueta, soy psicóloga ¿no? […] y aquí en la policía quieren que sea policía no psicóloga ¿cómo te lo quitas?, es difícil…
> –*Pero si creo que venía más [esa asignación] del marco jurídico y así… ¿Te acostumbraste en algún momento a tener que usar uniforme? Decías…*
> –Lo uso cuando hay necesidad de usarlo.
> –*Sí lo he visto… que lo traes.*
> –Cuando hay una conferencia de prensa, cuando hay una necesidad importante lo uso.
> –*¿Y ya no te molesta?*
> –No, ya no, ya no, pero incluso es tanta mi negación que me causa salpullido.
> –*Ah ¿sí?*
> –O… ya no tanto lo uso ahorita, me quedan súper gigantes…
> –*Has bajado mucho de peso.*
> –Porque pues las camisas luego como son de “sarga”, no sé cómo se llame le tela, pues me salen granos, pero cosas normales. Pero ya. Yo sé que si lo tengo que portar así, pues lo voy a portar así, que si tengo que usar mi arma ¡ok! Me la voy a poner, y si hay que usarla, la uso. He participado como en tres operativos de secuestro…

Existe aquí una ambivalencia, por una parte, su rechazo a ser considerada completamente policía y aferrarse a la “etiqueta” de psicóloga, y aunque pareciera que el uniforme le genera aversión a un nivel incluso físico, también hay cierto orgullo en portarlo y participar en tareas meramente policiales, como lo es un operativo de secuestro. Pareciera que resulta aceptable que un *lic* realice labores de policía, pero no que un *teco* haga lo que se esperaría de los *profesionistas*, como es relacionarse con otro *profesionista*, como la misma Martha expresa a continuación.

–[…] es que Jaime [uno de los *tecos* de la Unidad] es muy… es un hombre muy… Pero no es buena persona.
–*¿En qué sentido?*
–Él es de las personas que… que ha ido generando en otros… que causen problemas en la Unidad, pero él siempre está detrás de ellos: "Haz esto, haz aquello, haz…", como el diablito.
–*Ajá.*
–Sí.
–*¿Por qué crees que sea así?*
–Porque es un niño frustrado.
–*¿Sí?*
–Sí, tiene muchas broncas, el hecho de haber… yo lo critiqué mucho cuando… se la dije, que tuvo relaciones ahí con la psicóloga en la Unidad, y le dije "Yo te dejé", le digo, "y no hice más ruido porque tienes una familia muy grande", le digo, "y lo increíble es que yo quiero saber cómo le hiciste ¿no? Para convencer a una psicóloga a que llegara a este nivel, a estar contigo.
–*Y ¿qué te dijo?*
–Que no fue él, que ella fue la que lo permitió. Hay muchas cosas ahí que… La Unidad… la verdad es… Pero para mí [Jaime] no es una buena persona. Él es de la gente que viene de barrio, que viene de la calle, que trabajó mucho tiempo en la calle, y de las personas que abusaba de las chavas drogadas, en todos los sentidos…
–*Y, ¿cómo lo sabes?*
–Porque antes de estar conmigo me puse a indagar su historia, el tiempo que yo estuve en la capacitación [para ingresar el personal que iba a conformar la Unidad] estuve indagando la historia de todos, y quiénes era, cómo eran, quiénes han robado, quiénes son, Cecilia [una de las *tecos*] era una ratera, la jodida, y grosera y…

Martha señala como conflictivo a uno de los *tecos* de la Unidad. La valoración que hace de este colectivo puede suponerse como bastante negativa cuando considera extraordinario que una psicóloga, alguien que hasta cierto punto podría ser considerada un igual a ella, pudiera haberse relacionado con un policía. Martha se muestra suspicaz cuando estaba por constituirse la Unidad Especializada y por ello investiga a los *tecos* y encuentra así antecedentes indeseables en un hombre y en una mujer de los que se han presentado a la convocatoria de ingreso. Esta desconfianza podría suponerse como fundada en la mala percepción social que tiene la policía en México, y considerar que se trata de una percepción no del todo infundada, sin embargo, las malas prácticas e incluso el abuso sexual no son algo privativo de quien es un *tecolote*, pues el abuso de algunas características de las mujeres es algo inscrito y reconocido en la historia de Gustavo, al tiempo que, como he señalado, uno de los psicólogos fue dado de baja al ser acusado de acoso sexual por una de las víctimas atendidas en la Unidad. Sin llegar a ser objeto de una denuncia, en una plática informal uno de los *profesionistas* me habló de cómo también uno de los trabajadores sociales pedía los teléfonos particulares, o trataban de establecer un vínculo a través de las redes sociales de Internet, con algunas mujeres jóvenes atendidas también en la Unidad aprovechando su condición de vulnerabilidad (07/11/16).

Podría argumentar además que, lo que opera a través del discurso de Martha, son

estereotipos sociales que se combinan con el desafío que implica ejercer el mando en un equipo con problemáticas que trascienden a las personas y reflejan profundas contradicciones e inequidades sociales. Es difícil que la forma de llevar la autoridad por parte de la directora sea bien recibida por algunos de los trabajadores, como el caso de Raúl.

> –Lo que no me agrada [del trabajo en la Unidad], es el trato de la licenciada [Martha], honestamente, como lo reiteré al principio de la plática… No, soy de unas personas que no se dejan, y se me hace injusto muchas, muchas situaciones.
> –*Ajá.*
> –Entonces, aquí, la licenciada este… tiene un modo, un modo, un modo algo fuerte, algo grotesco, dentro de ello lo engloba pues su autoridad ¿no? Quiere… quiere gobernar cuando no hay razón, yo en lo personal no me dejo, entonces con ella tengo un… un choque, tengo una… una problemática con ella, apenas hace unos dos tres días hubo una situación de la cual a mí se me hace injusto, una una, una situación, una situación de la cual falto por una situación médica, no mía, de mi hijo, traigo una receta, donde bueno… traigo una receta del ISSEMyM [Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios], donde compruebo que yo estuve en ese lugar por cierto motivo, y no me quieren hace válido eso, entonces aquí en la policía se maneja una forma de que si tú faltas, como en todo trabajo, tienes unas sanción económica…
> –*No te pagan, sí.*
> –O una sanción, este… económica… administrativa, o una llamada de atención, la administrativa es un arresto, o una sanción… una de las tres, aquí no, aquí te manejan dos, faltas y te descuentan y aparte te arrestan.
> –*Te arrestan ¿cuánto? ¿Doce horas?*
> –Doce horas [de] estar aquí, sin hacer nada.
> –*Ta cabrón.*
> –Entonces dije "Bueno, ok, yo asumo que me descuenten" ¿no? No tengo problema con ello, pero mi arresto no, y aquí está mi hoja donde estoy comprobando [que llevé a mi hijo al médico], pues aquí tal cual "No me importa, yo te voy a arrestar", entonces te digo, a mí no, no se me hace justo, aparte soy abogado y se lo comento, yo no tengo que hacer nada de eso, y así tal cual, a mí no me importa […] honestamente no tolero yo ese… esas acciones no… sí, yo, yo… yo tengo consciente una frase ¿no? "Todos tenemos necesidad" [del trabajo], pero yo la completo con "uno es más que otros" ¿No? Yo tengo necesidad, pero no tanta pa' soportar esos tratos.

Esta característica, de una institución como la policía, de aplicar sanciones corporales y anímicas, en tanto un "arresto" es una coacción sobre el cuerpo y la libertad no sólo para moverse, pues la persona arrestada debe de permanecer en el lugar de trabajo, sino que además debe hacerlo en un estado de inactividad, lo que produce un malestar que puede ser significativo, máxime si se toma en cuenta que esas 12 horas se restan al tiempo de descanso, pues el turno de 24 horas de trabajo por 24 de descanso no se interrumpe salvo para un periodo vacacional, de una semana de duración, al año. Para Raúl no sólo es injusta la aplicación de la sanción desde la autoridad jerárquica, sino también las características de la misma. Como él mismo exhibiera al hablar de su trayectoria de vida, una de las características específicas de su persona es la capacidad de encarar a las figuras de autoridad antes que someterse ante lo que percibe como injusto.

Los conflictos con figuras de autoridad, como se ha visto hasta este momento, están presenten de la cúpula jerárquica de la institución policial hacia Martha, ella también es vista como autoritaria, en este caso por Raúl, pero también así me lo transmitieron otros trabajadores en conversaciones informales a lo largo del trabajo etnográfico. A su vez buena parte de los *profesionistas*, como el mismo Raúl, han tenido roces con los *tecos* en la Unidad y durante la "academia". Las relaciones ríspidas, como he señalado, expresan algunas de las características de discriminación presentes en la sociedad. En el caso de Sofía también hay vivencias desagradables como ella me cuenta en la siguiente intervención.

–[…] oye y si… si pudieras… digo, es una situación fantástica, si pudieras verte cuando estabas buscando trabajo antes de llegar aquí ¿qué te dirías? si pudieras hablarle a la recién egresada de hace dos años [que eras].
–Pues es que es como... como la confusión, que sí entrara a este trabajo porque iba a aprender mucho
–Ajá.
–... y no porque pues es un ambiente... No, no me gusta el ambiente... laboral.
–¿Cómo es?
–¡Hostil! ¡Es feo!... Mira, aquí he aprendido muchas cosas, en cuanto a la carrera
–Ajá.
–Igual y yo no era una persona tan maleada, que agarras muchas... pues distintas situaciones ¿no?, yo era una niña de casa.
–Ajá.
–Así tal cual... y aquí llegas y pues convives con gente pues de todas las edades, y que hacen y deshacen y pues te enseñan a ver las cosas con malicia, y a despertar ¿no? Tú vienes de tu mundo... Bueno, yo de lo particular…
–Ajá.
–De mi mundo un poquito más rosa a lo que quizás ya muchos tienen ¿no? …y pues el ambiente sí es hostil, pues en cuanto mmmm... mira, yo siempre lo he dicho y se los he dicho así a varios de aquí... O sea, el ambiente afuera, con la gente, es pesado, porque te expones a muchas cosas, con el solo hecho de portar un uniforme...
–Ajá.
–¡Porque eres un ratero! Porque eres miles de cosas ¿no? y nos hacemos la vi... y allá la gente te hace la vida pesada, o sea, quiere que tú vayas y les resuelvas la vida y entonces afuera es pesado y vienes aquí y te haces la… la vida pesada como compañeros, pues como que no... O sea, tú nos puedes ver a todos riendo y ji ji ji, ja ja ja, y dices de alguna manera "es un grupo unido", sin embargo, hay cositas que dices ¡ayy no mmm…!
–Okey.
–... sí, se me ha hecho pesado, mmmm... me iba a salir... el año pasado desde el año pasado ya me iba a salir de la policía...
–¿Por qué?
–Pues ya no aguantaba a mi jefa de turno [se ríe], sí, y me... afortunadamente la jefa me cambió de turno ¿por qué? no sé...
–Ajá.
–Me cambió de turno a este turno, y pues estaba bastante... relajado… Mínimo no era como allá y luego aquí a mitad de año, este año tuvimos una jefa de turno... algo especial la señora y ¡no, no, no! También ya decía "¡ya, ya, ya!"
–Ajá.
–Te lo juro ¡lloraba! Ya no quería venir
–¿Qué era lo desagradable?
–Psss… su forma de dirigirse y chismes y cositas así.
–Ajá.
–Aquí sí se da muchísimo eso ¿no?... ¡muuuuuchoo!

En esta extensa intervención de Sofía aparece, por una parte, el reconocimiento de que el "ambiente de trabajo" es "pesado", no sólo por el miedo a la integridad y el rechazo de la población civil, que supone que por ser un policía *se es un ratero*, sino también porque para ella resulta contrastante con el "mundo" al cuál dice pertenecer, pues en la Unidad Especializada las relaciones son hostiles entre iguales y también con la jefa de turno. Ella dice tener la suerte de que Martha le cambie de turno. Al saber de las estrategias de búsqueda de información de la directora, no podría ser descabellado suponer que supiera de los roces que Sofía estaba teniendo con su superior jerárquico y realizara el cambio sin explicitarle a Sofía el por qué.

Las gestiones de la directora de la Unidad Especializada con algunas de las personas del área de psicología son también un elemento de conflicto para la dinámica interna, pues otorga privilegios que favorecen relaciones ásperas. La forma en la que ese trato preferencial puede ocurrir queda patente también en lo narrado por Sofía, quien, a diferencia de la mayoría de las mujeres de la Unidad, especialmente de quienes identificaríamos como *tecos*, no tienen que dormir en el dormitorio sino que lo hace en el área de psicología.

> –*¿Y cómo fue que pediste... tú ...dormir aquí? y ¿por qué?*
> –Este...porque tuve un problema con mi jefa de turno,
> –*Mmm.*
> –Porque yo dormía en una tabla, o sea, de tener una cama yo llegó aquí… pues eran más mujeres y todas dormían en un mismo dormitorio… pues yo no tenía lugar donde dormir y primero me dejaron un catre, luego me lo quitaron y me dejaban una tabla, entonces la tipa esta pasaba y me aventaba, aventaba mis cosas, tiraba mis cobijas, en la mañana... en la madrugada que le tocaba su guardia me pateaba mi cama y cosas así.
> –*Ajá.*
> –Y pues entonces hablé con la jefa, porque haz de cuenta que... O sea que yo sé que nos alquilamos para trabajar 24 horas seguidas, tú estás de acuerdo que… bueno… una persona no aguanta 24 horas seguidas sin que mínimo le haga ¿así?
> –*Ajá.*
> –Entonces, yo ya no dormía ¡nada!
> –*¿Por esa situación que... con la jefa de turno?*
> –Ajá, O sea no me podía dormir, o sea, haz de cuenta que apenas me empezaba a dormir y pateaba, o nos queríamos dormir y hablaba por teléfono, o hablaban entre ellas o se reían o azotaban la puerta cuando salían, entonces sí, fue muy, muy desagradable ¡ya no aguantaba! Y hablé con la jefa, pus que me permitiera dormirme aquí, pues yo veía que Yolanda se dormía aquí [en el área de psicología].
> –*Ajá.*
> –Y pus me vine para acá y sí, sí me dio chance de quedarme aquí, y ahorita bueno, ya no está esa persona, y una que otra persona… y el ambiente pues sí, sí ha bajado, está un poquito más relajado.
> –*Y te duermes aquí... ¿más cómodo?*
> –¡No! [se ríe] Eeeh... Pero no me hacen ruido.
> –*¿Por qué no es más cómodo?*
> –¡Porque está bien feo!

–*¿Por qué? ¿qué tiene?*
–¿No ves que tiene las tablas zafadas? ¿Nunca te has sentado? [se refiere al mueble tipo diván en el que duerme].
–*No…*
–Bueno, ahorita checas... [se ríe] […] ¡Están las tablas zafadas! Pero mínimo ya no tengo como ruido, o que hay peleas por quién lava el baño, o cosas así.
–*Mmm... Pero esos... esas actividades se rotan de cualquier manera ¿no?*
–Sí.
–*Pero aquí no haces esto porque están… ¿o qué?*
–¡Ajá! Sí, aquí nada más pongo… tiendo mis cobijas y las quito en la mañana.
–*Ajá.*
–A la hora que me toca despertarme, quito todo y dejo escombrado la oficina. Ajá, sí, ya mínimo como que de ahí ya me... ya con que pudiera dormirme un poquito más.

El mueble en el que duerme, y que al final de la entrevista fui a probar recostándome, ha perdido todo el hule espuma de su interior, lo único que queda son unas tablas transversales bajo el forro de plástico, por lo que al acostarse en él da la sensación de que uno está suspendido por cuatro tablas del grosor de una cajetilla de cigarros separadas por unos 30 centímetros cada una, sin nada debajo. Me fue difícil imaginar una posición, ya no cómoda sino aceptable, para dormir allí; me resultó completamente creíble que el catre que tuvo asignado en el dormitorio, e inclusive la tabla de madera, pudieran ser mucho más cómodos para pasar la noche. El privilegio del que goza Sofía ahora al tener la autorización de dormir allí, como Yolanda la otra psicóloga, radica en no tener que interactuar con el resto de las mujeres, tener un espacio de intimidad del que no disponen el resto y no verse en la necesidad de negociar con las trabajadoras sobre la distribución de las tareas de limpieza del dormitorio y el baño correspondiente, pues los baños del espacio laboral son aseados por Doña Mari, como he referido. En caso de Sofía, además, el poder dormir allí le libró del maltrato de la anterior jefa de turno y de la presión del resto de las compañeras que no creo que desapareciera del todo una vez que esa jefa abandonó la Unidad Especializada. Esta serie de eventos parece ser suficiente estímulo para que Sofía esté agradecida y sea leal a Martha.

Yolanda y Sofía no son las únicas que tienen permitido dormir en el área laboral. Otra psicóloga, Carmen, quien tiene un lazo de parentesco con la directora, duerme en el área de psicología uno, con la ventaja añadida de que puede ocupar el sillón que allí está y que se encuentra en un muy buen estado para dormir. En ese espacio hay además un horno de microondas, aunque es un área del espacio laboral, sólo me pareció que tenían llave Martha, Berta y Carmen. Así que cuando no está ninguna de las tres el uso del horno queda vedado al resto de trabajadores. En una conversación informal uno de los *profesionistas* me dijo que

Carmen solía estar excusada de las guardias nocturnas para cubrir el “radio” (28/10/16), pero yo no lo pude comprobar pues, cuando realicé por completo un par de turnos de noche, ella se encontraba en su periodo vacacional, y al volver pude verificar, en un par de ocasiones mediante fugaces ojeadas a la libreta de la jefa de turno correspondiente, que tenía asignada la primera o la última guardia nocturna, aquellas que son preferidas por las y los trabajadores porque permiten dormir de corrido. Aunque no pudiera corroborar la dispensa de hacer las guardias, me fue perceptible el trato preferencial del que era objeto por, como es comprensible, ser familiar de la directora, además de compartir la profesión e incluso la misma *Alma Mater*.

No me es difícil suponer, en un entorno que se vive como hostil y del que se forma parte de una minoría, como los *profesionistas*, el crecimiento, por parte de la directora, del favoritismo endogrupal, proceso donde se obliteran las características negativas de las personas de las que nos sentimos parte, mientras los defectos del exogrupo se perciben como mucho más potentes. Sin embargo, estas prebendas de Martha hacia ciertas personas generan problemas relacionales y de operación al interior de la Unidad Especializada, como me contó Lily en una plática informal donde se quejaba de los problemas en la gestión de los trabajadores: “Carmen es un problema para la Unidad porque yo no puedo jalarlos parejos, porque siempre hay uno [que dice] ‘¿y por qué ella no?’” (18/01/17).

Como se ha desarrollado desde las ideas de Mary Douglas sobre los posibles tipos de solidaridad que pueden existir en la interacción entre individuos (Mars, 2013), y considerando que estos modelos pueden coexistir con diferente intensidad en una misma organización (Frosdick y Odell, 1996), podría decir que el tipo de vínculo que establece Martha con el personal de psicología y sus personas más allegadas, como Lily, es de tipo jerárquico, con escalafones rígidos y gran implicación del grupo, esto sin detrimento de que, como pude saber en otro momento (18/01/17), dos *profesionistas*, incluyendo uno de los psicólogos, intentaron “poner” a Martha ante las autoridades superiores en la Comandancia y la presidencia municipal, esto es, expusieron su eventual poca presencia en la Unidad y su mantenimiento paralelo de otros trabajos, lo que en principio tendría prohibido (este evento de traición no llegó a hacer mella en la figura de la directora debido a sus propias lealtades y capital social disponible con las áreas policiales externas a la Unidad Especializada).

El que de la dirección surjan acciones que conceden privilegios a ciertos trabajadores no sólo empobrece las capacidades de ejercicio del mando, como señalaba Lily, sino que

también produce el desencanto y despliegue de estrategias diversas contra la principal figura de autoridad, como en la historia inventada por una trabajadora para eludir un inminente cambio de turno. La asignación de un preferencial, y luego su suspensión, pudiera producir mayores contextos de hostilidad como en el caso de lo ocurrido con la trabajadora social Irma, quien fue una de las primeras *profesionistas* con las que comencé a tener conversaciones informales. En una de esas charlas, mientras ella y otro *lic* me invitaban a comer huevo revuelto con chorizo elaborado en el área de cocina, me dijo: "yo tenía privilegios [con la directora] ¿Por qué? Por lo que quieras, pero yo tenía mis privilegios y así, casi se hacían las cosas como yo decía. Ahora ya soy de las de medio privilegio" (24/09/16). Este privilegio se terminó al mismo tiempo que Lily "subió a la tabla" (se hizo jefa de grupo), como ella misma me contó en otra plática informal: "dije que me la iba a chingar [a Irma] y me la chingué por despeinada… porque eran las siete [momento de empezar las actividades de manera formal para la "entrega del turno"] y estaba en el baño" (27/10/16). Aunque pudiera haber, medianamente, una mayor cohesión entre *tecolotes*, y al menos también un poco de empatía entre *profesionistas*, con el paso del tiempo parece que esa solidaridad ha dado paso a una relación del tipo individualista: redes competitivas y poca implicación con el grupo (Mars, 2013). Juan Carlos en la entrevista me habló de la degradación de las relaciones a lo largo del tiempo en la Unidad.

> –¿Por qué crees que haya menos compañerismo aquí que en la calle?
> *–¡Ah, porque en la calle no buscas quedar bien con nadie!*
> –¿Y aquí sí?
> [Asiente en silencio]
> *–¿Y con quién?*
> –[Hace una mueca y orienta la boca hacia la dirección] Ajá.
> *–Y quién... ¿no sientes que... que ese compañerismo„ por ejemplo entre los... los que son tecos aquí [en la Unidad] se mantenga, o también se pierde... y empieza a ser...?*
> –Se pierde.
> *–¿Sí?*
> –No porque quieras ¡te obligan!
> *–¿Cómo?*
> –Mmm... sí empiezas de... piensan de... que estas comploteando... ya es... si en el lugar en donde estás tú [sentado frente a él] hubiera algún compañero... pensarían que ya estaríamos planeando algo o que estamos diciendo "¡Vamos a ponernos al pedo!" o "¡Vamos hacer esto!" y cuando en realidad no lo saben, y muchas veces… que es que "¡Fulanito de tal y fulanita de tal estuvieron encerrados diez horas ahí!" ...y ¿quién sabe? "¡Escuchamos que... esto!" ¿No? Y psss... allá arriba... [la directora] no es mala, es buen plan pero como no convive... no está... Se deja llevar ¿no? ...se deja llevar por muchas cosas y cuando tú dices "¡Chale, pero no!" Antes yo era más amiguero... a mí me... ¡fssssh...! Iba para acá, para allá, y ahora llego y digo a los compañeros "¡Nadien me hablen, wey!" [se ríe] ¡Porque yo era el que movía!
> *–¿Cómo él que movía?*
> –¡Sí! Pues el que alteraba, el que dices "Psss... no trabajes y tú no hagas bien esto... tú has esto..." ¿No? y al contrario, los compañeros se acercaban y oye wey "Pus ¿qué es esto?" ¿no? o "explícanos, ¿qué es esto?" o "¿por qué esto?" Cosas que compañeros… Compañeros

nuevos que no… No conocen, a ver... "¿y por qué este..." por ejemplo "¿si agarramos un wey y lo tapamos tantas horas?" "...¡Ah, no... psss... hay bronca!" y cuando finalmente piensan que fsshhh... estamos creando la revolución ¿no? llegó momentos en que... que no puedes comer con 4 o 5…
–*¿Cómo?*
–Sí, no podíamos convivir... ¿no? O sea... Unas carnitas ¿no? y otros dos... "¡Mmnnno!..." llegaban y te paraban, "Solo dos... máximo 3 [personas reunidas comiendo].
–*¿Pero qué? ¿los JT [jefe de turno]? ¿O qué te decían?*
–Mmmhhmm ... "¡Oye! ¿pero por qué?" "¡Mmmm... porque hay que estar al pendiente!" "¡Oyes, pus si no hay gente! ¡No psss! ¡Vamos a comer!"
–*¡Uy!*
–No ¡psss... al rato te regañaban!
–*¿Y desde el principio fue así?*
–¡No! Mmmnnn, espiar fue normal ¿no?... Pero ya después se fueron como creando grupos y no para bien… Mmm… y pues no... psss esa parte no me agrada, y en la calle [en la "operatividad"] no, en la calle hay una comisión, que si vas a cuidar un terreno... ya son las cinco "Ps, como que ya hace hambre ¿no?" "¡Ps.. sí, cabrón...! ¡Pus que la coperacha!" ¿No? "¿Pus de a cómo?" "No, pus ¡de a 50!" y todos como pinches buitres, ¡pero ahí juntos! ¿no? "¡Y que ese wey agarro más pollo ...!" ¿No? "¡Tú por pendejo que no comes rápido!" ¿No? [se ríe] ¡Pues sí! ¿¡No!? Y aquí hay cosas que hasta si comía el perro pus ya te echaban la culpa "¡que tú…!" ¡Si hay veces que...! Hasta con... con miedo decías "¡No manches!" Y situaciones incómodas.

Juan Carlos señala que es la presencia de una autoridad como la existente en la Unidad la que genera una competencia tan cerrada y que bloquea la implicación del grupo. Habla además de momentos de gran sospecha en que las autoridades han tratado de impedir cualquier asociación, tan simple como reunirse a comer, que pudiera sugerir algún tipo de organización. Esta desconfianza pudiera ser interpretada como parte de lo que el propio contexto policial genera, pero sin el aspecto de cohesión que el trabajo "operativo" puede producir entre sus integrantes. El propio Juan Carlos se autoidentifica de forma un poco burlona como alguien que pudiera haber dado a pensar que incitaba a otras a realizar una u otra conducta, situación que pudiera haberse achacado a varias personas dentro de la Unidad.

Estos contextos de desconfianza y sospecha estuvieron también presenten en mi trabajo etnográfico. Como he referido, a pesar de conseguir *rapport* con buena parte de las y los trabajadores de la Unidad Especializada, no me era posible conseguir el consentimiento para realizar las entrevistas, por lo que llevar a cabo el taller de manejo de estrés e integración grupal funcionó como una forma de transparentar más mis objetivos y me permitió una ventana temporal de poco más de dos semanas en las que pude completar la casi totalidad de las entrevistas individuales. Aunque después de ese momento la apertura lograda se fue desvaneciendo al grado de que la segunda sesión del taller, que se había programado como un momento de cierre de la experiencia inicial, ya no se pudo llevar a

cabo, sin que en un primer momento fuéramos capaces los organizadores de comprender qué es lo que había ocurrido. Fue sólo a través de una revisión del material generado en las entrevistas y de mis notas de campo que emergió la hipótesis de que fue la sospecha y aprehensión generada por el desarrollo de las entrevistas lo que despertó la aversión hacia el taller.

La primera sesión del taller fue recibida de forma muy positiva, recogí comentarios espontáneos en los que se agradecía la realización de ese primer evento.[29] La forma en la que los turnos reaccionaron ante la logística para la segunda sesión fue de evitación, argumentando las jefas de turno, y algunos *profesionistas*, que no habían sido notificados por la directora de la Unidad de la realización del taller, no obstante yo hubiese reafirmado la fecha con Martha y buena parte de las y los participantes. La generación de suspicacia pudo haberse generado a partir del desarrollo de las entrevistas a personajes concretos, como en el caso de Gustavo, quien al parecer procuraba hacer señalamientos sobre lo que él consideraba inapropiado de la operación de la Unidad alzando la voz, como si quisiera hacer notar ante el resto de trabajadores que me estaba hablando de las cosas que hacían mal el resto de sus compañeros. En más de una de las sesiones de entrevista con él, fuimos interrumpidos por otros elementos que entraban y se detenían como si quisieran constatar qué era lo que estaba ocurriendo. En mi percepción sobre la dinámica de las interacciones en la Unidad mientras llevé a cabo las entrevistas, hubo un primer momento en que parecía que tanto Gustavo, como tres *tecos* más a quienes no entrevisté directamente, se mostraban deseosos de hablar conmigo. Pero conforme fueron avanzando las sesiones de entrevistas esta sensación se fue diluyendo para dar paso a la evitación.

Durante las semanas finales se fueron presentando eventos que sólo fui capaz de hilar lentamente mientras llevaba a cabo el cierre del trabajo etnográfico, y hube comenzado a revisar la información generada. Entre esos eventos paralelos a mi presencia en la Unidad y no directamente relacionados conmigo, se encontró la denuncia de dos *profesionistas* sobre la poca presencia de la directora, como ya he referido, junto con una queja por el trabajo de Lily como jefa de turno. Pude saber de la realización de una junta donde Martha había confrontado al personal de ese turno, preguntado directamente si alguien quería tomar el lugar de Lily si es que estaban tan en desacuerdo con su gestión. Nadie se ofreció, como he

[29] Que consistió en un primer momento de relajación corporal, luego un espacio reflexivo donde se compartieron aquellas experiencias y casos que más habían causando malestar emocional, y finalmente un ejercicio de integración grupal y generación de empatía.

mencionado, el puesto implica más responsabilidad y no hay diferencia en el salario (25/11/16). Sin embargo, la presión para Lily ya era demasiada para ese momento, el desfile del 20 de noviembre incluyó una serie de eventos y circunstancias que parecían sintetizar muchos de los aspectos vinculados con los malestares del personal de la Unidad.

5.5 El desfile, un evento de síntesis

Al llegar a los momentos previos para el desfile del 20 de noviembre, me encontré con Martha, vestida de uniforme y gorra con logos de la policía, incómoda en su atuendo pues además de su rechazo ya confeso, la ropa le quedaba grande y eso era visible. El turno de Lily, el "turno saliente", era el que estaba destinado a marchar mientras el "turno entrante" permanecía en las labores. Lily me habló, antes de iniciar el desfile, de las expectativas que tenían para el lugar en el que les dejarían marchar, pues el orden de los cuerpos de seguridad implica un reconocimiento y una valoración mayor entre más al frente vayan. En el desfile del 15 de septiembre, según me contó, iba primero la gente de la presidencia municipal, luego los directivos del municipio, después los grupos especiales de la policía, después la Unidad Especializada, y luego el grupo de tránsito municipal, esa ubicación de la Unidad fue interpretada como un motivo de orgullo. Pero para este segundo desfile del año, poco más de dos meses después, el orden fue el siguiente: primero las patrullas nuevas de la policía con una ambulancia al final de ese convoy y a un costado la nueva unidad de la Célula de Búsqueda Inmediata, luego, el personal de la presidencia y su séquito, después los directivos y el personal del municipio; luego los grupos especiales y la policía de tránsito, seguidos de los "escopeteros" y después la Unidad Especializada, antes del personal administrativo municipal en donde iban Doña Mari y Berta, finalmente el resto de grupos civiles, como son el personal de paramédicos y estudiantes de las escuelas del municipio. Esta ubicación de la Unidad fue vivida como un descrédito hacia la misma.

Durante el desfile me desplacé a un costado de los contingentes paramilitares. Me era visible cómo, en relación con el personal de la Unidad Especializada, se manifestaba una asimetría reflejada en los cuerpos y su desempeño; era evidente que el personal de la Unidad no tenía la disciplina ni la práctica del "orden cerrado", pues para marchar al unísono se necesita practicar previamente como en toda actividad humana que requiera un ejercicio motriz, además de que era un número reducido: ocho personas, tres mujeres y el resto

hombres. Dos personas cargaban una lona plástica con el nombre de la Unidad y, de tanto en tanto, se turnaban en esta posición. La sensación que transmitían era de poca cohesión por lo distinto de sus corporalidades, alturas, volúmenes y diversas formas de marchar, aunque Lily llevara un silbato para ir “marcando el paso”, cosa que sólo hacía en algunos breves lapsos de tiempo. En contraste, el grupo de la policía de tránsito, por ejemplo, al superar las 20 personas tenía un acomodo por estaturas, lo que le daba una visibilidad más coordinada, y aunque también hubiera cuerpos poco atléticos, su marcha era más homogénea.

Los contingentes marcharon por la calle mientras a los costados había personas mirándolos pasar desde las puertas de sus casas, o trasladándose a pie. Pude escuchar distintos comentarios que podrían reflejar parte del sentir de la ciudadanía ante los cuerpos de policía:

- Una mujer le dice a los niños que van con ella mientras apunta con el rostro hacia los contingentes de policía una vez que estos han pasado: “No tienen nada que hacer.”
- “Uno que otro gordito”, dice una señora a su acompañante mientras ambos observan.
- Un hombre mayor le dice directamente a un policía del grupo táctico que toma de una lata de bebida “energizante”: “No’más en los desfiles vemos a la policía, porque en la semana ya ni pasan.”
- “Así te deberías de buscar uno”, le dice una mujer joven a otra, y este es tal vez el único comentario anónimo positivo que escucho.

En determinado momento, al paso de la Unidad Especializada, están los que deben de ser las hermanas y familiares de Lily, pues le gritan: “¡se ve! ¡se siente! ¡Lily está presente!” Yo se lo señalo más adelante y me dice que “la balconean”, se ríe y se sonroja. No vi a nadie más a quien le “echaran porras” de esa manera. Ese respaldo, sin embargo, no borra el mal sabor que se cierne sobre ella una vez que ha terminado el desfile y volvemos a las instalaciones de la Unidad en la parte de “la batea”, el espacio al descubierto de una de las unidades móviles tipo “pickup”. Allí Lily, sentada a mi lado me dice que le va a pedir a la jefa que “ya no más”, que para enero ya no quiere la tabla, que ya está harta. Aunque las promociones de grado aún no se concretan parece haber confirmado sus sospechas de que

ya están asignadas antes de su concurso. Luego insiste en que ya no puede sostener al grupo, me dice que el que los hayan dejado atrás de los fusileros es desmoralizante, que así cómo les va a dar ánimos al equipo, que así cómo le va a decir que “vamos pa' lante.” Con preocupación y pesar me dice que nadie ha abandonado “la tabla”, que en todo caso la jefa se las ha quitado y que entonces no sabe cómo va a reaccionar. Me dice que ella no puede ser un "verguero" como son los otros, y que lo que quisiera es serlo. A lo que se refiere es que al resto de trabajadores “les vale verga”, y que ella quisiera también desentenderse. Me dice que no hay reconocimiento, sólo humillación; le pregunto que por parte de quién y me responde que de los mandos, que no le dan el permiso para estudiar (pues ella estaba en un diplomado, pero lo tuvo que dejar por el proceso de certificación que hubo), que se los dan a otras personas que no se lo merecen y que nos les interesa.

Al volver a la Unidad luego del desfile lo que hay es una “bistecisa”. Al haber pasado la certificación, la comandancia regaló carne y longaniza para que el personal de la Unidad Especializada “festejara”. El turno que se encontraba aun laborando colocó una mesa fuera y un asador oxidado con carbón, pero el ánimo no es nada festivo, como si el gesto simbólico y público del orden que ocuparon durante el desfile pesara más que invitarles una comida a puertas cerradas en sus instalaciones de la Unidad. Martha está muy seria durante toda la comida, Lily se muestra visiblemente abatida. En el baño general no hay cómo lavarse las manos ni cubeta para echar el agua en el retrete, por lo que se acumulan los orines. Doña Mari ha estado enferma, de gripe al parecer y, aunque aun así tuvo que marchar, se retiró en cuanto terminó el desfile. Menos de la mitad del turno saliente se queda a comer, el resto se va lo más pronto que puede, llevan más de 24 horas fuera de sus casas, pues son casi las dos de la tarde. Yo me siento incómodo entre su malestar, pero me preparo unos tacos y los como, hay una salsa de árbol que es sumamente picante, también hay chiles habaneros con cebolla y rábanos que no parecen haber sido lavados y que igual nos comemos. Me enchilo con tanto picante y, cuando lo manifiesto, Lily me dice casi molesta: “como dice mi mamá: ‘el que no sirve para comer, no sirve para trabajar’.”

Yolanda también se muestra aprehensiva ante mí, en un momento prefiere no responder una pregunta que alguien le hace y, refiriéndose a mí, dice algo como: “no porque está este.” Al terminar la comida, en dos momentos distintos ella me pregunta directamente si sé lo que le hace falta. Se trata de un comentario que entiendo busca provocar, me dice: “lo que necesito es un masaje de pies de esos chingones, con todo y exfoliación.” No digo

nada, ya unas semanas atrás me había hecho otro comentario en tono burlón “tú que eres observador ¿por qué no vas y le echas un ojo a mi coche para que no se lo roben?”, comentario del que al principio no entendí su connotación incisiva, por lo que de forma espontánea respondí “¿pero si desde aquí se ve?”. Sólo caí en cuenta que buscaba molestarme cuando percibí en su rostro una expresión de frustración al ver que no había captado la burla en su comentario. A pesar de todo esto, ya casi al momento de irse, Yolanda me pregunta si no sé de un trabajo en el que le pueda ayudar a entrar, le pregunto qué tipo de trabajo y aunque es psicóloga, me responde “de lo que sea, si hay de secretaria, de secretaría… es que no es de Dios, ayer estuvo bien cansado [el turno], apenas si dormí, y hoy a caminar…”.

En los días siguientes creí percibir otras expresiones de conflicto al interior de la Unidad Especializada. Al día siguiente del desfile, cuando volvía a la Unidad, uno de los *tecos* me comenzó a hacer comentarios velados sobre Yolanda en tono burlón, en cierto momento dijo el siguiente chiste que parecía dirigido hacia ella aunque no lo dirigiera de forma explícita: “‘¡Mamá! ¡mamá! En la escuela me dicen que estoy loca’ ‘¿Quiénes, hija?’ ‘Las ardillas, mamá’” (21/11/16). Dos días después me enteraría de que Yolanda se había quejado con la directora de que su almohada había desaparecido y luego la había encontrado tirada en la azotea de la Unidad, presumiblemente tirada allí por alguien más. Para el mes de diciembre me enteraría por Lily que el *teco* que me había dicho esa broma había sido regresado a la “operatividad” a solicitud de Martha (18/01/17). Al entrevistar a Martha, uno de sus comentarios sobre su relación con Carmen, Lily y Yolanda me haría suponer el origen de la agresión contra la almohada de esta última: “hemos hecho un vínculo muy bonito, de amistad […] cada año hacemos esto de irnos a celebrar los cumpleaños de cada una, nos vamos a desayunar […] a un lugarcito así, y desayunar a nuestro gusto porque no tenemos tiempo para más […].” Vinculo del que yo no sabía que Yolanda participaba hasta escucharlo de forma explícita.

La petición desesperada de Yolanda para ayudarle a conseguir otro trabajo se inscribe dentro de una serie de declaraciones hechas de forma regular por parte de la gran mayoría de trabajadores de la Unidad, *tecos* y *profesionistas*, aunque fueron más intensos los de estos últimos. Juan Carlos me dijo en la entrevista que pensaba en que tal vez podría cambiar de trabajo y, aprovechando su experiencia, dedicarse a ser profesor de la licenciatura en seguridad pública que ahora existe en algunas universidades públicas del

Estado de México. Lily dejó “la tabla” para el mes de enero como me dijo tras el desfile, y al conversar con ella por última vez me compartió que estaba pensando en entrar a la convocatoria de la policía federal, aunque le parecía un medio más riesgoso el sueldo era mucho mayor, así que valía la pena (18/01/17). Sofía en la entrevista manifestó que su sueño era ser perito federal y que lo intentaría en cuanto pudiera. Gustavo también pensaba en cambiar de trabajo y para el mes de febrero siguiente ya había dejado la Unidad por un puesto en la Procuraduría de Justicia del Estado de México. Raúl en la entrevista me dijo que sólo iba a esperar a recibir su aguinaldo para renunciar e ingresar a la convocatoria para ser ministerio público federal, aunque para enero seguía trabajando en la Unidad. Martha también me diría textualmente en la entrevista: “[…] en la actualidad, este trabajo que tengo, te soy honesta ya no me gusta.” De las personas que no entrevisté también recogí comentarios de que anhelaban cambiar de trabajo, de los *profesionistas*, Irma, Ernesto y Carmen, y de los *tecolotes* Rodrigo y Cecilia. Cuando a las personas que sabía que tenían hijos les pregunté si les gustaría que sus hijos se dedicaran a lo mismo, que tuvieran el mismo tipo de trabajo policial, salvo Lily que no me respondió, todos dijeron que preferían que no fuera así.

5.6 Conclusiones del capítulo

Como puede apreciarse a lo largo del capítulo, algunos de los malestares señalados se presentan de forma casi homogénea entre las personas que he denominado *tecos* y *lics*. La percepción sobre una posición social y laboral como la de ser policía en el contexto mexicano se cierne como un halo de incomodidad en buena parte de las personas que entrevisté. La incomodidad parece ser mayor al inicio de sus trayectorias policiales. Por ejemplo, la imagen de que la policía roba está en Juan Carlos antes de entrar a trabajar allí, y él mismo reconoce que aún no sabía de todo lo terrible que podía encontrar en la institución. Aunque la Unidad Especializada pueda surgir desde una consideración menos conflictiva a ojos de la ciudadanía que la función estrictamente policial, no se escapa de esa mala imagen pues su institución de origen, y pertenencia, es la policía municipal; este peso es tan grande que pareciera que para atraer a los *profesionistas* se les tiene que ofrecer una expectativa distinta para así reclutarlos, como ha contado Irma. Existe un cierto ánimo de desilusión y un proceso de adaptación en el cual la persona egresada de una carrera universitaria finalmente tiene

que aceptar que ha pasado a formar parte de la policía. Una vez dentro se podrá negociar una percepción menos hiriente, aunque terceras personas sigan preguntando al *lic* cómo es que está ahí, en ese trabajo.

En el caso de los *tecos*, esta confrontación no parece estar presente y, por el contrario, en algunos casos se da en sentido inverso, es decir, se expresa una valoración positiva, como en el caso de Lily a quien su familia va a "echarle porras" a su paso durante el desfile. Así, pude percibir también cuando, al llevarme a bordo de uno de los "colibríes" a la parada del transporte público por la noche, nos detuvimos en una pequeña feria y la tripulación sugirió que bajáramos un momento. Mientras caminábamos entre la gente uno de los *tecos* fue reconocido por lo que parecía ser un compañero de escuela durante la adolescencia, y luego de saludarle efusivo se expresó con admiración por verle de policía (02/12/16). Sin embargo, esa percepción positiva estuvo presente sólo en esos pocos incidentes, en general, casi en cada ocasión en que me vi en la calle a bordo de alguna de las unidades móviles, creí percibir el peso de las miradas de las personas con las que nos cruzábamos, esa misma también fue mi percepción cuando caminé con uno o más de los integrantes de la Unidad, por ejemplo, a comprar algo para desayunar o algún insumo para preparar la comida.

Decidí llamar *malestar ontológico* a la incomodidad que se genera al asumir el papel de policía, en tanto esta posición y su rol tienen una valoración social negativa. Este malestar es más acentuado en los *profesionistas* pues, aunque fue reportado por uno de los *tecos* entrevistados, Juan Carlos, no es algo que se mantenga durante el resto de su trayectoria policial y, por el contrario, los *tecos* parecen beneficiarse de lo que significa también el estatus policial. Este estatus se vincula con las funciones de hacer cumplir la ley y el uso de armas, como puede percibirse en la intervención de Martha, directora de la Unidad que, por una parte, dice no querer desprenderse de su etiqueta de psicóloga por estar en la policía, pero al mismo tiempo me cuenta con orgullo que ha participado en operativos policiales. Esta ambivalencia pudiera sugerir que, aunque se ha descrito que los trabajos de policía generan una posición privilegiada en algunos sentidos (Crank, 2015), en el contexto en que he llevado a cabo mi trabajo etnográfico no es así, debido a las particularidades locales de lo que implica ser policía en un sitio o región donde las condiciones materiales e institucionales de operación les colocan en posiciones de vulnerabilidad.

La integridad física es una de las esferas donde incide la vulnerabilidad y se refleja en

la vivencia del miedo. La posibilidad de sufrir una agresión física está presente en cualquier trabajador de la Unidad, dadas las condiciones de equipo y armamento, pero para los *profesionistas* esta situación pudiera ser más intensa por la ruptura entre las expectativas de ejercer su profesión y, al momento de la entrevista, tener que realizar tareas policiales. Esta situación se agrava si tomamos en consideración que, por sus condiciones de ingreso, algunos de estos *profesionistas* sólo tuvieron 15 días de instrucción policial, y aunque hay para quienes hubo dos meses de preparación, su experiencia en la "operatividad" es mínima o inexistente. En lo que toca a la interacción con el resto de la organización policial el panorama tampoco es favorable. Desde la creación de la Unidad, y en el transcurso del periodo de "academia", especialmente los *profesionistas* han sido objeto de expresiones de rechazo por parte de los *tecos*, incluyendo los de jerarquía superior, fenómeno que incluso alcanza a la directora de la Unidad. La valoración de "policías de chocolate" apunta a que la posición de esa área es considerada, al menos, como secundaria, lo que de forma simbólica se podría haber expresado con la ubicación que se les dio durante el desfile del 20 de noviembre. Esta confrontación también se presenta dentro de la Unidad Especializada.

La valoración de la Unidad Especializada podría tal vez verse reflejada en una falta de normatividad que la avale, pues como también se identifica en las narraciones generadas durante las entrevistas, la falta de "certeza jurídica", esto es, los vacíos normativos sobre la propia existencia y operación de la Unidad, favorecen las sensaciones de vulnerabilidad, pues el trabajo se lleva a cabo bajo la incertidumbre de no saber si se actúa de forma correcta. La conciencia de que una mala actuación puede llegar a tener consecuencias importantes, por ejemplo, que a los responsables se "les finque responsabilidad", añade un componente más para la generación de distrés. La ausencia de reglamentos y protocolos de actuación interna validados se suma a las limitaciones en la asistencia que brinda la Unidad, esto contribuye a que, en el caso de los profesionistas especialmente, se viva *malestar ético*, al toparse con los límites de lo que su ayuda puede ofrecer realmente. En esta forma de malestar está la conciencia de que lo que se hace es poco, en comparación con lo que según sus propias capacidades personales les permitirían hacer. Sin embargo, en otras ocasiones, al hacer lo que "se debe", lo que está dictado por la orden superior o el rol, se genera un sufrimiento añadido o innecesario, como en los tres casos que comentó Gustavo.

Los auxilios que brinda la Unidad y su personal, ya sea en las instalaciones o fuera de ellas, irremediablemente pueden implicar el contacto con el sufrimiento de otras personas y

la violencia de quienes les han atacado. Existe un repertorio amplio de gradaciones en el que se puede atestiguar el potencial destructivo del ser humano, y en los casos más graves esto produce un sobrecogimiento que puede devenir en malestar cuando se extrapola a la posibilidad de que las personas queridas, como en el caso de Martha respecto a sus nietos, puedan ser víctimas de igual forma. Este *malestar por sobrecogimiento* se ve potenciado por la trayectoria de cada quien: cuanto más larga, más posibilidades de estar en contacto o conocer de casos que confronten con la destructividad del ser humano.

Finalmente, lo que representa un hallazgo significativo es que a pesar de todo lo anterior, resulta que son las relaciones entre las y los compañeras/os al interior de la propia Unidad Especializada el factor que les produce mayor tensión; casi parece poco probable, pero así me lo manifestaron, es decir, que el aspecto que se presenta como el más problemático para las y los trabajadores, en todos los niveles, es la convivencia cotidiana entre ellos en el desempeño de su trabajo, sea cual sea éste. Aunque existe un conflicto marcado entre los dos grandes grupos de trabajadores, y Lily habló de una solidaridad tipo enclave con respeto a las jerarquías y la gran implicación del grupo (Mars, 2013), también hubo comentarios de Juan Carlos al respecto de que una vez dentro de la Unidad esa solidaridad se desquebrajaba por la fuerza de la figura de la directora. Sin embargo, tal vez lo que hace más mella en la interacción sea la concesión arbitraria de privilegios, el que algunos de los elementos puedan disfrutar de algunas prebendas por su proximidad con la directora. Puedo interpretar que, en un ámbito marcado por la suspicacia y la sospecha, mantener lealtades es algo que permite sobrevivir, pues como incluso ocurrió al quejarse directamente algunos de los *profesionistas* por el tipo de gestión de Martha y de Lily, los puestos de autoridad podrán ser confrontados, aunque, en lo que toca al jefe de turno, nadie quisiera ocuparlo.

A pesar de que el puesto de la dirección recibe el doble del salario que el resto de los trabajadores, las condiciones de Martha son las más próximas al desgaste, como resultado de la presencia de los distintos malestares. Es también a Lily a la que percibí como más próxima al desgaste, lo que puedo inferir también como un resultado de la mayor demanda de recursos que representa el puesto de jefa de grupo, pues para la última conversación informal que tuve con ella, una vez hubo dejado “la tabla”, incluso su lenguaje corporal era más relajado, y me dijo estar mucho mejor siendo una más de “la tropa”, aunque no dejara de sentir cierto compromiso con la directora por haber dejado el puesto.

Para finalizar he resumido el tipo y características de malestares que se presentan en la Unidad Especializada en la siguiente tabla, con la referencia de quiénes lo manifestaron explícitamente.

Tabla 8. Malestares

Malestar	Definición	Quiénes hablaron de ello
Miedo	Temor ante la concreción de un riesgo o una amenaza contra la integridad física o la situación	Martha Lily Gustavo
Ontológico	Incomodidad por ubicarse en una posición valorada negativamente.	Sofía Raúl Martha
Ético	Incomodidad por realizar tareas contrarias a lo considerado correcto por quienes las realizan (Dejours y Genet, 2012).	Gustavo Raúl Sofía
Sobrecogimiento y contacto con el sufrimiento	Incomodidad por contacto con la violencia y el potencial destructivo del ser humano.	Martha Juan Carlos
Relacional	Incomodidad por el conflicto y las relaciones al interior de la organización.	Lily Sofía Martha Juan Carlos Raúl

Fuente: elaboración propia.

Así, la información que he generado en las entrevistas y conversaciones informales permite sugerir que buena parte de los factores desencadenantes de distrés ocurren por las propias características estructurales de la Unidad y el tipo de relaciones que favorece, donde la directora vive como injusta la valoración que recibe de los mandos de la policía, y a su vez las y los integrantes de la Unidad viven como injusta la gestión de la directora y de las jefas de turno. Aquellos que están en una posición de autoridad perciben como problemático el comportamiento de sus subordinados y, en la parte baja de la jerarquía organizacional, los *tecos* y los *lics* entran en conflicto entre ellos como dos grupos bien diferenciados aunque también al interior de los dos grupos puede haber fricciones; además de todo lo anterior, de cara al exterior se reproducen relaciones hostiles ya sea con el resto de la Policía Municipal o con la población civil.

Conclusiones

En este apartado revisaré las principales conclusiones a las que he arribado si bien, como puede constatarse, he esbozado al final de cada capítulo un breve espacio de resultados.

1. Estudiar malestares que develan contextos

Como primer momento me parece importante señalar que el estudio de las afectaciones emocionales que pueden padecer las personas a partir de su actividad laboral, tiene el potencial de develar las condiciones que rodean a ese tipo de trabajos. La mayor parte de la bibliografía que nutre mi marco teórico ha sido desarrollada en países de altos ingresos, comparados con el contexto en donde llevé a cabo mi trabajo etnográfico. Estas diferencias no pueden más que hacer distinta la realidad del fenómeno a estudiar. Los estudios sobre el estrés, el síndrome de *burnout* y el *sufrimiento laboral* se han realizado en contextos con menores desventajas que los de la zona oriente de la Zona Metropolitana del Valle de México pues, aunque la corriente francesa ha abordado las características del trabajo obrero y sus consecuencias, las condiciones sindicales y de derechos laborales en Francia distan mucho de lo que existe en el contexto mexicano. No obstante, estos estudios han forzado a mirar las condiciones organizacionales en las que el trabajo se desempeña, a considerar la percepción individual sobre la retribución obtenida, así como a la trascendencia del trabajo en la vida de las personas.

En el caso que he estudiado las condiciones laborales muestran la erosión del mercado laboral en los países de bajos recursos, donde la precarización laboral se refleja en bajos salarios e inestabilidad, y a la que se suma la pérdida de algunos derechos laborales. En la mayoría de las trayectorias de las personas que entrevisté está presente la lucha y la frustración por conseguir un lugar de trabajo que les asegure su subsistencia y la de sus familias a la vez que les permita explotar sus capacidades individuales. En las personas que lograron tener las condiciones familiares necesarias para estudiar una carrera universitaria, es más patente la desazón de constatar el fin de la suposición de que a mayor nivel de estudios se corresponde un mayor nivel de ingresos y mejores condiciones laborales, pues ganan lo mismo que un policía municipal con estudios de bachillerato. A esta realidad concreta se suma la valoración social negativa del contexto policial. Aún para quienes

pueden sentirse cómodos con el estatus de policía, las condiciones en las que se encuentran les empujan a buscar otras corporaciones, como en el caso de Lily.

El contexto policial supone particulares condiciones para ser estudiado, no sólo por las características del mismo, como se ha descrito en la bibliografía consultada procedente de países con altos recursos, sino por las particularidades que tienen las condiciones en las que operan los cuerpos de policía en países de bajos ingresos. En el caso mexicano la informalidad, los poderes de facto al interior de las corporaciones, la precariedad en los recursos y los conflictos con la ciudadanía, plantean un escenario donde preguntar si hay afectaciones en quienes allí trabajan impone un límite a quien investiga, pues pocas personas querrán hablar libremente por el miedo a perder el puesto ya que, a pesar de las malas condiciones, tener un trabajo es mejor que no tenerlo, y con las condiciones de incertidumbre laboral, es mejor para las y los trabajadores de todos los niveles no poner en riesgo su fuente de ingresos. Es así que los malestares a los que se enfrentan mis colaboradores etnográficos no son susceptibles de ser analizados sin apreciar inclusive las condiciones desde las que surge la política pública de la que forman parte.

2. La política pública y la interacción cotidiana

La forma en la que se abre la posibilidad al desarrollo de la política pública de la que forman parte las y los trabajadores de la Unidad Especializada es, en primer lugar, a través de la presión internacional, luego al posicionamiento de colectivos locales que logran incluir estos temas en la agenda política y consiguen que se legisle al respecto, finalmente, a la presión de la sociedad civil que utiliza la legislación creada y, mediante el uso de los instrumentos jurídicos y administrativos, consiguen que el aparato Estatal cree los espacios institucionales de atención. Sin embargo, aunque el derecho pueda ser instrumento de cambio social, en un tema tan finamente tejido en la realidad social como es las relaciones de género, las transformaciones necesarias para atender las dimensiones de la violencia feminicida requieren de esfuerzos de mayor amplitud que los que permite el derecho al posibilitar la movilización del Estado. La sola creación de una unidad policial resulta en una acción de alcance muy limitado pues incluso las personas que se reclutan para laborar allí se enfrentan en sus propias vidas privadas a las tensiones existentes en las relaciones de género que también atienden.

De las tres mujeres que entrevisté, todas habían experimentado al menos una forma de violencia al interior de sus relaciones de pareja, de violencia física a coacciones psicológicas. De los tres varones, todos hablaron de otras relaciones a espaldas de sus parejas formales. En el trabajo etnográfico recogí comentarios sobre cómo algunos de los *profesionistas* varones intentaban establecer vínculos con algunas de las mujeres a las que llegaban a atender, uno de ellos fue a quien una mujer acusó de acoso sexual y, finalmente, fue removido. Estas situaciones forman parte de los fenómenos que el personal de la Unidad llega a "atender". Esto evidencia cómo las conflictividades de lo que implica el sistema sexo-género no están localizadas en sectores concretos de la sociedad sino que, por el contrario, están activas en casi cualquier persona incluyendo a quienes tienen la labor de, por un lado, "atender" a las víctimas de la violencia misógina, y por otro, "contener" a quienes ejercen ese maltrato. Las consecuencias de esto se manifiestan en forma de malestar e incomodidad para el personal de atención, especialmente cuando esto se hace visible a ojos de un tercero, como en este caso fui yo. Otra consecuencia es la muy probable limitación en el alcance de los servicios prestados a las víctimas, pues como en el caso de los servicios de psicoterapia, se necesita de un proceso análogo para quienes atienden a otros sufrientes, para así mantener su equilibrio, pero también para no proyectar sus propias conflictividades. Aunque no entrevisté a las personas receptoras de los servicios de la Unidad, hay una muy alta probabilidad de que existan efectos adversos en algunos casos, lo que pervierte el sentido último del servicio que debiera prestarse a la población.

Finalmente, la existencia de una instancia gubernamental que no está facultada para ayudar de forma más significativa en los casos de violencia que se le presentan, que tiene condiciones laborales que por sí solas implican una forma de violencia contra sus trabajadores, y que opera en un vacío normativo, muestra que la conquista que significa la *Alerta de Violencia de Género y Violencia Feminicida* puede considerarse como una acción performática con pocas posibilidades de transformar la realidad sobre la que debería de intervenir. No pretendo con esto señalar que todo el desempeño de la Unidad sea fútil, por el contrario, las acciones que realizan representan una diferencia sustancial ante los niveles de violencia en el contexto local; por ejemplo, en el caso de la Célula de Búsqueda Inmediata las intervenciones y acompañamientos que han realizado podrían servir de modelo para otros municipios, pues han logrado ubicar a personas extraviadas y dar apoyo a los familiares de una forma que no le es posible llevar a cabo a ninguna otra entidad institucional

existente. Lo que pretendo apuntar con firmeza es que, en las condiciones materiales, laborales y de organización en las que tienen que operar las personas encargadas, es muy probable que además del riesgo de desgaste y las vivencias de malestar, la posibilidad de que las personas atendidas vivan alguna forma de victimización secundaria, aquella que se produce con las instancias gubernamentales, estará siempre presente.

3. Malestares y prácticas culturales

Las posiciones laborales de quienes han sido mis colaboradores etnográficos bien pueden estar acompañadas por los significados sociales que de forma convencional se atribuyen a las policías en las sociedades contemporáneas, y de allí experimentar el tipo de prácticas culturales que se asocian con la función policial; prácticas y expresiones que están cargadas de sentido y se materializan en elementos como el uniforme, el uso de armas de fuego, el tipo de vehículos y la práctica corporal, además de algunas de las tareas que desempeñan. Estos sentidos ordenan su posición al interactuar con el resto de la población, y de ellos se articulan los malestares que son susceptibles de padecer. De su estatus social no sólo se desprenden los significados comúnmente asociados a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, sino que por la percepción social que hay de la policía da lugar a la vivencia de malestares concretos como aquel que he nombrado *malestar ontológico*.

Las condiciones de operación que van en detrimento de las personas que trabajan en la Unidad Especializada no sólo se vinculan con los aspectos simbólicos de su posición, también tienen un fundamento material muy concreto directamente relacionado con los recursos materiales y de los que disponen. En lo que toca a la función policial propiamente dicha, están las limitaciones materiales en cuanto al equipo, cuyo deterioro y escasez producen situaciones de vulnerabilidad consciente, lo que hacer emerger el miedo ante la concreción de los riesgos y amenazas que se ciernen sobre cualquier cuerpo de policía. Al respecto de la función que debiera brindar la Unidad Especializada, las condiciones de infraestructura no ofrecen las mejores condiciones para las personas que atienden, pero es el personal, que tiene que pasar allí cuatro días a la semana, el que tiene que adaptarse a espacios deteriorados que implican condiciones de vida que van en detrimento de quienes les habitan y, por consecuencia, también de las personas a las que atienden.

Sobre los aspectos simbólicos y estructurales de la Unidad, tanto sus labores como su

propia existencia tienen una condición de liminalidad y ambivalencia. Su creación responde a la transformación del Estado para atender la violencia de género contra las mujeres, pero lo único que pueden hacer es dar orientación, y ello confronta a quienes tienen mayores herramientas que podrían ofrecer a la las víctimas que atienden. Aunque se haya creado la Unidad desde la concreción jurídica de una ley federal y una estatal, no ha existido la voluntad política de continuar con la construcción normativa que sería necesaria para dar certeza a sus labores y procedimientos, lo que también repercute en situaciones de malestar de quienes allí trabajan. Esta forma de operar del Estado es similar a la que ocurriera con la ley federal que dio origen a la *Alerta de Violencia de Género*, donde se crea un instrumento pero no se dan los pasos siguientes para atender a la población, casi son "declaraciones de principios", promesas de política pública que no se concretan en la práctica.

La Unidad es parte de la policía, y a los *profesionistas* que allí trabajan formar parte de esa institución les parece por momentos denigrante y prefieren no ser considerados como tales, aunque también obtienen una retribución simbólica de ello. Para el resto de la corporación policial son policías, aunque algunos tengan títulos universitarios y funciones muy distintas a las policiales, pero a la vez no los consideran como iguales por esas mismas razones. Al interior del espacio laboral el personal que viene de "la operatividad", los *tecolotes*, tienen en un primer momento cierta cohesión grupal como la que existe en "la calle", pero las dinámicas internas van degradando estas solidaridades hasta el punto en que las relaciones quedan plagadas de sospecha y suspicacia en todas direcciones. Una situación que recuerda la conceptualización tradicional de "anomia" de Emile Durkheim, aunque la pérdida de los parámetros de comportamiento que impone el contexto policial no se da del todo pues se mantienen algunas de sus características, como la imposición jerárquica y la asignación de órdenes en línea directa, aunque estos lineamientos signifiquen inequidades y privilegios otorgados de forma discrecional a algunos integrantes de la Unidad. Sin embargo, antes que generar cohesión estos remanentes de las prácticas policiales dividen más y favorecen pautas de interacción ríspidas.

De forma contraria a mis suposiciones previas al trabajo etnográfico, el contacto con el sufrimiento de las personas que atienden no se constituye como una de las principales causas de malestar, incluso es un factor para la generación de eustrés (el tipo de estrés que mueve a la creatividad), un elemento que les mueve a volcar sus capacidades, a la par que les gratifica con la emoción de bienestar por ayudar a mejorar la situación de personas en

condiciones de vulnerabilidad. Resultó inesperado que uno de los principales señalamientos sobre lo que genera más malestar, en algunos casos con las personas en posición de mando, y que colabora con las situaciones de desgaste, son la relaciones al interior de la propia Unidad Especializada. La aspereza en la interacción entre quienes allí trabajan es resultado de las condicionantes estructurales que se manifiestan en el microcosmos de la Unidad, y no de personalidades conflictivas o individuos problemáticos. Como una consecuencia secundaria, además, pudiera pensar que la imposibilidad de establecer vínculos solidarios al interior de la Unidad sirve a la institución policial, pues bloquea cualquier tipo de organización que revindique mejores condiciones laborales.

Como una maqueta a escala, en las relaciones laborales de la Unidad Especializada se representan las crisis que aquejan al resto del contexto social: la discriminación por nivel de ingresos y formación académica, las relaciones de género donde se manifiesta la misoginia, el autoritarismo que permite la posición jerárquica, y en la que el Estado, como institución que sobrepasa cualquier resistencia que no sea colectiva, se manifiesta de forma análoga a un fenómeno natural que arrastra a las personas y contra lo que no pueden hacer nada los individuos aislados. Un Estado que crea instituciones que no atienden las verdaderas necesidades de la población, que sólo agrega un elemento más a su repertorio de políticas públicas que, a modo de escenografía, decoran problemas de mayores dimensiones, como la violencia misógina, donde no sólo las víctimas padecen de las problemáticas que se tratan de atender, sino que también esas mismas conflictividades las arrastran las personas que deberían de ayudarles, quienes además no tienen forma de obtener algún tipo de contención o medios para transformar sus propias realidades problemáticas. Es en este contexto donde surgen los malestares que he identificado, y ante los cuáles sería un error tratarlos de atender sólo de forma individual, pues ante fuerzas que trascienden las individualidades sólo pueden anteponerse estrategias de cuidado y resistencia colectiva.

Bibliografía

ADEBAYO, D. O., SUNMOLA, A. M., Y UDEGBE, I. B.
2008 “Workplace fairness and emotional exhaustion in Nigeria police: The moderating role of gender”, en *Anxiety, Stress and Coping*, Octubre 21 (4), pp. 405–416.

AECID / UNIFEM (AGENCIA ESPAÑOLA DE COPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO / FONDO DE DESARROLLO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA MUJER)
s/f. *Ciudades sin violencia hacia las mujeres, ciudades seguras para todos y todas* [en línea]. Recuperado el 14 de abril de 2016 de http://www.redmujer.org.ar/articulos/art_32.pdf

AGENCIA ESPAÑOLA DE COPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO / FONDO DE DESARROLLO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA MUJER (AECID / UNIFEM)
2016 “Ciudades sin violencia hacia las mujeres, ciudades seguras para todos y todas”, (http://www.redmujer.org.ar/articulos/art_32.pdf) última visita: 14 de abril de 2016.

AGUILAR ASTORGA, CARLOS RICARDO Y LIMA FACIO, MARCO ANTONIO
2009 “¿Qué son y para qué sirven las Políticas Públicas?”, en *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, septiembre, pp. 1-15.

AGUILAR, ADRIÁN GUILLERMO
2006 “La ciudad de México y su estructura policéntrica regional”, en Adrián Guillermo Aguilar, *Las grandes aglomeraciones y su periferia regional: Experiencias en Latinoamérica y España*, Universidad Nacional Autónoma de México, México, pp. pp. 115-141.

ALARCON, GENE, ESCHLEMAN, KEVIN J. Y BOWLING, NATHAN A.
2009 “Relationships between personality vari-ables and burnout: A meta-analysis”, en *Work and Stress*, Vol. 23, no. 3, pp. 244–263.

ALDERSON, MARIE
2004 "La psychodynamique du travail: objet, considérations épistémologiques, concepts et prémisses théoriques 1", en *Santé mentale au Québec*, 291, pp. 243–260.

ALIMOGLU, MUSTAFA KEMAL Y DONMEZ, LEVENT
2005 “Daylight exposure and the other predictors of burnout among nurses in a University Hospital”, en *International Journal of Nursing Studies*, 42, pp. 549–555.

ALSINA, CRISTINA Y BORRÀS CASTANYER, LAURA
2000 “Masculinidad y violencia”, en M. Segarra y À. Carabí, *Nuevas masculinidades*. Icaria,

Barcelona.
AMSEL, ABRAM
1992 *Frustration theory: An analysis of dispositional learning and memory*, Cambridge University Press, Cambridge.
ARMON, GALIT, SHIROM, ARIE Y MELAMED, SAMUEL
2011 “The big five personality factors as predictors of changes across time in burnout and its facets”, en *Journal of Personality*, 80: 2, pp. 403–427.
ARTEAGA BOTELLO, NELSON Y LÓPEZ RIVERA, ADRIÁN
2000 “'Everything in This Job Is Money': Inside the Mexican Police”, en World Policy Journal,
AYDEMIR, OMER E ICELLI, ILKIN
2013 “Burnout: Risk Factors” en Sabine Bährer-Kohler (ed.), *Burnout for Experts: Prevention in the Context of Living and Working*, Springer, Nueva York, pp. 119-143.
AZAOLA G., ELENA
2009 *Crimen, castigo y violencias en México*, Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social / Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, México.
2006 *Imagen y autoimagen de la policía de la Ciudad de México*, Ediciones Coyoacán, México, D.F..
AZAOLA GARRIDO, ELENA Y RUIZ TORRES, MIQUEL ÀNGEL
2009 *Investigadores de papel: Poder y derechos humanos entre la Policía Judicial de la Ciudad de México*, Fontamara, México, D.F..
BACON, MATTHEW
2014 “Police culture and the new policing context”, en Jennifer M. Brown, *The Future of Policing*, Routlege, Gran Bretaña, pp. 103-119.
BAKKER, ARNOLD B. Y DEMEROUTI, EVANGELIA
2007 “The Job Demands-Resources model: state of the art”, en *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22 No. 3, pp. 309-328.
BAKKER, ARNOLD. B., VAN DER ZEE, KAREN. I., LEWIG, KERRY A. Y DOLLARD, MAUREEN
2002 “The relationship between the big-5 factors and burnout: A study among volunteer counselors”, en *Journal of Social Psychology*, 135(5), pp. 31–50.
BARRÓN CRUZ, MARTÍN GABRIEL
2006. El nudo del silencio: Tras la pista de una asesina en serie. La Mataviejitas. México, D.F.: Oceano de México.

BLANCO, MERCEDES
2011. “El enfoque del curso de vida: orígenes y desarrollo”. *Revista Latinoamericana de Población*. Año 5 Número 8 Enero/ junio, pp. 5-31.
BONINO MÉNDEZ, LUIS
2006 “Develando los micromachismos en la vida conyugal: Una aproximación a la desactivación de las maniobras masculinas de dominio”, en J. Corsi, M. L. Dohmen y M. A. Sotés, *Violencia masculina en la pareja*, Paidós, Buenos Aires, pp. 191-208.
BOURDIEU, PIERRE
2000 *La dominación masculina*, Anagrama, Barcelona.
BRATIS, DIONISIOS, TSELEBIS, ATHANASIOS, SIKARAS, CHRISTOS, MOLUOU, AIKATERINI, GIOTAKIS, KONSTANTINOS, ZOUMAKIS, EMMANUEL Y ILIAS, IOANNIS
2009 “Alexithymia and its association with burnout, depres- sion and family support among Greek nursing staff”, en *Human Resources for Health*, 7:72, pp. 1-6.
BROWN, JENNIFER M.
2014 *The future of policing*, Routledge, Gran Bretaña.
BUTLER, JUDITH
1998 “Actos performativos y constitución de género: un ensayo sobre fenomenología y teoría feminista”, en Debate feminista, 18, pp. 296-314.
CASTAÑEDA SALGADO, MARTHA PATRICIA
2016 “Feminicide in Mexico: An approach through academic, activist and artistic work”, en *Current Sociology*, Vol. 64(7), pp. 1054–1070.
CASTAÑEDA SALGADO, MARTHA PATRICIA, RAVELO BLANCAS, PATRICIA, PÉREZ VÁZQUEZ, TERESA
2013 “Feminicidio y violencia de género en México: omisiones del Estado y exigencia civil de justicia”, en Iztapalapa Revista de Ciencias Sociales y Humanidades, núm. 74, año 34, enero-junio, pp. 11-39.
CARLÍN SÁNCHEZ, MARÍA PATRICIA
2003 “Diagnóstico situacional de los centros de tratamiento para usuarios de sustancias adictivas en el estado de jalisco”, en *Anuario de Investigación en Adicciones*, Vol. 4, no. 1, pp. 37-45.
CAPUTI, JANE Y RUSSELL, DIANA E. H.
1992 “Femicide: Sexist Terrorism against Woman” en Jill Radford y Diana E. H. Russell, (eds.) *Femicide: The Politics of Woman Killing*, Nueva York, Macmillan / Twayne, pp. 13-21.

CHAN, JANET B. L.
1997 *Changing police culture: policing in a multicultural society*, Cambridge University Press, Reino Unido.
CHENG, YAWEN, CHEN, CHU-WAN, CHEN, CHIOU-JONG, Y CHIANG, TUNG-LIANG
2005 “Job insecurity and its association with health among employees in the Taiwanese general population” en *Social Science & Medicine*, 61, pp. 41–52.
COCKCROFT, TOM
2007 “Police Culture(S): Some Definitional, Methodological And Analytical Considerations”, en Megan O’Neill, Monique Marks y Anne-Marie Singh, Police Occupational Culture: New Debates and Directions, Elsevier, Oxford, pp. 85-102.
COMAROFF, JEAN Y COMAROFF, JOHN L.
2009, *Violencia y ley en la poscolonia: una reflexión sobre las complicidades Norte-Sur* + *Obsesiones criminales después de Foucault: poscolonialismo, vigilancia policial y la metafísica del desorden*, Katz / Centro de Cultura Contemporánea de Barcelona, Barcelona.
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL DISTRITO FEDERAL (Cdhdf)
2009 *Informe especial sobre los derechos humanos de las y los agentes de las corporaciones de policía de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal*, Cdhdf, México, D.F..
COMISIÓN NACIONAL DE SEGURIDAD / SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA / POLICÍA FEDERAL /PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA / ÓRGANO ADMINISTRATIVO DESCONCENTRADO PREVENCIÓN Y READAPTACIÓN SOCIAL
2017 *Manual para la capacitación y evaluación de competencias básicas de la función para los integrantes de las instituciones de seguridad pública*. Disponible en línea: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/237940/Manual_para_la_capacitacion_y_evaluacion_de_competencias_basicas.pdf
COMMON, RICHARD
1998 “The New Public Management and Policy Transfer: The Role of the International Organizations” en M. Minogue, C. Polidano y D. Hulme (eds.), *Internationalisation of the New Public Management*, pp. 59-75.
CONNELL, R.W.
2003 *Masculinidades*, Universidad Nacional Autónoma de México, México.

CONSEJO ESTATAL DE POBLACIÓN (Coespo)
2015 *Cuaderno Estadístico Estado de México, 2015*, Gobierno del Estado de México, México.
COSTA, PAUL T. Y MCCRAE, ROBERT. R.
1987 “Neuroticism, somatic complaints, and disease: Is the bark worse than the bite?”, en *Journal of Personality*, 55 2, pp. 299–316.
CRANK, JOHN P.
2015 Understanding police culture, Routledge, Nueva York.
CRESPO, MARÍA Y LABRADOR, FRANCISCO J.
2003 *Estrés*, Síntesis, Madrid.
DEJOURS, C. Y ABDOUCHELI, E.
1990 “Itinéraire théorique en psychopathologie du travail”, en *Prévenir*, no 20, pp. 127-151.
DEJOURS, CHRISTOPHE
1988. “Nota de trabajo sobre la noción de sufrimiento"” en *Plaisir et souffrance dans le travail* - Tomo 1 - Ed. de l'AOCIP.
DEJOURS, CHRISTOPHE (editor)
2015. *Psychopathology of Work: Clinical Observations*. Karnac Books, Gran Bretaña.
DEJOURS, CHRISTOPHE Y GERNET, ISABELLE
2012 *Psychopathologie du travail*, Elsevier Masson, Paris.
DEKKER, SIDNEY W. A., Y SCHAUFELI, WILMAR B.
1995 “The effects of job insecurity on psychological health and withdrawal: A longitudinal study”, en *Australian Psychologist*, Vol. 30, no. 1, pp. 57–63.
DEKESEREDY, WALTER S.
2011 “Feminist contributions to understanding woman abuse: Myths, controversies, and realities” en *Aggression and Violent Behavior*, 16, pp. 297–302.
DEVEREUX, JASON. M., HASTINGS, RICHARD. P., NONE, STEPEHN. J., FRTH, ALISON Y TOTSIKA, VASO
2009 “Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff”, en *Research in Developmental Disabilities*, 30, pp. 367–377.
DOBASH, RUSSELL P. Y DOBASH, R. EMERSON
2004 “Women’s violence to men in intimate relationships: working on a puzzle”, en *British*

Journal of Criminology, 44, pp. 324-49.
DOUGLAS, MARY
1988 *Símbolos naturales: Exploraciones en cosmología*, Alianza, Madrid.
1986 *Cómo piensan las instituciones*. Alianza, Madrid.
ELDER, GLEN Y GIELE, JANET (eds.)
2009 *The Craft of Life Course Research*, The Guilford Press, Nueva York.
ELLSBERG, HENRICA A., JANSEN, F. MARY, HEISE, LORI, WATTS, CHARLOTTE H., Y GARCÍA-MORENO, CLAUDIA
2008 “Intimate partner violence and women’s physical and mental health in the WHO multi-country study on women’s health and domestic violence: an observational study”, en *The Lancet*, 371, pp. 1165–1172.
ESTELA MONÁRREZ FRAGOSO, JULIA ESTELA
2015 “Feminicidio y muertes públicas, comunidades cerradas y estado desarticulado”, en Julia Estela Monárrez Fragoso, Rosalba Robles Ortega, Luis Ernesto Cervera Gómez, César Mario Fuentes Flores (cords.), *Vidas y territorios en busca de justicia*, Colegio de la Frontera Norte / Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, México, D.F., pp. 109-149.
ESTRADA IGUÍNIZ, MARGARITA Y ROJAS GARCÍA, GEORGINA
2013 “Introducción: Estudios locales para entender procesos globales”, en Margarita Estrada Iguíniz y Georgina Rojas García, Desde abajo: Miradas antropológicas de la globalización, México, CIESAS, pp. 13 – 36.
EVANS, PETER
1995 *Embedded Autonomy. States and Industrial Transformation*, Princeton University Press, Nueva Jersey.
FEMENÍAS, MARÍA LUISA
2011 "Violencias del mundo global: inscripciones e identidades esencializadas", en Marcela Lagarde y Amelia Valcárcel (coords.), *Feminismo, género e igualdad*, Madrid, Pensamiento Iberoamericano, núm. 9, 2a. época, 2011/2, pp. 85-108.
FERNÁNDEZ DE JUAN, TERESA
2004 “Introducción” en Teresa Fernández de Juan (cord.), *Violencia contra la mujer en México*, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, D.F., pp. 7-13.
FERNÁNDEZ-MONTAÑO, JAVIER Y PIÑOL, EVA
2000 “Horario laboral y salud: consecuencias psicológicas de los turnos de trabajo”, en Revista de Psicopatología y Psicología Clínica, Vol. 5, no. 3, pp. 207-222.

FROSDICK, S. Y ODELL, A.
1996 “A practical management of programme risk: the case of the national strategy for police information systems for England and Wales”, en Information Management and Computer Security, 4/5, pp. 24-33.
GARCÍA CERVANTES, ELIZABETH
2015 Análisis de los factores que influyen en el proceso de intervención a la violencia doméstica en la Unidad de atención y prevención de la violencia familiar (UAPVIF), tesis de maestría en Estudios de la mujer, Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco.
GARCÍA, BRÍGIDA
2010. “Población económicamente activa: evolución y perspectivas”, en B. García y M. Ordorica (cords.), *Los grandes problemas de México Población, Vol I*., El Colegio de México, México, D. F., pp. 363-392.
GEERTZ, CLIFFORD
2003. *La interpretación de las culturas*, Gedisa, Barcelona.
GHORPADE, JAI, LACKRITZ, JIM Y SINGH, GANGARAM
2007 “Burnout and Personality: Evidence From Academia” en *Journal of Career Assessment*, vol. 15, no. 2, May, pp. 240-256.
GOLDBERG, LEWIS R.
1993 "The structure of phenotypic personality traits", en *American Psychologist*, Vol. 48 no. 1, pp. 26–34.
GÓMEZ-DANTÉS, HÉCTOR, VÁZQUEZ-MARTÍNEZ, JOSÉ LUIS, FERNÁNDEZ-CANTÓN, SONIA B.
2006 “La violencia en las mujeres usuarias de los servicios de salud en el IMSS y la SSA”, en *Salud Pública de México*, vol. 48, suplemento 2 de 2006, pp. 279-287.
GRAIZBORD, BORIS Y ACUÑA, BEATRIZ
2006 “Movilidad residencial intraurbana en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México” en Adrián Guillermo Aguilar, *Las grandes aglomeraciones y su periferia regional: Experiencias en Latinoamérica y España*, Universidad Nacional Autónoma de México, México, pp. 235-271.
GRAY-STANLEY, JENNIFER. A., Y MURAMATSU, NAOKO
2011 “Work stress, burnout, and social and personal resources among direct care workers” , en *Research in Developmental Disabilities*, 32, 1065–1074.
GRIFFIN, MERIE, HOGAN, NANCY L., LAMBERT, ERIC G. TUCKER-GAIL, KASEY A. Y

BAKER, DAVID N.
2009 “Job Involvement, Job Stress, Job Satisfation, and Organizational Commitment and the Burnout”, en *Criminal Justice and Behavior*, Vol 37, 2, pp. 239 – 255.
GUSTAFSSON, GABRIELLA, PERSSON, BIRGITTA, ERIKSSON, STURE, NORBERG, ASTRID Y STRANDBERG, GUNILLA
2009 “Personality traits among burnt out and non- burnt out health-care personnel at the same workplaces: A pilot study”, en *International Journal of Mental Health Nursing*, 18, pp. 336–348.
HAESBAERT, ROGERIO
2013. Del mito de la desterritorialización a la multiterritorialidad. Cultura y representaciones sociales, 8(15) pp. 9-43. UNAM / Instituto de Investigaciones Sociales.
HAKIM, CATHERINE
2010 “Erotic Capital” en European Sociological Review, Vol. 26, no. 5, pp. 499-518.
HALLETT, TIM
2003 “Symbolic Power and Organizational Culture” en *Sociological Theory*, Vol. 21, No. 2, pp. 128-149.
HARGROVE, MATTHEW BLAKE, NELSON, DEBRA L. Y COPER, CARY L.
2013 “Generating eustress by challenging employees: Helping people savor their work”, en *Organizational Dynamics*, 42, pp. 61—69.
HEIDENSOHN, FRANCES Y SILVESTRI, MARISA
2007 "Gender and Crime" en Mike Maguire, Rod Morgan y Robert Reiner (comps.), *The Oxford Handbok of Criminology*, Reino Unido, Oxford University Press, 2012, pp. 336-369.
HEINEMANN, LINDA V. Y HEINEMANN, TORSTEN
2017 “Burnout: From Work-Related Stress to a Cover-Up Diagnosis” en Neckel, Sighard, Katharina, Schaffner, Anna y Wagner, Greta (eds,), *Burnout, Fatigue, Exhaustion: An Interdisciplinary Perspectives on a Modern Affliction*, Cham: Palgrave Macmillan.
HENRY, NICOLA, FLYNN, ASHER Y POWELL, ANASTASIA
2015 “The Promise and Paradox of Justice: Rape Justice Beyond the Criminal Law” en N. Henry, A. Flynn y A. Powell, *Rape Justice Beyond the Criminal Law*, Reino Unido, Palgrave, pp. 1-17.
HIRATA, HELENA
2016 “Subjectivity and sexuality in care work”, en *Cadernos Pagu*, 46, pp. 151-163.

HOBFOLL, STEVAN E.
1989 “Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress”, en The American Psychologist, Vol. 44, no. 3, pp. 513–524.
HOCHSCHILD, ARLIE RUSSELL
1983 *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press, Berkely.
INCHÁUSTEGUI ROMERO, TERESA
2014 “Sociología y política del feminicidio: algunas claves interpretativas a partir del caso mexicano”, en *Revista Sociedade e Estado*, 29(2), pp. 373–400.
IZQUIERDO, MARÍA JESÚS
2011 “La estructura social como facilitadora del maltrato”, en Guadalupe Huacuz Elías (cord.), *La bifurcación del caos: Reflexiones interdisciplinarias sobre violencia falocéntrica*, Universidad Autónoma Metropolitana, México.
JAKOBSON, ROMAN
2000 “Liguistics and poetics”, en Lucy Burke, Tony Crowley y Alan Girvin, The Routledge Language and Cultural Theory Reader, Routledge, Nueva York, pp. 334-339.
JAMAL, MUHAMMAD Y BABA, VISHWANATH V.
1997 “Shiftwork, burnout and well-being: A study of Canadian nurses”, en *International Journal of Stress Management*, Vol. 4, no. 3, pp. 197–204.
JANSSEN, DANIELA Y NACHREINER, FRIEDHELM
2004 “Health and psychosocial effects of flexible working hours” en *Saúde Pública*, no. 38, pp. 11-8.
JAUREGUI, BEATRICE
2013 “Dirty Anthropology: Epistemologies of Violence and Ethical Entanglements in Police Ethnography” en William Garriott (ed.), *Policing and contemporary governance: The anthropology of police in practice*, Palgrave and Macmillan, Nueva York, pp. 125-153.
JEWKES, YVONNE
2004 Media & Crime. Londres: Sage Publications.
JONES, AMELIA
2014 “Performar, performatividad, performance...y la política de la huella material”, en PERFORM: Hacer cosas sin palabras; Madrid, Centro 2 de Mayo, pp. 58-87.
KARASEK, ROBERT A.
1979 “Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job

Redesign”, en *Administrative Science Quarterly*, Vol. 24, No. 2, pp. 285-308.
KATZ, JACK
2005 “Seductions and repulsions of crime”, en: McLaughlin, Eugene y Hughes, Gordon (eds.), *Criminological Perspectives: Essential Readings*, Sage, Reino Unido, pp. 167-181.CARLÍN SÁNCHEZ, MARÍA PATRICIA
2003 “Diagnóstico situacional de los centros de tratamiento para usuarios de sustancias adictivas en el estado de jalisco”, en Anuario de Investigación en Adicciones, Vol. 4, no. 1, pp. 37-45.
KLEIN, J., MOON, Y. Y PICARD, R. W.
2002 “This computer responds to user frustration: Theory, design and results”, en *Interacting with Computers*, no. 14, pp. 119-140.
KOBASA, SUZANNE C.
1979 “Stressful life events, personality and health: An inquiry into hardiness”, en Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 3, no. 1, pp. 1–11.
KOBASA, SUZANNE C., MADDI, SALVATORE R. Y KAHN, STEPHEN
1982 “Hardiness and health: A prospective study” en Journal of Personality and Social Psychology, Vol. 42, no. 1, pp. 168–177.
KOESKE, GARY. F., Y KIRK, STUART A.
1999 “Direct and buffering effects of internal locus of control among mental health professionals”, en Journal of Social Service Research, Vol.20 (3/4), pp. 1–28.
KOOLHAASA, J.M., BARTOLOMUCCIC, A., BUWALDAA, B., DE BOERA, S.F., FLÜGGEB, G., KORTEI, S.M., MEERLOA, P., MURISONG, R., OLIVIERI, B., PALANZAK, P., RICHTER-LEVINE, G., SGOIFOK, A., STEIMERJ, T., STIEDLF, O., VAN DIJKH, G., WÖHRD, M., FUCHSB, E.
2011 “Stress revisited: A critical evaluation of the stress concept”, en *Neuroscience and Biobehavioral Reviews*, 35, pp. 1291–1301.
KOWALSKI, CHRISTOPH, DRILLER, ELKE, ERNSTMANN, NICOLE, ALICH, SASKIA, KARBACH, UTE, OMMEN, OLIVER, SCHULZ-NIESWANDT, FRANK, PFAFF Y HOLGER
2010 “Associations between emotional exhaustion, social capital, workload, and latitude in decision-making among professionals working with people with disabilities” en *Research in Developmental Disabilities*, 31, pp. 470–479.
KUMMEROW, ELIZABETH
2014 *Organisational culture : concept, context, and measuremen*, World Scientific Publishing,

Singapur.
KUPPER, NINA, BOMSMA DORRET I., DEGEUS, ECO J. C., DENOLLET, JOHAN Y WILLEMSEN, GONNEKE
2011 “Nine-year stability of Type D personality: contributions of genes and environment” en Psychosom Medicine, 73, pp. 75-82.
KYAW-MYINT, SU MON Y STRAZDINS, LYNDALL
2015 “Occupational Stress” en Colin D. Butler, Jane Dixon, Anthony G. Capon (cords.), *Health of People, Places and Planet: Reflections based on Tony McMichael’s four decades of contribution to epidemiological understanding*, Australia, ANU Press, pp. 81-94.
LAGARDE Y DE LOS RÍOS, MARCELA
2012 El feminismo en mi vida: Hitos, claves y topías, Gobierno del Distrito Federal / Instituto de las Mujeres del Distrito Federal, México, Distrito Federal.
LEA, JOHN
2006 Delito y modernidad: Nuevas argumentaciones en la criminología realista de izquierda, Ediciones Coyoacán, México, D.F..
LEFEBVRE, HENRI
1991. *The production of space*, Blackwell, Londres.
LEVECK, MARY LUCAS Y JONES, CHERYL BLAND
1996 “The nursing practice environment, staff retention, and quality of care”, en *Research in Nursing & Health*, 19, pp. 331–343.
LÓPEZ-SANTIAGO, MARCO ANDRÉS, HERNÁNDEZ-JUÁREZ, MARTÍN Y LEÓN-MERINO, AURELIO
2017 “La marginación y exclusión como posibles factores socioeconómicos de la violencia urbana: el caso de Valle de Chalco Solidaridad, Estado de México”, en *Papeles de Población*, no. 91, pp. 171-198.
MANNING, PETER K.
2007 “Occupational Culture” en Jack. R. Greene, *The Encyclopedia of Police Science*, Routlege, Nueva York, pp. 865-872.
MAGUIRE, MIKE
2007 "Crime Data and Statistics" en M. Maguire, R. Morgan y R. Reiner (comps.), *The Oxford Handbook of Criminology*, Oxford University Press, Reino Unido, 4ª ed., pp. 241-301.
MARS, GERALD

2013 “Measuring Organizational Dynamics” en Douglas Caulkins y Ann T. Jordan (eds.) A companion to organizational anthropology, Wiley-Blackwell, Reino Unido, pp. 193-203.
MARTÍN MORENO, EUGENIA
2013 *Doble jornada, estrés*estrés *y enfermedad. Relatos de vida de mujeres académicas en la Ciudad de México*, tesis doctoral, Escuela Nacional de Antropología e Historia, Ciudad de México.
MARTIN, JEFFREY T.
2013 “Police as Linking Principle: Rethinking Police Culture in Contemporary Taiwan” en William Garriott (de), *Policing and contemporary governance: The anthropology of police in practice*, Palgrave and Macmillan, Nueva York, pp. 157-180.
MARTIN, JOANNE
2002 *Organizational culture: Mapping the terrain*, Sage, California.
MASLACH, CHRISTINA Y LEITER, MICHAEL P.
2008 “Early predictors of job burnout and engagement” en *The Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3, pp. 498–512.
1997 *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*, San Francisco, Jossey-Bass.
MASLACH, CHRISTINA, SCHAUFELI, WILMAR B. Y LEITER, MICHAEL P.
2001 “Job Burnout”, en *Annual Review of Psychologie*, 52, 397-422.
MATTHEWS, KAREN A.
1982 “Psychological Perspectives on the Type A Behavior Pattern”, en *Psychological Bulletin*, Vol. 91, no. 2, pp. 293-323.
MATTILA, AINO. K., AHOLA, KIRSI, HONKONEN, TEIJA, SALMINEN; JOUKO, K. HUHNTALA, HEINI Y JOUKAMAA, MATTI
2007 “Alexithymia and occupational burnout are strongly associated in working population”, en *Journal of Psychosomatic Research*, 62, pp. 657–665.
MÉNDEZ GUTIÉRREZ, LUZ
2013 *La erradicación de la violencia contra las mujeres y el papel de la Policía Nacional Civil*, F&G Editores / Fokus, Guatemala.
MERLEAU-PONTY, MAURICE
2000 *Fenomenología de la percepción*, Paidós, Barcelona.
MESSNER, MICHAEL A.
1990 “When bodies are weapons: Masculinity and violence in Sport”, en *International Review*

for the Sociology of Sport, Volume 25, no. 3, pp. 203-220.
MOLINER, MARÍA
2006 *Diccionario de Uso del Español*, Gredos, Madrid.
MORENO-SÁNCHEZ, ENRIQUE; ESPEJEL-MENA, JAIME
2013 “Chimalhuacán en el contexto local, sociourbano y regional” en *Quivera*, vol. 15, núm. 1, pp. 77-99.
MULLER, PIERRE
1998 “La producción de las políticas públicas”, en *INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales*, no. 12, pp. 65-75.
MUÑIZ TERRA, LETICIA
2012 “Carreras y trayectorias laborales: una revisión crítica de las principales aproximaciones teórico−metodológicas para su abordaje”, en *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, vol. 2, no 1, pp. 36-65
MUÑIZ, IVÁN, SÁNCHEZ, VANIA Y GARCÍA-LÓPEZ, MIQUEL-ÁNGEL
2015 “Estructura espacial y densidad de población en la ZMVM 1995-2010: evolución de un sistema urbano policéntrico”, en *EURE*, vol. 41, no. 122, pp. 75-102.
NEWBURN, TIM Y REINER, ROBERT
2007 "Policing and the Police", en Mike Maguire, Rod Morgan y Robert Reiner, *The Oxford Handbook of Criminology*, Oxford University Press, Gran Bretaña, pp. 910 – 952.
NORLUND, SOFIA, REUTERWALL, CHRISTINA, HÖÖG, JONAS
2010 “Burnout, working conditions and gender – Results from the northern Sweden MONICA Study”, en *BMC Public Health*, 10, 326, pp 1-10
OLIVIER DE SARDAN, JEAN-PIERRE
2015 *Epistemology, fieldwork, and anthropology*, Palgrave Macmillan, Nueva York.
PAOLINE III, EUGENE A.
2003 “Taking stock: Toward a richer understanding of police culture”, en Journal of Criminal Justice, 31, pp. 199–214.
PEÑALOZA, PEDRO JOSÉ, COBARRUBIAS VALDERRAMA, GERARDO; SANTIAGO GÓMEZ, TILEMY Y OTERO GONZÁLEZ, VANESSA SUSANA
2014. *Globalización, delito y exclusión social: Una correlación a debate*, Instituto Nacional de Ciencias Penales, México, D.F..
PÉREZ CORREA, CATALINA; RÍOS CÁZARES, ESTEFANÍA VELA, ALEJANDRA Y CEJUDO, GUILLERMO M.

2016 Alertas de género: consideraciones mínimas para la acción gubernamental (documento de discusión). México: Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE.

PERLMAN, BARON Y HARTMAN, E. ALAN

1982 “Burnout: Summary and Future Research” en *Human Relations*, vol. 35, no. 4, pp. 283-305.

PINES, AYALA MALACH Y KEINAN, GIORA

2005 “Stress and burnout: The significant difference”, Personality and Individual Differences, 39, 625–635.

PINES, AYALA MALACH

2005 “The Burnout Measure, Short Version”, en *International Journal of Stress Management*, Vol. 12, No. 1, 78–88.

1994 “Burnout in Political Activism: An Existential Perspective”, en *Source: Journal of Health and Human Resources Administration*, Vol. 16, No. 4, pp. 381-394.

PINES, AYALA MALACH , NEAL, MARGARET B. HAMMER, LESLIE B., E ICEKSON, TAMAR

2011 “Job Burnout and Couple Burnout in Dual-earner Couples in the Sandwiched Generation”, en *Social Psychology Quarterly*, 74(4) 361–386.

PRADILLA COBOS, EMILIO

2005 “Zona metropolitana del Valle de México: Megaciudad sin proyecto”, en *Ciudades*, 9, pp. 83-104.

PUTTONEN, SAMPSA, HÄRMÄ, MIKKO, HUBLIN, CHRISTER

2010 “Shift work and cardiovascular disease - Pathways from circadian stress to morbidity”, en *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, vol. 2 pp. 96–108.

RAMIREZ, A. J., GRAHA, J, RICHARDS, M. A., CULL, A, GREGOR, W. M., LEANING, M.S., SNASHALL, D. C, Y TIMOTH, A. R.

1995 “Burnout and psychiatric disorder among cancer clinicians”, en *British Journal of Cancer*, 71, pp. 1263–1269.

RAMIREZ, A. J., GRAHAM, J., RICHARDS, M. A., CULL, A. Y GREGORY, W. M.

1996 “Mental health of hospital consultants: The effect of stress and satisfaction at work”, en *The Lancet*, 347, pp. 724–728.

RAVELO, PATRICIA

2008 “El fenómeno del feminicido: Una propuesta de recategorización”. *Working Paper*, Universidad de Texas en Austin, Estados Unidos de América.

RAVELO, PATRICIA
2012, *Miradas etnológicas. Violencia sexual y de género en Ciudad Juárez, Chihuahua. Estructura, política, cultura y subjetividad*, UAM-Iztapalapa, Ediciones Eón, Chicano Studies de la U. de Texas en El Paso, CONACYT, CIESAS, México.
REINER, ROBERT
2002 "La policía y la actividad policiaca" en Mike Maguire, Rod Morgan y Robert Reiner, *Manual de Criminología*, Oxford University Press, México, *Manual de criminología*, Oxford University Press, México, D.F., pp. 5205 – 586.
RIVERA SÁNCHEZ, LILIANA
2013 “Migración de retorno y experiencias de reinserción en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México”, en *Revista Interdisciplinar de Mobilidad Humana*, Año XXI, n. 41, pp. 55-76.
ROTTER, JULIAN. B.
1966 “Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement”, en *Psychological Monographs*, Vol. 80, no. 1-609, pp. 1-28.
ROWE, MICHELLE. M. Y SHERLOCK, HOLLY
2005 “Stress and verbal abuse in nursing: Do burned out nurses eat their young?”, en *Journal of Nursing Management*, 13, pp. 242–248.
ROZAS BALBONTÍN, PATRICIO Y SALAZAR ARREDONDO, LILIANA
2015 *Violencia de género en el transporte público: Una regulación pendiente*, CEPAL / Naciones Unidas, Santiago de Chile.
RUBIN, GAYLE
1975 “The Traffic in Women: Notes on the 'Politica,l Economy' of Sex” en Rayna R. Reiter, *Toward an anthropology of women*, Monthly Review Press, Nueva York.
RUFO, RONALD A. 2016
“Trauma, Critical Incidents, Risk Factors, Acute Stress, and PTSD”, en R. A. Rufo, *Police Suicide: Is Police Culture Killing Our Officers?*, CRC Press, Boca Raton, pp. 87-122.
RUIZ TORRES, MIQUEL À. Y AZAOLA GARRIDO, ELENA
“Cuadrar el delito. Corrupción institucional y participación de policías en el secuestro en México”, en *Perfiles Latinoamericanos*, no. 44, pp. 91-112.
SÁNCHEZ LÓPEZ, N. PAULINA
2016 Carta descriptiva: Grupo de apoyo emocional. Documento de trabajo.
2012 Comunicación personal.

SANTIAGO GÓMEZ, TILEMY
2011 "Criminología: limitaciones y rutas a futuro", en D. Ordaz Hernández y E. D. Cunjama López, *Criminología reflexiva: Discusiones acerca de la criminalidad*, Ubijus, México, D.F., pp. 21-47.
SASSEN, SASKIA
2003 *Contrageografías de la globalizació*n, Madrid, Traficantes de sueños.
SCHAIBLE, LONNIE M. Y SIX, MICHELLE
2016 “Emotional Strategies of Police and Their Varying Consequences for Burnout” en *Police Quarterly*, Vol. 19(1), pp. 3-31.
SCHAUFELI, WILMAR B., LEITER, MICHAEL P. Y MASLACH, CHRISTINA
2009 “Burnout: 35 years of research and practice” en *Career Development International*, Vol. 14 No. 3, pp. 204-220.
SCHEIN, EDGAR H.
2004 *Organizational culture and leadership*, Jossey-Bass, San Francisco.
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN (Segob)
2004 Informe de gestión, Comisión para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en Ciudad Juárez Noviembre 2003-abril 2004, México.
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN (Segob), INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES (Inmujeres), ENTIDAD DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO Y EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES (ONU Mujeres)
2017 *La violencia feminicida en México, aproximaciones y tendencias 1985-2016*, Segob / Inmujeres / ONU Mujeres, México.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD PÚBLICA (Ssp)
2012 *Protocolo de Actuación Policial en Materia de Violencia de Género*, Subsecretaría de Prevención y Participación Ciudadana/Dirección General de Prevención del Delito y Participación Ciudadana, México, D.F..
SELYE, HANS
1950 “Stress and the general adaptation syndrome”, en *British Medical Journal*, junio 17, pp. 1383-1392.
SHIROM, ARIE
2003 “Job-Related Burnout: A Review”, en James Campbell Quick y Lois E. Tetrick (eds.), *Handbok of Occupational Health Psychology*, Washington,DC, American Psychological

Association, pp. 245-264.
SHIROM, ARIE Y MELAMED, SAMUEL
2006 “A Comparison of the Construct Validity of Two Burnout Measures in Two Groups of Professionals”, en *International Journal of Stress Management*, Vol. 13, No. 2, pp. 176–200
SIEGLIN, VERONIKA Y RAMOS TOVAR, MARÍA ELENA
2007 “Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey”, en *Revista Mexicana de Sociología*, Vol. 69, No. 3, pp. 517-551.
SIEGRIST, JOHANNES
1996 “Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions”, en *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 1.1, No. 1, pp. 27-41.
SIEGRIST, JOHANNES
2012 “Effort-reward imbalance at work – theory, measurement and evidence” [en línea] (http://www.uniklinik-duesseldorf.de/fileadmin/Datenpol/einrichtungen/institut_fuer_medizinische_soziologie_id54/ERI/ERI-Website.pdf Department of Medical Sociology, University Düsseldorf, Germany) última visita el 31 de octubre de 2017).
SIFNEOS P. E.
1973 “The prevalence of dalexithymict characteristics in psychosomatic patients”, en *Psychother Psychosom*, 22, pp. 255–262.
SKLANSKY, DAVID ALAN
2007 “Seeing Blue: Police Reform, Occupational Culture, and Congnitive Burn-In”, en Megan O’Neill, Monique Marks y Anne-Marie Singh, *Police Occupational Culture: New Debates and Directions*, Elsevier, Oxford, pp. 19-45.
SMITH, MICHAEL. J., CONWAY, FRANK T. Y KARSH, BEN-TZION
1999 “Occupational stress in human computer interaction”, en *Industrial Health*, 37, pp. 157–173.
SOSA VELÁZQUEZ, MARIO
2012 *¿Cómo entender el territorio?*, Universidad Rafael Landívar, Cara Parens, Guatemala.
SPIELBERGER, CHARLES D. Y VAGG, PETER R.
2010 JSS, *Cuesionario de estés laboral*. Madrid, TEA Ediciones.
SPINOZA, BARUJ
2000 *Ética demostrada según el orden geométrico*, Trotta, Madrid.

STINCHCOMB, JEANNIE B.
2008 “Searching for Stress in All the Wrong Places: Combating Chronic Organizational Stressors in Policing”, en Andrew Millie y Dilip K. Das, *Contemporary issues in law enforcement and policing*, CRC Press, Boca Raton.
SUÁREZ DE GARAY, MARÍA EUGENIA
2005 “Armados, enrejados, desconfiados... Tres breves lecturas sobre la cultura policial mexicana”, en *Política y Sociedad*, Vol. 42, Núm. 3, pp. 87-102.
SUBIRATS, JOAN, KNOEPFEL, PETER, LARRUE, CORINNE Y VARONE, FREDERIC
2008 *Análisis y gestión de políticas públicas*, Ariel, España.
SZABO, SANDOR, TACHE, YVETTE Y SOMOGYI, ARPAD
2012 “The legacy of Hans Selye and the origins of stress research: A retrospective 75 years after his landmark brief “Letter” to the Editor of Nature”, en Stress, September, 15(5), pp. 472–478.
TOKUDA, YASHARU,.HAYANO, KEIKO, OZAKI, MAKIKO, BITO, SEIJI, YANAI, HARUO Y KOIZUMI, SHUNZO
2009 “The interrelationships between working conditions, job satisfaction, burnout and mental health among hospital physicians in Japan: A path analysis”, en *Industrial Health*, 47, pp. 166–172.
TOPPINEN-TANNER, SALLA
2011 *Process of burnout: structure, antecedents, and consequences*. Finnish Institute of Occupational Health, Finlandia.
TORRES FALCÓN, MARTHA
2004 “El marco legal de la violencia de género: avances y desafíos”, en Teresa Fernández de Juan (cord.), *Violencia contra la mujer en México*, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, México, D.F., pp. 99-116.
TRICE, HARRISON M. Y BEYER, JANICE M.
1993 *The Cultures of Work Organizations*, New Jersey, Prentice-Hall.
TURNER, VICTOR
1974 Dramas, Fields and Methaphors: Symbolic Action in Human Society, Cornell University Press, Ithaca.
UGGEN, CHRISTOPHER Y BLACKSTONE, AMY
2004 “Sexual Harassment as a Gendered Expression of Power”, en *American Sociological Review*, Vol. 69, pp. 64-92.

VAANANEN, A., KOSKINEN, A., JOENSUU, M, KIVIMÄKI, M., VAHTERA, J., KOIVONEM, A. Y JÄPPINEN, P.
2008 “Lack of Predictability at Work and Risk of Acute Myocardial Infarction: An 18-Year Prospective Study of Industrial Employees” en *American Journal of Public Health*, December , Vol 98, No. 12. pp. 2264-2271.
VEGA J. DE LA C., ANA LOURDES
1994 "Las nuevas colonias del municipio de Chimalhuacán", en *Polis*, 94, pp. 79-97.
VELÁZQUEZ, SUSANA
2003 *Violencias cotidianas, vioelncia de género: Escuchar, comprender, ayudar*, Paidós, Bueno Aires.
vol. 17, no. 3, pp. 61-70.
WACQUANT, LOÏC J.D.
1995 “Pugs at Work: Bodily Capital and Bodily Labour Among Professional Boxers” en *Body & Society*, Vol. 1, no. 1, pp. 65-93.
WADDINGTON, P. A. J.
1999 “Police (canteen) sub-culture: An appreciation”, en *British Journal of Criminology*, Vol. 39, no. 2, pp. 287–309.
WALBY, SYLVIA.
1990 *Theorizing Patriarchy*, Oxford, Blackwell.
WALKER, LEONORE E. A.
2009. The Battered Woman Syndrome. Estados de América: Springer, tercera edición.
WAI-YEE WONG, MARINA, PIK-YUK CHIK, MARIA Y SZE SHING CHAN, EDMUND
2017 “Stressors and stressor response levels of Hong Kong primary schol music teachers”, en *International Journal of Music Education*, febrero, 10, pp. 1–13.
WENDT, SARAH Y ZANNETTINO, LANA
2015 *Domestic violence in diverse contexts : a re-examination of gender*. Routlege, Nueva York.
WESTMARLAND, LOUISE
2001 *Gender and Policing*, Willan, Devon.
WESTMARLAND, LOUISE
2008 ”Police cultures” en Tim Newburn, *Handbok of Policing*, Willan, Reino Unido, pp. 253-280.
WHITE, LYNN Y KEITH, BRUCE

1990 “The Effect of Shift Work on the Quality and Stability of Marital Relations”, en *Journal of Marriage and Family*, Vol. 52, No. 2, pp. 453-462.

WIECLAW, E. AGERBO, MORTENSEN, P. B. Y BONDE, J. P.

2006 “Risk of Affective and Stress Related Disorders among Employees in Human Service Professions”, en *Occupational and Environmental Medicine*, 63(5), pp. 314-319.

WINSTOK, ZEEV

2011 “The paradigmatic cleavage on gender differences in partner violence perpetration and victimization”, en *Aggression and Violent Behavior*, 16, pp. 303–11.

WRIGHT, SUSAN

2005 “‘Culture’ in anthropology and organizational studies” en Susan Wright (ed.), *Anthropology of organizations*, Londres, Routledge.

YÁÑEZ ROMERO, JOSÉ ARTURO

2001 *Policía Mexicana: cultura política, (in)seguridad y orden público en el gobierno del Distrito Federal, 1821-1876*, Universidad Autónoma Metropolitana / Plaza y Valdés, México, D.F..

YOUNG, JOCK

2006 "Paradigmas recientes de la criminología" en Mike Maguire, Rod Morgan y Robert Reiner, *Manual de Criminología*, Oxford University Press, México, D.F., pp. 1 – 71.

ZAPF, CHRISTOPH VOGT, SEIFERT, CLAUDIA, MERTINI, HEIDRUN Y ISIC, AMELA

1999. “Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument Dieter” European Journal of Work and Organizational Psychology, 8 (3), pp. 371–400.

Fuentes electrónicas consultadas

AGENCIA ESPAÑOLA DE COPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO / FONDO DE DESARROLLO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA MUJER (AECID / UNIFEM)

2016 “Ciudades sin violencia hacia las mujeres, ciudades seguras para todos y todas”, (http://www.redmujer.org.ar/articulos/art_32.pdf) última visita: 14 de abril de 2016.

BARRERA, BOLÍVAR

2011 “Siete años después comienza separación de basura en el DF…”, en *Reciclum 2014, reciclaje inteligente* (https://reciclum.wordpress.com/2011/03/03/siete-anos-despues-

comienza-separacion-de-basura-en-el-d-f/) última visita: 15 de abril de 2016.

CÁMARA DE DIPUTADOS
2017 *Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (*LGAMVLV*) (http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgamvlv.htm)

2017 *Reglamento de la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia* (http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGAMVLV.pdf) última visita el 15 de enero de 2018.

CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN (Conapo)
2018 Proyección de la población de los municipios a mitad de año por sexo y grupos de edad, 2010-2030 (http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_Datos) última visita 19 de abril de 2018.

COMISIÓN MEXICANA DE DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS (Cmdpdh)
2017 *Alerta de genero en el Estado de México* (http://cmdpdh.org/temas/violencia-contra-las-mujeres/alerta-de-genero-edomex/)

“2 Febrero. CMDPDH y OCNF presentan 1º demanda de amparo contra la resolución de improcedencia” (http://cmdpdh.org/wp-content/uploads/2015/08/amparo_indirecto.pdf)
“Declaratoria oficial Alerta de Violencia de Género” (http://cmdpdh.org/wp-content/uploads/2015/08/declaratoria_oficial_avgm_en_estado_de_mexico.pdf)

“28 de abril. Sistema Nacional de Prevención Atención Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres admite procedencia de solicitud de Declaratoria de Alerta de Violencia de género” (http://www.cmdpdh.org/wp-content/uploads/2015/08/inmujeres_pesidencia-CAJ-295-2014.pdf)

“28 de noviembre. El Poder Judicial de la Federación falla a favor de las organizaciones solicitantes y ordena al Sistema Nacional la admisión a trámite de la alerta de violencia de género para el Estado de México” (http://www.cmdpdh.org/wp-content/uploads/2015/08/juicio_de_amparo_indirecto_98_2011_VII.pdf)

“11 Enero. Sistema Nacional de Prevención Atención Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres determinó improcedencia de la solicitud” (http://www.cmdpdh.org/wp-content/uploads/2015/08/version_estenografica_sesion_11_01_2011.pdf)

“8 Mayo. Juez solicitó información sobre número de homicidios de mujeres desglosando aquellas que se concideran feminicidios durante el periodo 2010 a la fecha a PGR y PGJ del Estado de México” (http://cmdpdh.org/wp-content/uploads/2015/08/solicitud_de_informacion_jueza.pdf) última visita el 18 de noviembre de 2017.

COMISIÓN NACIONAL PARA PREVENIR Y ERRADICAR LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES
2016 *Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres: Acciones y Programas* (http://www.gob.mx/conavim/acciones-y-programas/el-sistema-nacional-sistema-nacional-de-prevencion-atencion-sancion-y-erradicacion-de-la-violencia-contra-las-mujeres)última visita el 10 de junio de 2016.

DEPARTAMENTO DE JUSTICIA DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA
La Alerta AMBER: Dedicada a regresar a casa a los niños secuestrados (https://www.ncjrs.gov/html/ojjdp/amberalert/000716/) última visita el 5 de enero de 2018.

GOBIERNO DE IXTAPALUCA
2017 “Capacitan a policía en perspectiva de género”(https://ixtapaluca.gob.mx/capacitan-policia-perspectiva-genero/) última visita consultada el 17 de octubre de 2017.
INSTITUTO DE INFORMACIÓN E INVESTIGACIÓN GEOGRÁFICA, ESTADÍSTICA Y CATASTRAL DEL ESTADO DE MÉXICO (Igecem)
2016 *Registros estadísticos de la Procuraduría General de Justicia del Estado de México 2012, 2011, 2010, 2009, 2008, 2007, 2006, 2005, 2004, 2003, 2002* (http://igecem.edomex.gob.mx/sites/igecem.edomex.gob.mx/files/files/Archivos%20PDF/Productos%20Estadisticos/PGJEM.zip) última visita el 5 de junio de 2016.

———————

Población total, crecimiento natural y tasa de crecimiento natural por municipio 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 (http://igecem.edomex.gob.mx/indole_demografica) última visita 19 de abril de 2018.

———————

2018 *Boletín de Estadísticas Vitales edición 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015* (http://igecem.edomex.gob.mx/indole_demografica) última visita 19 de abril de 2018.
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA (Inegi)

2014 *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013* (http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2013/default.html) última visita el 18 de noviembre de 2017.
2014 *Cuaderno Estadístico y Geográfico de la Zona Metropolitana del Valle de México* (http://www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/cem07/info/df/m001/mapas.pdf) última visita el 19 de noviembre de 2017.
2012 *Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo 2009: ENUT: Metodología y tabulados básicos*, Instituto Nacional de Estadística y Geografía / Instituto Nacional de las Mujeres, México.
2011 *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)* 2011 (http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/envipe/2011/) última visita el 19 de noviembre de 2017.
2011. *Cuaderno Estadístico de la Zona Metropolitana del Valle de México* (http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/espanol/sistemas/cezm11/estatal/default.htm) última visita el 19 de noviembre de 2017.
INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES (Inmujeres)
2017 “Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres” (https://www.gob.mx/inmujeres/es/acciones-y-programas/alerta-de-violencia-de-genero-contra-las-mujeres-80739) última visita el 24 de noviembre de 2017.
MONTAÑO, MA. TERESA
2015 “Eruviel Ávila solicita "alerta de género" en Edomex: La medida fue requerida para once municipios de la entidad”, en *Metrópolis*, periódico *El Universal*, (http://www.eluniversal.com.mx/articulo/metropoli/df/2015/07/9/eruviel-avila-solicita-alerta-de-genero-en-edomex) última visita el 12 de agosto de 2017.
NATION MASTER
2018 "Countries Compared by Crime > Rape rate. International Statistics at NationMaster.com", UN Crime Stats. Compiladas por NationMaster (http://www.nationmaster.com/country-info/stats/Crime/Rape-rate) última visita el 3 de junio de 2018.
ORGANIZACIÓN DE ESTADOS AMERICANOS
Convención Interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, de Belem Do Para (https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-61.html) última visita el 19 de noviembre de 2017.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS
1996 *Informe de la Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer* (https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/Beijing%20full%20report%20S.pdf)
s/f *Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer* (CEDAW) (https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/text/sconvention.htm) última visita el 19 de noviembre de 2017.
SECRETARÍA DE SALUD
2000 *Norma Oficial Mexicana de la Prestación de Servicios de Salud. Criterios para la atención médica de la Violencia Familiar* (NOM-190-SSA1-1999) (http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/190ssa19.html) última visita el 19 de noviembre de 2017.
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL / CONSEJO NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL (Sedesol / Coneval)
2014 *Informe anual sobre la situación de pobreza y rezago social, Chalco, Chimalhuacán, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Ixtapaluca, Naucalpan, Nezahualcóyotl, Tlalnepantla, Tultitlán, Valle de Chalco*
(http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_025.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_031.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_024.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_033.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_039.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_057.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_058.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_104.pdf

http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_109.pdf
http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Informes_pobreza/2014/Municipios/Mexico/Mexico_122.pdf) última visita el 13 de abril de 2016.

SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA 2018 Incidencia delictiva del fuero común municipal 2011-2017 (http://www.secretariadoejecutivo.gob.mx/incidencia-delictiva/incidencia-delictiva-fuero-comun.php) última visita 19 de abril de 2018.