

Aproximación psicológica al servicio policial. Un análisis categorial desde la fenomenología

Psychological approach to the police service. A categorial analysis from phenomenology

CARVAJAL ROMERO Siberman¹
JIMÉNEZ JIMÉNEZ William A²

Resumen

El servicio policial ha estado vinculado directamente con la ciudadanía, razón por la cual es vital conocer la percepción del servicio público del integrante de la institución. El propósito de la presente investigación se centra en tres grandes categorías deductivas: 1. Calidad de vida, 2. Resolución de conflictos y 3. Habilidades sociales. A partir de la conceptualización de las categorías deductivas, se planteó como objetivo analizar la aproximación psicológica al servicio policial desde el enfoque social fenomenológico.

Palabras clave: servicio policial, calidad de vida, resolución de conflictos, habilidades sociales

Abstract

The police service has been directly linked to the citizenry, which is why it is vital to know the perception of the public service of the member of the institution and the purpose of this investigation, which focuses on three large deductive categories: 1. Quality of life, 2. Conflict resolution and 3. Social skills. From the conceptualization of the deductive categories, the objective was to analyze the psychological approach to police service from the social phenomenological approach.

Key words: police service, life quality, conflict resolution, social skills

1. Introducción

El servicio policial ha estado directamente vinculado con escenarios de contacto directo con la ciudadanía, contacto que, de manera indiscutible, genera tensiones tanto positivas como negativas en las dinámicas de percepción. Esas dinámicas influyen en lo que se conoce como el servicio público. En ocasión a esta categoría, Monsalve Briceño (2009) afirmó que “El servicio público es una expresión empleada para describir en sentido amplio la provisión de acciones públicas, ejecutadas por parte de un personal profesional, capacitado para contribuir con la satisfacción de los requerimientos de la población” (p. 11). Justamente, frente a esa descripción nominal del personal profesional, se presenta la denominación crucial por conocer esa percepción no solamente desde la comunidad en general, sino desde los mismos integrantes que conforman la Policía Nacional. Es allí, en

¹. Investigador en Ciencia Tecnología e innovación. Policía Nacional Escuela Nacional de Carabineros Alfonso López Pumarejo Colombia. Siberman.carvajal@correo.policia.gov.co

². Director ejecutivo de tribunales- Colegio Colombiano de Psicólogos. Wajimenez25@gmail.com

ese contexto particular por conocer la percepción del servicio público del integrante de la institución, donde se planteó la presente investigación, a partir del desarrollo de tres grandes categorías deductivas: 1. Calidad de vida, 2. Resolución de conflictos y 3. Habilidades sociales.

Por un lado, el concepto de calidad de vida es confuso (Mazo González, Mejía Ruiz, y Muñoz Palacio, 2019), sin embargo, ha sido uno de los conceptos que se ha venido utilizando con mayor frecuencia en el ámbito de la salud o como parámetro de bienestar (Urzúa y a Caqueo-Urizar, 2012), siendo este concepto uno de los más utilizados a lo largo del siglo XX (Ardila, 2003), en especial cuando fue usado por primera vez en el año 1964 por el presidente Lyndon Johnson (Botero de Mejía y Pico Merchán, 2007). En razón del auge que ha tenido el uso de este concepto, se han establecido unos indicadores subjetivos y objetivos que permiten tomar medida del impacto y del desarrollo en el ser humano. Los primeros, por ejemplo, hacen referencia a la percepción, mientras que los segundos se relacionan con los indicadores sociales como también del individuo (potencialidades) (Botero de Mejía y Pico Merchán, 2007), destacándose los siguientes como los más usuales (Ardila, 2003): 1. Bienestar emocional, 2. Riqueza material y bienestar material, 3. Salud, 4. Trabajo y otras formas de actividad productiva, 5. Relaciones familiares y sociales, 6. Seguridad y 7. Integración con la comunidad. En este orden de ideas, la calidad de vida usualmente es evaluada mediante auto reportes que hace el individuo (Lopera-Vásquez, 2020).

Por otro lado, hablar sobre el concepto de resolución de conflictos, es poner en contexto las diversas formas que se han materializado para organizar, planear y darle fin a un conflicto generado entre las partes. No obstante, es importante anotar que el conflicto per se no es malo, es la percepción que se genera en torno a la situación específica. Cuando se presenta un conflicto, las partes involucradas tienen posturas opuestas lo que invita a la generación de estrategias para la gestión o transformación de la situación (Acosta, 2010), lo que permite atribuir que la aplicación de los mecanismos de resolución de conflictos están muy unidos a las dinámicas de la justicia (García, 2002).

De acuerdo con Fuquen Alvarado (2003) existen cuatro (4) tipos de solución de conflictos:

- **Negociación:** mecanismo de resolución de conflictos pacífica donde las partes involucradas llegan a un acuerdo, mediante el uso de la comunicación asertiva
- **Mediación:** en este tipo de resolución de conflictos está la presencia de una persona imparcial o “neutra” quien coopera con las partes involucradas para llegar a acuerdos, escuchando los motivos de las partes para evaluar los intereses individuales.
- **Conciliación:** técnica utilizada para resolver conflictos donde las partes involucradas. Llegan a la conciliación mediante el acuerdo satisfactorio.
- **Arbitramiento:** proceso mediante el cual un tercero (árbitro) toma decisión sobre el caso y las partes involucradas acatan la decisión.

Por último, el asunto de las habilidades sociales o habilidades interpersonales (Eceiza, Arrieta y Goñi, 2008), ha sido uno de los tópicos que se ha trabajado de manera cruzada con diferentes campos del saber, especialmente vinculadas con las ciencias sociales. No obstante, resulta ser algo complejo definirla por su multidimensionalidad y afinidad con otras categorías (Betina Lacunza y Contini de González, 2011). Dentro del amplio espectro de la conducta social que tiene la especie humana como animales gregarios, resulta interesante determinar el impacto tan relevante que tiene este tipo de habilidad. Por ejemplo, las dificultades en las relaciones interpersonales se deben a una carencia de habilidades sociales, o por circunstancias intrínsecas del ser, tales como elementos cognitivos o emocionales (Eceiza, Arrieta y Goñi, 2008). Es por ello que, de una manera muy particular, las habilidades sociales resultan ser una estrategia para la promoción y protección de la salud.

Partiendo de la conceptualización brindada en la construcción de las categorías deductivas planteadas para el presente artículo, se planteó como objetivo analizar la aproximación psicológica al servicio policial desde el enfoque social fenomenológico.

2. Metodología

2.1 Tipo de investigación

Esta investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, ya que como lo afirman Hernández, Fernández y Baptista (2015) este tipo de investigaciones tienen una orientación interpretativa y permiten al investigador tomar sus propias descripciones y brindarles un valor interpretativo.

2.2 Diseño de investigación

Se utilizó un diseño fenomenológico. Ayala Carabajo (2008) comenta que este tipo de diseño permite conocer los significados que surgen de los fenómenos.

2.3 Alcance de la investigación

Teniendo como referente el objetivo propuesto para la presente investigación, se proyectó que su alcance es netamente exploratorio, ya que, como lo afirmó Díaz-Narváez y Calzadilla-Núñez (2016) estudios de este tipo permiten profundizar en temas pocos desarrollados conduciendo al reconocimiento de elementos de interés.

2.4 Instrumento

La aplicación del instrumento de investigación se realizó en el marco de la mesa de trabajo “Análisis y relación de las normas y ejecución del uso adecuado de la fuerza en Colombia”, realizada el miércoles, 26 de octubre de 2022. El instrumento fue contestado por 92 asistentes a la mesa de trabajo.

Se elaboró un instrumento tipo encuesta cualitativa ah-hoc a partir de tres (3) categorías deductivas: 1. Calidad de vida, 2. Resolución de conflictos y 3. Habilidades sociales. Estas tres categorías tuvieron como fundamento normativo tres fuentes importantes, las cuales soportan y permiten la explicación en las acciones de la policía nacional dentro del territorio colombiano: Ley 1801 de 2016, Resolución 3002 de 2017 y los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley. Partiendo de estas tres categorías y de estas tres fuentes normativas, se elaboraron 11 preguntas orientadoras y puestas en una guía de Google Form para ser desarrolladas como preguntas con respuestas abiertas. Las preguntas orientadoras fueron las siguientes:

- ¿Qué es para usted calidad de vida?
- ¿Qué factores considera que inciden en la calidad de vida de un miembro de la Policía Nacional?
- ¿Cómo se podría mejorar su calidad de vida dentro de la institución?
- ¿Cómo evalúa usted la forma policial de resolver los conflictos ciudadanos?
- ¿Sí usted fuera el director de la Policía, ¿Qué método de solución de conflictos implementaría para resolver los conflictos ciudadanos?
- ¿Cuál es la percepción que tiene la ciudadanía de las formas de resolver los conflictos por parte de la Policía?
- ¿Cuál sería el medio más efectivo para resolver una situación social?
- ¿Qué es para usted una habilidad social?
- ¿Qué habilidades debe tener un policía para resolver las diferencias en el marco social?
- ¿Cómo considera que se podría mejorar las relaciones entre policías y población civil en el marco de las habilidades sociales?

- ¿Qué habilidades sociales se deben promover al interior de la institución para el mejoramiento del servicio?

Para la obtención y análisis de los resultados, se dispuso de dos momentos importantes:

1. **Aplicación de la encuesta:** esta se realizó mediante la plataforma de Google, donde se dispuso del formulario para que los uniformados la pudieran diligenciar sin contratiempos, atendiendo a lo establecido por las consideraciones éticas del cuidado de la información y de la confidencialidad, donde el uso de la información se hizo con fines netamente académicos.
2. **Limpieza de datos:** Para esta ocasión, después de haber obtenido la información completa de cada una de las preguntas, se procedió a hacer el proceso de “limpieza de texto”, donde fueron removidas las siguientes palabras: la, el, los, casos, serían, implementaría, tener, llegar, sea, mediante, tanto, puedo, una, de, sus, pues, va, tenemos, es, forma, algunos, dar, darle, debe, tanto, hacer, uso, sería, cosas, frente, cada, tienen, momento, demás, buen, entre otras, las cuales no definen el contexto de lo expresado.

2.5 Consideraciones éticas

Indiscutiblemente, los referentes éticos de la presente investigación estuvieron soportadas por la buena práctica en investigación con seres humanos, mediante los siguientes elementos: 1. Consentimiento informado soportado bajo el principio de la autonomía de las personas que participaron de manera libre y autodeterminada, 2. Uso adecuado de la información (principio de confidencialidad) y 3. Respeto por las personas.

3. Resultados y discusión

Para la presentación de los resultados, se harán en primera instancia mediante un wordcloud (nube de palabras) por cada una de las preguntas orientadoras, para luego llegar a las consideraciones globales encontradas en la encuesta.

3.1. ¿Qué es para usted calidad de vida?

En las respuestas de esta pregunta se pudo observar que la tendencia descriptiva estuvo orientada hacia connotaciones vinculadas a bienestar, al factor económico, a la estabilidad. Por ejemplo, una de las personas comentó que “resultado de una interacción constante entre los factores económicos, sociales, necesidades individuales, libertad emocional, entornos ecológicos, condiciones de salud”, esta argumentación conduce a la reflexión de entender Zambada y Madero (2012) al comentar que la calidad de vida brinda unos escenarios de complacencia social, extendiendo la dimensión hacia la salud y el desarrollo familiar (Urzúa, Pavlov, Cortés y Pino (2011). Es así que resulta interesante encontrar esa relación entre calidad de vida y bienestar dentro del servicio policial, aspecto que conduce al planteamiento de afirmaciones en torno al fortalecimiento de las condiciones humanas vinculadas con las operaciones policiales.

Partiendo de estas reflexiones, resulta importante señalar que calidad de vida estuvo muy relacionada con el concepto de bienestar, se rescata el valor de la familia, estabilidad, relacionado con la dignidad. En ocasión a esta conclusión, una de las personas comentó que “Para mi calidad de vida es estar bien tanto físicamente como mental, como la comunidad y la sociedad” como también otro comentó que “La calidad de vida es aquella vida que llevamos con mucha felicidad bienestar en nuestro diario a vivir” por lo que se puede argumentar que la felicidad se materializa en momentos vividos breves (Ramírez, 2012) los cuales provocan un efecto directo en la calidad de vida de las personas.

La vinculación de la felicidad con elementos condicionales, como por ejemplo lo económico y lo social, permiten plantear que la calidad de vida es un concepto dinámico, ajustable a las circunstancias y que (como se entiende normalmente) favorece el bienestar. Esta precisión se ajusta a lo que uno de los participantes plasmó en la

“el bienestar de la familia se ve afectado en aspectos como la poca satisfacción de las necesidades de sus miembros y la pérdida de oportunidad para alcanzar cierto nivel de desarrollo; además, la disminución de consecución de espacios de recreación, uso del tiempo libre y culturización” (p. 106)

Es decir, la familia, como la base de la construcción social e individual del ser humano, representa un escenario de amplia dimensión para comprender la construcción de la calidad de vida hacia los integrantes de la policía Nacional. En ocasión a esta reflexión, surge un elemento articulador: la salud. En relación con esto, uno de los participantes afirmó “gozar de herramientas necesarias para el servicio, elementos, salud física, salud mental, capacitaciones que activen el desarrollo emocional y psicológico para la buena prestación del servicio”, como también otro comentó que “factores que inciden son ingresos, trabajo, salud, educación, vivienda, paz, servicios, aire limpio, seguridad, tiempo libre, recursos naturales para así asegurar que todos tengan un ambiente pacífico, con todo lo que necesitan para sus actividades diarias” es decir, la vinculación de salud con calidad de vida conduce al bienestar percibido del ser (Estrada y de Canales, 2009).

En la Figura 2 se muestra el conjunto de respuestas dadas a la pregunta orientadora, ¿Qué factores considera que incide en la calidad de vida de un miembro de la Policía Nacional?, de acuerdo a los resultados uno de los principales factores que incide en la calidad de vida de un policía esta su vida familiar, estabilidad laboral y económica, la disciplina y necesidades de la comunidad.

Figura 2

Wordcloud (nube de palabras) de los términos con más frecuencia en el ítem 2



Fuente: Elaboración propia

3.3. ¿Cómo se podría mejorar su calidad de vida dentro de la institución?

Para este ítem, resulta muy importante comprender cómo, para los uniformados de la institución, asuntos relacionados con el hecho de tener una casa y el fortalecimiento de la capacidad económica fueron algunos de los más destacados en el análisis textual desarrollado. Por ejemplo, uno de los participantes afirmó “La calidad de vida de los uniformados se puede mejorar con un aumento de sueldo, ya que a través de los años el peso colombiano se ha desvalorizado y los gastos han aumentado para nuestros policías. También con ese aumento se puede reducir la corrupción, porque los policías no van a salir a la calle a buscar dinero, sino que con su sueldo puedes sobrevivir”, mientras otro de los participantes afirmó “Con una estabilidad económica, un sistema de

salud adecuado y en excelentes condiciones, capacitaciones y programas psicológicos que ayuden al buen desarrollo de la personalidad y del trabajo dentro del servicio”

Cabe resaltar que, también, los asuntos afines con la capacitación continua y permanente de las actividades policiales tuvieron un valor protagónico en este ítem. Por ejemplo, uno de los participantes afirmó “Capacitándome cada día más para poder aportar más conocimientos en mi vida policial” como también otro participante escribió “Educación, preparación que nos permite obtener, pudiendo estudiar en una universidad, también por ser uniformados al realizar los diferentes cursos técnicos para formarnos como patrulleros y tener la oportunidad de especializarnos en las diferentes áreas que ofrece pertenecer al nivel ejecutivo de la policía” soportándolo con lo que otro participante afirmó al respecto “Para mejorar mi calidad de vida es necesario tener habilidades de comunicación oral y escrita, resolución de problemas, análisis crítico y reflexivo, liderazgo, trabajo en equipo, buena condición física para el uso adecuado de la fuerza y relaciones interpersonales como policía”.

En la Figura 3 se muestra el conjunto de respuestas dadas a la pregunta orientadora, ¿Qué factores considera que incide en la calidad de vida de un miembro de la Policía Nacional?, de acuerdo a los resultados uno de los principales factores que incide en la calidad de vida de un policía esta su vida familiar, estabilidad laboral y económica, la disciplina y necesidades de la comunidad.

Figura 3

Wordcloud (nube de palabras) de los términos con más frecuencia en el ítem 3



Fuente: Elaboración propia

3.4. ¿Cómo evalúa usted la forma policial de resolver los conflictos ciudadanos?

En este punto resulta necesario comprender como, en un sentido muy particular, salió a la luz del análisis una actividad propositiva en la forma como la policía procede para resolver los conflictos. Frente a esto, uno de los participantes comentó “Es sobresaliente por no decir excelente, ya que nos falta implementar un modelo de capacitaciones a los diferentes uniformados que laboran allá con la ciudadanía, es decir que nos falta un poco un poquito de campañas y charlas, espacios en donde los uniformados se les oriente acerca del buen servicio de policía”

Por otro lado, se destacó el tema de la comunicación como habilidad para la resolución de conflictos. Al respecto, un participante comentó “Me parece una forma necesaria y adecuada que es la comunicación, el buen trato a la

la táctica policial, por ejemplo, en las habilidades, destrezas, condiciones cognitivas y emocionales para el desarrollo de tal fin por parte del uniformado. Un participante afirmó “Adelantar métodos de confianza con la ciudadanía” lo cual invita a la reflexión experiencial que para lograr un propósito de mediar ante un conflicto social, es cultivar y mantener una atmosfera de confianza por la institución. De igual forma, un participante comentó “el diálogo, la comunicación profesional por parte de nuestros uniformados al interactuar con la ciudadanía, la cortesía policial que debe exhibirse ante la comunidad” lleva a entender esas habilidades relacionadas con la inteligencia emocional que conduzcan a un nivel satisfactorio de las relaciones sociales, como es el hecho del diálogo y sus diferentes matices de interlocución. Tal cual como fue mencionado por uno de ellos “La pedagogía, el realizar métodos de capacitaciones con el fin de implantar conocimiento conllevando a una educación, la cual se desarrolle en la cotidianidad”, “Interacción con el ciudadano, brindarles seguridad y atención a sus peticiones requeridas” es decir, llevar a la dinámica social el escenario aprendido como forma de cultivar una confianza con el ciudadano para la resolución de los conflictos sociales.

En la Figura 7, se muestra el conjunto de respuestas dadas a la pregunta orientadora, ¿Cuál sería el medio más efectivo para resolver una situación social?, de acuerdo a los resultados la comunidad policial es consiente que, aunque la ciudadanía tienen la percepción de que la comunidad policial tiene la capacidad de resolver diversos tipos de conflictos ciudadanos, la ciudadanía a su vez puede tener una imagen negativa del servicio policial.

Figura 7

Wordcloud (nube de palabras) de los términos con más frecuencia en el ítem 7



Fuente: Elaboración propia

3.8. ¿Qué es para usted una habilidad social?

Al examinar el tema de habilidad social se evidenció una serie de elementos, a partir de la experiencia del uniformado, que entraron en una dinámica interpretativa en ocasión a este constructo. Por ejemplo, a la hora de definirla, se evidenció que lo relacionan con asuntos de capacidades, destrezas, relacionado con las conductas de resolución de conflictos, con la comunicación, con la empatía, el diálogo. Por ejemplo, uno de ellos comento que es “La facilidad de solucionar uno o varios problemas que se nos presenten e interactuar de manera correcta

En la Figura 11, se muestra el conjunto de respuestas dadas a la pregunta orientadora, ¿Cómo considera que se podría mejorar las relaciones entre policías y población civil en el marco de las habilidades sociales?, de acuerdo a los resultados la comunidad policial hizo énfasis en la palabra respeto, escucha activa y empatía

4. Conclusiones

No cabe la duda que a la hora de entrar en la dinámica interpretativa por conocer, desde la subjetividad y la experiencia de uniformado en torno al servicio policial, se encontraron juicios interpretativos de gran utilidad fenomenológica para su respectivo análisis. Uno de ellos fue, sin lugar a duda, el componente de la familia como núcleo central de interés para los participantes. En este caso, resultó interesante encontrar como la familia genera un vínculo afectivo y emocional muy denso con sus integrantes. Cabe recordar lo que Martin-Baró comentó al respecto al decir que la familia hace parte del núcleo socializador primario y por ende es allí donde se genera toda una escena de vinculación con el otro y con la sociedad.

Por otra parte, salió a consideración, desde el componente interpretativo de la fenomenología, el valor de la preparación de los uniformados como una condición que afecta el servicio policial. Es allí donde entran en práctica los saberes y las doctrinas institucionales para el fortalecimiento y mejoramiento continuo del servicio. Por ejemplo, un participante afirmó que “El policía de estar más preparado para todas las diferencias tanto social como personal, un policía más humano, lleno de valores como respeto, orden”. Esa formación va orientada hacia lo que dicta el proyecto educativo de la institución, no obstante, también debe estar a la vanguardia de las necesidades, retos y dilemas contemporáneos que se presentan en la lógica cotidiana del servicio.

Ahora bien, dentro de ese desarrollo fenomenológico, se evidenció un fuerte componente emocional, donde se contextualiza el impacto que tiene esta categoría en el buen desarrollo de las funciones misionales que dicta el servicio policial. Es importante anotar que, las emociones, como cualidad que pertenece a los animales (humanos y no humanos), deben ser consideradas como un factor trascendental en la dinámica social del ser. No se puede descontextualizar ni tampoco ignorar las emociones, es un elemento que hace parte del complejo dinamismo que tiene el ser humano en sus acciones. Como lo dijo un participante, “Empatía autocontrol emocional y sobre todo integridad”, ya que el manejo no adecuado de las emociones podría incurrir en situaciones no esperadas. “Ser una persona tolerante con la capacidad de hablar y convencer”

Referencias bibliográficas

- Acosta, S. A. (2010). Mecanismos alternativos de resolución de conflictos: el mediador. *Revista Electrónica de Psicología Social «Poiésis»*, 19, 1-4.
- Ardila, R. (2003). Calidad De Vida: Una Definición Integradora. *Revista Latinoamericana De Psicología*, 35(2), 161-164.
- Ayala Carabajo, R. (2008). Le metodología fenomenológica – hermeneútica de M. Van Manen en el campo de la investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias.
- Betina Lacunza, A., & Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes. Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 12(23), 159-182
- Botero de Mejía, B. E., & Pico Merchán, M. E. (2007). Calidad de vida relacionada con la salud (cvrs) en adultos mayores de 60 años: una aproximación teórica. *Hacia la Promoción de la Salud*, 12, 11 - 24
- Congreso de la República de Colombia. (2016). Ley 1801 de 2016.

- Díaz-Narváez V.P., Calzadilla-Núñez A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las ciencias de la salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1): 115-121. doi: [dx.doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10](https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10)
- Eceiza, M., Arrieta, M., & Goñi, A. (2008). Habilidades sociales y contextos de la conducta social. *Revista de psicodidáctica*.
- Estrada, E. M., & de Canales, C. P. G. (2009). Marco teórico para analizar las relaciones entre paisaje natural, salud y calidad de vida. *Sociedad Hoy*, (16), 31-44.
- Fuquen Alvarado, M. E. (2003). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. *Tabula Rasa*, 1, 265-278.
- García, R. (2002). Aproximación a los mecanismos alternativos de resolución de conflictos en América Latina. *El Otro Derecho*, 26-27.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación*. 5 edición. Mac Graw Hill: México.
- Lopera-Vásquez, J. P. (2020). Calidad de vida relacionada con la salud: exclusión de la subjetividad. *Ciência & Saúde Coletiva*, 25, 693-702.
- Lugo Consuegra, Y. (2003). *Importancia de la comunicación en el manejo de conflictos*. Ediciones Universidad Simón Bolívar
- Mazo González, Y. I., Mejía Ruiz, L. A., y Muñoz Palacio, Y. P. (enero-junio, 2019). Calidad de vida: la familia como una posibilidad transformadora. *Revista Poiésis*, (36), 98-110. DOI: <https://doi.org/10.21501/16920945.3192>
- Monsalve Briceño, Y. (2009). La calidad de vida y su relación con el servicio policial. *Capítulo Criminológico*, 37(2), 5 – 23
- Ramírez, D., Chávez, L. (julio-diciembre, 2012). El concepto de mediación en la comunidad del conocimiento. *Sinéctica*, 39.
- Ramírez, M. S. O. (2012). Calidad de vida, autoestima y felicidad en mujeres durante el climaterio, de estrato socio-económico medio-alto y bajo, en la ciudad de Lima. *Consensus*, 17(1), 181-193.
- Urzúa, A., Pavlov, R., Cortés, R., & Pino, V. (2011). Factores Psicosociales Relacionados con la Calidad de Vida en Salud en Pacientes Hemodializados. *Terapia psicológica*, 29(1), 135-140. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48082011000100014>
- Urzúa, A., 6 Caqueo-Urizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. *Terapia Psicológica*, 30(1), 61-71
- Zambada, R. y Madero, S. (2012). Factores de la calidad de vida en el trabajo como predictoras de la intención de permanencia. *Acta Universitaria*, 22 (2), 24-31.



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución-NoComercial 4.0 Internacional