

**EL TRATAMIENTO CON EL
CIUDADANO Y
LA SEGURIDAD EN LA
ACTUACIÓN POLICIAL**

AUTOR: MIGUEL ÁNGEL LORITE MORENO



AUTOR Y EDICIÓN:
© Miguel Ángel Lorite Moreno Policía Local de Alhama de Granada
Año 2021

COLABORA Y DISTRIBUYE



EJEMPLAR DE DISTRIBUCIÓN GRATUITA

Esta publicación electrónica se divulga y distribuye con la colaboración de USPLBE, Unión Sindical de Policía Local y Bomberos de España, con la intención de reciclar y perfeccionar en esta materia a los diferentes Policías Locales tanto de nuestra Comunidad Autónoma, así como del resto de Comunidades. Se publica electrónicamente como publicación electrónica en la página web www.escuelapolicia.com, en la sección biblioteca virtual, apartado publicaciones de Interés Policial, estando disponible para su visualización e impresión de cuantos usuarios estén interesados en sus contenidos.

© Reservados todos los derechos del Autor, queda prohibida cualquier copia total o parcial de esta obra para su inclusión en otras publicaciones, salvo autorización expresa de su autor. Queda autorizada su impresión y difusión por cualquier tipo de medio.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN..... Pag. 4
2. CONCEPTO POLICIAL DE SEGURIDAD.....Pag. 4
3. CONCEPTO DE MODELO POLICIAL..... Pag. 6
4. EL TRATO POLICIAL..... Pag. 10
5. EL ANALISÍS COMPORTAMENTAL.....Pag. 18

1. INTRODUCCIÓN.

La seguridad es un bien social de indudable valor, y junto con la sanidad y la educación es un pilar fundamental de toda sociedad avanzada. Por ello, el Estado como garante del bienestar social ha de articular los mecanismos necesarios para que la sociedad en su conjunto pueda calificarse segura.

El éxito en la seguridad, está más relacionado con la prevención que con la reducción del crimen. La seguridad se puede definir como la cualidad que implica ausencia de peligro, daño o riesgo.

2. CONCEPTO POLICIAL DE SEGURIDAD.

La seguridad desde el punto de vista policial, **está relacionado con la delincuencia y criminalidad en general, si bien los Cuerpos Policiales desarrollan algunas funciones que generan confianza en los ciudadanos, como puede ser la función de vigilancia y control del tráfico rodado, la función de policía administrativa, etc. sin embargo, dado que la mayoría de las funciones de los Cuerpos de Seguridad están orientadas a la prevención y represión de infracciones penales, que son las más perturbadoras de la convivencia, se puede dar como definición en el ámbito policial de seguridad: *la situación en la que hay ausencia de actos delictivos, o que de existir estos están controlados mediante los mecanismos legales que ponen fuera de la convivencia social a sus autores, consiguiéndose dicha situación mediante:***

En la Constitución española de 1978, la seguridad se configura como un derecho fundamental de los ciudadanos -art.17- y como tal está protegido por las leyes, tanto penales como administrativas.

Vista la importancia de la seguridad como requisito y situación necesaria para el crecimiento y convivencia de la sociedad, el siguiente paso es determinar qué mecanismos van a ser los encargados de generar esa seguridad.

- **Es evidente que la primera generadora de seguridad es la ley**, así será su efecto más o menos disuasorio, mediante su función, lo que implicará que la mayoría de los ciudadanos desestimarán incurrir en conductas sancionables por temor al castigo que las mismas tienen previsto.
- **El segundo elemento necesario para que se consiga una situación de seguridad, es la Justicia**, entendiendo como tal la organización y funcionamiento de los órganos judiciales, y de cuantos elementos intervienen en los procedimientos, ya que la ley no conseguirá su efecto disuasorio si la ciudadanía percibe que su vulneración no conlleva afrontar el castigo previsto en la misma, así pues una Justicia ágil y rápida es la mejor garantía de que los individuos que generan inseguridad, van a ser sancionados y reprimidas sus conductas, al tiempo que la constatación de que el reproche legal se materializa, el conjunto de la sociedad percibirá la necesidad de mantenerse dentro de la ley.

- **El tercer elemento lo constituyen los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad,** los cuales son los encargados de materializar, de forma inmediata, la situación de tranquilidad y convivencia pacífica, mediante la intervención en todas aquellas situaciones que requieran una actuación que evite o interrumpa las conductas que perturben la paz ciudadana o que sean fuente de inseguridad.

Sin embargo si se atiende al orden de actuación en el tiempo, la Policía es el primer eslabón de la cadena y el encargado de iniciar con su intervención, en la mayoría de los casos, las actuaciones judiciales y legales que posteriormente se deriven de la conducta que ha motivado su actuación. Por tanto la seguridad comienza con la labor policial.

3. CONCEPTO DE MODELO POLICIAL.

Siendo la Policía, la institución primaria para el mantenimiento de la seguridad, la forma en que esta se encuentre organizada y legalmente regulada, va a adquirir especial importancia a la hora de conseguir su efectividad en el mantenimiento de la seguridad ciudadana.

Y es precisamente del modelo de seguridad que se adopte del que dependerá en mayor medida la eficacia y el éxito para conseguir mantener la seguridad. Sin embargo ese modelo no se crea o planifica de la nada, sino que como toda institución social, se va configurando. Por ello, el modelo policial se determinará por el sistema político y social imperante en los distintos momentos de esa comunidad, siendo una entidad dinámica que tiene que cambiar y adaptarse a las necesidades y situaciones de seguridad que la sociedad necesita. Las necesidades de Seguridad deben ser definidas localmente.

- **MODELO POLICIAL.**

El modelo policial o de seguridad, es el esquema general al que responde la actuación, despliegue y régimen estatutario de los Cuerpos e Instituciones encargados de hacer cumplir la ley y de preservar la seguridad de la comunidad en la que desempeñan su actuación profesional.

Las relaciones con la comunidad son buenas y se realizan campañas de difusión y divulgación de la actuación de la Policía con el fin de aumentar la valoración de los ciudadanos y su confianza en la institución, difundiendo una imagen de cercanía y disposición a servir a la sociedad, es decir, trata de maximizar la percepción de la Policía como un servicio público más de la comunidad.

Se trata de modelos donde se comparte el mantenimiento de la seguridad entre el Estado Central y otras Administraciones Públicas de ámbito territorial menor, existiendo competencias comunes y otras exclusivas de cada colectivo policial. En este modelo cobra especial relevancia la articulación de órganos y mecanismos de colaboración y coordinación. Los Cuerpos de Seguridad pueden ser de naturaleza civil o militar.

- **SISTEMAS DE SEGURIDAD ESPAÑOL.**

Tras la aprobación de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, el modelo policial diseñado en su articulado, se corresponde, en cuanto al ejercicio de las funciones por parte de los distintos Cuerpos, con un modelo de servicio público dirigido a la protección de la comunidad, mediante la defensa del ordenamiento democrático.

Por la distribución material de competencias atribuidas a cada colectivo policial, la referida Ley Orgánica 2/1986, apunta a un modelo policial mixto, al admitir la participación de la Administración Autonómica y de las Corporaciones Locales en el mantenimiento de la seguridad pública, a través de sus propios Cuerpos de Policía. En cuanto a las Corporaciones Locales, la L.O.2/1986, viene a reconocer que los Cuerpos de

Policía Local, son Cuerpos de Seguridad y por tanto participan de igual régimen estatutario que el resto de Cuerpos, y en particular, igual que los de ámbito nacional, rompiendo así la anterior situación de ser considerados como auxiliares de los Cuerpos estatales. De todo lo dicho, emerge una estructura policial en España formada por tres niveles:

- Constituido por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, dependientes del Gobierno de la nación, y ámbito de actuación en todo el territorio nacional.
- Constituido por los Cuerpos de Policía de las Comunidades Autónomas, y ámbito de actuación dentro del territorio de la Comunidad.
- El formado por los Cuerpos de Policía Local o Municipal, dependientes de las Corporaciones Locales, su actuación se limita al término municipal.

De esta división nace la necesidad de que existan relaciones de cooperación y coordinación, entre los distintos Cuerpos, para que su actuación sea eficaz, y no cree situaciones de conflicto o incomunicación que impidan el mejor aprovechamiento de medios y procedimientos, en aras de conseguir una mejor actuación profesional y una mejor defensa de la comunidad y su seguridad.

De todo lo expuesto emana la definición del modelo policial español como modelo de servicio público dirigido a la protección de la comunidad, en un tipo mixto de reparto de la función del mantenimiento de la seguridad pública entre el Estado y las demás Administraciones públicas territoriales (CC.AA) y Municipios), siendo exclusivo el ejercicio de dicha función de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que para realizar su misión deben ir armados.

• OTROS ELEMENTOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD

La Seguridad Privada, en expansión ya sea con personal, con o sin armas, ya que muchos ciudadanos cada vez en mayor medida desea una protección a la carta que las Instituciones públicas no pueden ofrecer. Es más, son las propias instancias oficiales encargadas de la seguridad las que están realizando una utilización masiva de la seguridad privada.

El ejército está al margen del sistema de seguridad interior, ya que es una institución orientada hacia la defensa y seguridad exterior, sin embargo en ocasiones se ha propiciado la utilización de efectivos militares para tareas de seguridad ciudadana y protección civil.

El servicio de vigilancia de aduanas ha venido tomando en los últimos años protagonismo en labores de persecución de delitos relacionados con el tráfico de drogas, armas, etc.

Conclusiones del Sistema de Seguridad Español:

De todo lo expuesto hasta aquí se pueden extraer las siguientes conclusiones:

- Que el modelo policial español es un claro ejemplo de modelo de servicio público

a partir de la promulgación de la L.O.2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

- Que el modelo de seguridad está en fase de transformación ya que la delincuencia y las necesidades de seguridad están cambiando rápidamente, y los elementos involucrados en la seguridad tendrán que adaptarse a las nuevas situaciones que están surgiendo con el fenómeno de la globalización de la delincuencia.
- Que en el nuevo modelo de seguridad habrá que buscar acomodo a los nuevos elementos que ya ahora y más en un futuro pueden contribuir al mantenimiento de la seguridad, pero siempre conservando la actividad principal en los Cuerpos Policiales.
- Que habrá que potenciar las funciones de determinados colectivos policiales - *policías locales y autonómicas*- con el fin de que puedan contribuir mejor al mantenimiento de la seguridad ciudadana.
- En un modelo de seguridad en el que actúan tantos elementos sobre una misma materia y se solapan sus intervenciones en un mismo ámbito espacial, se requiere de forma imperativa una coordinación eficaz, llevada a cabo por órganos que de forma real concierten las distintas actuaciones con el fin de obtener una mayor eficacia en la lucha contra la inseguridad.
- Es necesario incentivar y motivar a los funcionarios policiales para que tengan una actitud proactiva, es decir de prevención activa de las distintas situaciones criminales, por iniciativa de la propia organización policial y no a petición de ciudadanos o autoridades ajenas.

CONCLUSIÓN.

El modelo policial de servicio público es el adecuado para la realidad social y política que se vive, sin embargo, la distribución de competencias y medios materiales y humanos está ya agotada y obsoleta, pues la L.O. 2/1986, si bien fue un gran avance en su momento, hoy está ya superada por la realidad, pues hay funciones que de hecho se están llevando a cabo por Cuerpos que no las tienen asignadas y sin embargo de forma efectiva las realizan.

Cabe destacar como ejemplo, la Policía Local, salta a la vista que los cuerpos con una plantilla reducida no pueden afrontar con garantía de éxito el cumplimiento de las funciones que legalmente tienen asignadas, que son las mismas para todos.

Teniendo en cuenta turnos, bajas, descansos semanales, vacaciones, permisos, asistencia a cursos de formación, etc., es evidente que los cuerpos integrados por un número reducido de funcionarios policiales, no cuentan con la ayuda en formación continua, necesaria, para asumir esos nuevos cometidos profesionales que van en aumento, sin que se les dote de los medios materiales y personales, para ejercer alguna de sus funciones con total garantía.

Con independencia del número de funcionarios que los forman, todos los cuerpos de policía local tienen, sobre el papel, los mismos cometidos, circunstancia que acentúa la problemática descrita en el punto anterior, en la medida en que organizaciones policiales con muy pocos funcionarios se ven en la necesidad formal de estar en condiciones de ejecutar a diario las mismas tareas que aquéllas que cuentan con varios centenares.

Es obvio que en los últimos años se ha producido un incremento notable de los cometidos que algunas corporaciones locales han ejercitado en el campo de la seguridad, yendo incluso más allá de las atribuciones que hoy por hoy les están normativamente conferidas.

4. EL TRATO POLICIAL.

Tratar con el ciudadano a menudo puede resultar difícil. Está demostrado que las profesiones que requieren una relación directa con los individuos, tales como la medicina, la enseñanza o la labor policial, pueden generar más estrés que otro tipo de actividades.

Para llevar a cabo una mejor labor profesional es conveniente tener conocimientos, cuantos más extensos mejor, sobre la psicología de los individuos y sobre cómo podemos aprovecharla para un mejor trato al ciudadano y unas actuaciones más efectivas.

Desde el primer contacto hasta el final de una intervención podemos apoyarnos

- tanto en nuestros conocimientos y habilidades,
- como en los aspectos comportamentales del individuo.

A lo largo de la carrera profesional de un policía se le presentan infinidad de situaciones muy diversas y, en muchas ocasiones, una misma actuación puede tener distinto resultado según el policía aborde la misma. También variará claro, en función del individuo con el que se encuentren.

A PRIMERA VISTA.

El individuo da mucha información antes de ni siquiera abrir la boca, sólo hay que saber entenderla. Podemos fijarnos en la postura corporal, por ejemplo:

- Un individuo rígido puede indicar nerviosismo, agresividad o miedo
- Una postura adelantada indica cercanía y afecto, mientras que una retraída indica desconfianza y recelo.
- Los movimientos rápidos indican torpeza o inseguridad cuando, por el contrario, movimientos demasiado pausados son un síntoma de inseguridad y falsedad. Unos movimientos firmes y equilibrados no demasiado rápidos pero tampoco lentos dan más confianza.

La cara es el espejo del alma y por lo tanto otra herramienta fundamental para conocer a quien tenemos delante. Las expresiones faciales indican multitud de sentimientos fáciles, en principio, de identificar. Veamos algunas:

- La admiración,
- el orgullo,

- la resignación,
- el disgusto,
- la tristeza,
- la agresión
- la sorpresa,

son sentimientos muy habituales en la relación de los ciudadanos con las figuras policiales.

Ejemplo:

- *En una céntrica calle, el coche patrulla hace su ronda habitual cuando ve la calle repleta de coches en doble fila. Los coches obstaculizan el tránsito de los otros coches y los viandantes, que son numerosos. La policía se acerca al primer coche, el conductor se acaba de montar en el coche en doble fila y va acompañado de su hijo pequeño quien, nada más acercarnos, eleva las cejas y mira boquiabierto. Su padre, sin embargo, tiene los ojos más apagados, las cejas ligeramente levantadas y dibuja una pequeña sonrisa. Está claro que el chico admira a los agentes mientras que su padre se siente sorprendido.*
- *Al acercarse al segundo coche, el conductor se acerca lenta pero firmemente, con la cabeza ligeramente levantada y haciendo esperar a los agentes, erguido y prácticamente sin cruzar la mirada acciona el mando del coche y se dispone a montar en él. Esta actitud sería el orgullo.*
- *Otra posible reacción, veamos un tercer coche. En éste caso se trata de un habitual ya conocido por los agentes, ya le han multado varias veces en la misma zona pero insiste en seguir aparcando allí el coche mientras toma un café en el bar o realiza alguna gestión. Al acercarse para advertirle de nuevo el sujeto mueve hacia arriba los hombros rápidamente, encoge los codos y enseña las palmas de las manos con los dedos abiertos. Esta es la resignación, sabe que le van a sancionar, no le merece la pena discutir porque intuye la batalla perdida y no tiene ninguna intención de resistencia.*

Principales gestos, según situaciones

- **El disgusto es otro sentimiento fácilmente identificable.**

Imaginemos una mujer que nunca antes había sido sorprendida en una infracción, además es final de mes y anda justa de dinero. Cuando reciba la multa de los agentes bajará las cejas, arrugará la nariz ligeramente y elevará las mejillas. El disgusto es diferente de la tristeza que se manifiesta por ojos pequeños, cejas en forma de **V** y boca en forma de **C** boca abajo.

- **También la sorpresa es una reacción común.**

Se puede identificar en la expresión facial por una súbita subida de cejas, seguida de los

ojos muy abiertos y la boca ligeramente entreabierta, especialmente por el labio inferior.

- **SUDAR.**

Por otro lado, si comienza a sudar, arruga la frente y aprieta los labios pensaremos que tiene miedo, pero cuidado, puede que sea simplemente una manifestación de timidez. En manos de la policía está el afrontar la situación de manera indagatoria antes de juzgar anticipadamente y abordarle de forma equivocada.

- **LA IRA O EL ENFADO.**

Son otros sentimientos que necesita conocer el funcionario de policía a lo largo y ancho de su carrera profesional. El enfado y, en algunas ocasiones, la agresión son a menudo la forma de reaccionar de los individuos frente a las fuerzas de seguridad. Desde un caso tan sencillo y aparentemente poco peligroso como gestionar la doble fila en una ciudad pequeña, como casos más arriesgados de los que se me ocurren miles, valga por lo bajo una detención por obstrucción de la justicia.

Identificar el enfado a través de la postura corporal no necesita explicación, pero si podemos ver algunas técnicas en lo que se refiere al lenguaje hablado y a la forma de abordar las distintas situaciones que seguro se presentarán.

Sin embargo, antes de adentrarnos en estos aspectos, debemos tener en cuenta que lo que vemos a primera vista, es decir, **los gestos de la cara, la postura corporal, los movimientos y ademanes**, etc., estos sentimientos y actitudes, no sólo se reflejan en el ciudadano, sino **también en el agente**. Éste debe conocerlas y dominarlas en cada situación pues además de en uno mismo, también puede proyectarlas en su interlocutor. Así, si nos dirigimos de forma prepotente recibiremos una respuesta similar, y, por ende, sin nos acercamos con confianza, seguridad y respeto, así será también la disposición de nuestro interlocutor.

El comportamiento del individuo -y aunque no lo parezca, también sus gestos u posturas- tiene una importante base orgánica pero también es aprendido desde la infancia. La manera de reaccionar de los individuos depende de muchos factores -del ambiental, del situacional, de la salud individual, de los individuos que lo rodean y los roles que ejercen en el grupo, de la cultura, y un largo etc.-. No obstante, existe un esquema claro e irremediable:

- **Siempre debe haber un estímulo**, algo que genera la posterior reacción del individuo.
- **Entran en juego los filtros** -los factores culturales, emocionales-. Según éstos podemos esperar una respuesta.

Respuesta. Las clasificamos en tres tipos:

- **Física.** Del movimiento a la parálisis;
- **Emocional.** De la rabia a la depresión;

- **Conductual.** De la ira a la sonrisa.

La respuesta del individuo depende del estímulo. En ocasiones el estímulo es el propio policía. Sepamos esto y adelantémonos.

*La misma cara
Diferentes*

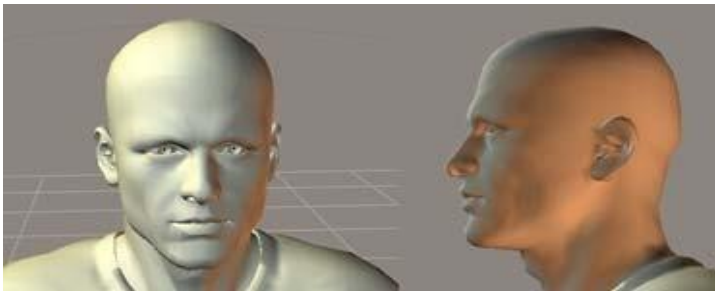


en tres situaciones

- **CÓMO RELACIONARSE BIEN CON LOS DEMÁS.**

Hace algunos años, apareció en psicología un nuevo término que poco a poco se ha ido convirtiendo en una disciplina de estudio dentro de la psicología. Nos referimos a la ***Inteligencia Emocional***.

Desde que el autor Daniel Goleman escribiera su libro en 1995, muchos equipos de psicólogos de los más diversos ámbitos -empezando por los educativos y terminando por la selección de personal en las empresas-, esta teoría ha tomado fuerza en nuestra sociedad.



La teoría de la inteligencia emocional **pretende descubrir al hombre perfecto**, al más preparado para la vida, al triunfador. Pero dice que no basta con comparar el coeficiente intelectual de un individuo -como se venía haciendo hasta el momento-, sino que ese hombre será aquel que domine mejor sus emociones y sepa utilizarlas en interacción con los demás hombres. Afortunadamente esas habilidades se pueden aprender. Una buena forma de aprender es utilizando las siguientes pautas en un caso práctico:

- *Un policía con varios años de experiencia tiene que entrevistar a un tendero que ha visto un robo pero que no tiene excesivas ganas de colaborar por miedo a ir a un juicio, por temor a que el agresor le reconozca y tome represalias, por desconfianza hacia el policía, o simplemente por pereza. El policía aún no lo sabe.*
- *Nada más llegar, el policía controla su postura corporal estando relajado pero firme y acercándose lo suficiente pero no en exceso al tendero. Así le dará confianza y evitará que éste se ponga más nervioso poniéndose a la defensiva. Controlará no hacer muchos gestos y no invadir el espacio vital de la otra*

persona con su cuerpo. Aunque lo siguiente es algo más difícil procurará mirar a su interlocutor cuando esté hablando -para que éste se involucre con él- y también cuando esté escuchado. Pero cuidado, una mirada fija e intensa o demasiado liviana pueden causar el efecto contrario al que deseamos. Al mismo tiempo estudiará la postura del tendero para valorar cómo hacer una primera toma de contacto.

- *La forma más eficaz que ha encontrado el policía es la sonrisa casi siempre denota cercanía, suaviza tensiones y facilita la comunicación.*
 - *Cuando llega el momento de entablar conversación el policía ya tendrá, sin necesidad de empezar a hablar, mucha información sobre el tendero que le ayudará a hacerse una idea de su carácter y de su estado de ánimo. Ahora tiene que obtener la información que ha ido a buscar, la del caso del robo.*
 - *En primer lugar, su voz, su tono de voz, el volumen, el ritmo, los cambios de ritmo y de volumen, etc. permiten que el tendero entienda lo que le está preguntando, no pierda el hilo de la conversación y se distraiga, se sienta a gusto y con ánimo de intervenir en la conversación.*
 - *Otros aspectos como la fluidez de palabra, los términos utilizados -el lenguaje demasiado técnico puede resultar muy complicado en ocasiones y/o pedante en otras-. También hay que prestar atención a los titubeos -tanto de uno mismo como de la otra persona, pues son síntomas de debilidad y de desconcentración-*
 - *Hacer las preguntas adecuadas y en la forma adecuada será fundamental para la obtención de la información concreta que se precise y para mantener la atención del tendero. Si el policía está mucho tiempo divagando o si no es concreto con lo que pregunta se irá a casa con las manos vacías.*
 - *No dejar de evaluar la situación en ningún momento. No hay una situación que antes de torcerse no de pistas de que lo va a hacer y en ese momento es donde hay que rectificar y cambiar la estrategia.*
- Hablar y dejar hablar, hay un refrán que dice que por la boca muere el pez.*

• COMUNICACION NO VERBAL

Comencemos por la expresión de la cara. El rostro expresa las seis emociones fundamentales: **miedo, rabia, desprecio, alegría, tristeza y sorpresa**. Y hay tres zonas de la cara que representan estas emociones: la frente con las cejas, los ojos y la zona inferior de la cara.

• LA MIRADA

Mirar a los ojos o a la zona superior de la cara ayuda a establecer el contacto y dependiendo de cómo sean esas miradas se expresan las emociones: se considera más cercanas a las personas que miran más a su interlocutor, pero no si es de forma fija y dominante. Y mirar poco puede ser signo de timidez.

La mirada acompaña a la conversación: si miramos cuando escuchamos animamos a la otra persona a comunicarse. En cambio, mirar a los ojos cuando hablamos convierte nuestro discurso en más convincente.

- **LA SONRISA**

Casi siempre denota cercanía, suaviza tensiones y facilita la comunicación. Pero si el gesto sonriente expresa ironía o escepticismo puede manifestar rechazo, indiferencia o incredulidad.

LA POSTURA CORPORAL

La postura corporal. Los gestos del cuerpo expresan cómo se siente interiormente la persona según sea su manera de sentarse, de caminar...

Se pueden transmitir escepticismo (encogiéndose de hombros), agresividad (apretando los puños), indiferencia (sentándonos casi tumbados cuando alguien nos habla). La distancia física entre personas que se comunican también indica la proximidad emocional entre esos individuos.

Dos cuerpos cercanos expresan proximidad afectiva. Volver la espalda o mirar hacia otro lado es una manifestación de rechazo o desagrado. Un cuerpo contraído expresa decaimiento y falta de confianza en uno mismo; y un cuerpo expandido, todo lo contrario.

La distancia física entre personas que se comunican también indica la proximidad emocional entre esos individuos.

- **LOS GESTOS**

Los que se producen con las manos y la cabeza acompañan y enfatizan lo que se comunica con la palabra o el silencio.

- **LA VOZ ACOMPAÑA, Y MÁS DE LO QUE PENSAMOS, A LA PALABRA**

Las mismas palabras con entonación diferente transmiten sentimientos tan distintos como ironía, ira, excitación, sorpresa o desinterés. Un tono mortecino es señal de abatimiento o depresión. Una conversación que se mantiene siempre en el mismo tono resulta monótona y aburrida y suscita poco interés.

Se hace oír más, comunica mejor, la persona que juega con las modulaciones de voz a lo largo de su charla.

El tono, que tan poco cuidamos normalmente, es a veces tan importante como el propio contenido de nuestras palabras.

Un volumen alto de voz expresa seguridad y dominio de la situación, pero cuando se eleva demasiado puede suscitar rechazo y connotar agresividad.

El volumen bajo, por su parte, puede sugerir estados de ánimo como debilidad o

falta de confianza en uno mismo pero también confidencialidad y cercanía.

Según se utilicen o no adecuadamente pueden producir impresión de inseguridad, monotonía e incluso desconcierto en quien escucha.

Todos estos elementos de conducta relacional son herramientas de nuestra forma de estar en sociedad, y, bien articulados, nos ayudan a relacionarnos de forma más eficiente.

Las habilidades sociales son conductas aprendidas y, por tanto, podemos mejorarlas. Facilitan la relación con otras personas y nos ayudan a ser más nosotros mismos, reivindicando nuestros derechos y peculiaridades sin negar los derechos de los demás. Lo más positivo es que facilitan la comunicación y la resolución de problemas con otras personas.

El arte de convivir con los demás consiste en no quedarse corto y en no pasarse. Es un equilibrio entre ambos extremos, lo que se conoce como asertividad: ser nosotros mismos y resultar convincentes sin incomodar a los demás, al menos no más de lo imprescindible.

La persona persuasiva, eficaz en su comunicación y que resulta agradable a sus interlocutores puede considerarse asertiva. Veamos lo que entendemos por quedarse corto y por pasarse.

- **Quedarse corto. Actitudes pasivas.** Incapacidad para expresar con libertad lo que se siente, la propia opinión. Pedir disculpas constantemente. Es la falta de respeto hacia las propias necesidades. El individuo pasivo trata de evitar los conflictos, al precio que sea. Quien actúa así no hace comprender sus necesidades y termina sintiéndose marginada y mostrándose irritada por la carga de frustración acumulada. Tampoco para sus interlocutores es fácil la situación de adivinar qué desea el pasivo y termina por considerarlo como una persona molesta.
- **Pasarse. Son las conductas agresivas e inadecuadas,** avasallar los derechos de los demás por la defensa de los propios. Estas conductas agresivas pueden incluir desconsideraciones hacia el otro, insultos, amenazas y humillaciones e incluso ataques físicos. Tampoco falta la ironía y el sarcasmo despectivo. Se tiende a la dominación, a negar al otro la capacidad de defenderse, de responder equitativamente. Las consecuencias, a largo plazo, siempre son negativas incluso para el agresor que se queda sin amigos por mucho que pueda haber ganado súbditos.
- **QUÉ HACER PARA RESULTAR MÁS ASERTIVOS**
- **Valorarnos suficientemente.** Mantener y cultivar un buen concepto de uno mismo, identificando y remarcando nuestros valores y cualidades.
- **No enfadarnos gratuitamente o por nimiedades.** Enfadados nos encontramos mal emocionalmente y, además, transmitimos imagen de debilidad. Lo conveniente es recuperar la calma, contextualizar el problema, calmarse y expresar tranquilamente nuestra opinión.
- **Evitar las amenazas.** Es más eficaz, para que nos tomen en serio y nos

valoren, reflexionar sobre los pasos que vamos a dar para defender nuestras opiniones, posturas o derechos y luego enunciar los argumentos con corrección, pero no exenta de firmeza si la situación lo requiere.

- **No pidamos disculpas protocolariamente, hagámoslo sólo cuando sea necesario.**
- **Nunca ignoremos a los demás.** Escuchemos mostrando respeto por el otro e interés por lo que dice. No avasallemos, por mucha razón que creamos tener. Y permitamos que el otro tenga siempre una salida digna, no cerremos puertas al diálogo. Seamos, en fin, asertivos. Nadie necesita enemigos y a todos nos viene bien contar con gente que nos aprecie y respete y que se preste, en un momento dado, a defendernos o a colaborar con nosotros.

5. EL ANÁLISIS COMPORTAMENTAL.

La policía en el ejercicio de sus funciones va a relacionarse con multitud de personas; afectados en incidentes, testigos, heridos, criminales y delincuentes..., cada uno, va tener un comportamiento diferente dependiendo de su personalidad y/o estado psicológico y la situación en la que se encuentre en ese momento. Para analizar a estas personas y su forma de comportarse ante la presencia policial, vamos a distinguir entre las funciones de la policía tres partes:

- *La actuación en materia de tráfico en el casco urbano.*
- *Prestación de auxilio en caso necesario y cooperación en la resolución de conflictos privados.*
- *Consumación de delitos.*

A la hora de realizar estas funciones, uno de los puntos más importantes para un policía, es **no intensificar el problema**, evitando así responder a conflictos interpersonales, manteniendo el nivel de activación adecuado para moderar una actuación de forma adecuada y hacer uso de las habilidades sociales necesarias que estén a su alcance para resolver la situación.

Entre las clases de personas a encontrar en estas actuaciones, según la situación a la que nos enfrentemos y teniendo en cuenta el entorno que nos rodea, el estado emocional, social, tanto del policía como de la persona con la que se enfrente, el nivel cultural de la persona implicada, se podrían dar infinidad de respuestas que irían desde admitir el hecho y cooperar, hasta comenzar una guerra dialéctica con el policía, terminando en ocasiones en una agresión.

• ACTUACIÓN EN MATERIA DE TRÁFICO.

Las actuaciones en materia de tráfico, se basan principalmente en la intervención en accidentes y prevención de la realización de infracciones de tráfico.

En la intervención en accidentes de circulación desde la proporcionalidad entre el hecho y la actitud de las personas, nos vamos a encontrar entre los afectados, respuestas diferentes como por ejemplo: *disgusto, abatimiento, resignación, impotencia, tristeza y en algunos casos miedo al encontrarse ante esta situación.* Respuestas que vienen provocadas por el daño físico y/o psicológico causado por el accidente y la angustia de verse en esas circunstancias.

Por otro lado, nos vamos a encontrar **a personas con un elevado grado de estrés** producido por el mismo hecho, que va provocar una discusión con el otro afectado por determinar al culpable, lo que va a modificar su habitual estado emocional. Las respuestas en este caso van a ser de *rabia, ira y agresividad*, intentando con ello salvar responsabilidades, acusándose mutuamente.

En estas circunstancias también cabe hablar de personas involucradas de manera indirecta, como por ejemplo, **personas que han presenciado el incidente**. La respuesta de estos ante el hecho, se basa en darles la suficiente tranquilidad para mantener su

control emocional y que así puedan valorar y controlar esta situación, prestando su ayuda tanto en la reconstrucción del hecho, como en la atención de personas, evitando de esta forma un comportamiento pasivo, reflejado en la huida.

En el caso de prevenir las infracciones de tráfico, lo que realmente hace un policía es intentar corregir esas infracciones ya realizadas, a través del dialogo con las personas que las han cometido y en último caso sancionar. La conducta de la mayor parte de los conductores que infringen, suele ser siempre la misma, volver a infringir. Esta función de la policía, es probablemente la que más situaciones de enfrentamiento provoca con los conductores, ya que las sanciones económicas o el saber que les van a quitar puntos en el carnet de conducir provoca en ellos un estado de malestar, ira, rabia, etc.

Normalmente, las actuaciones en materia de tráfico, comienzan con la advertencia, una, dos, tres... semanas, hecho por el cual nadie se siente ofendido, gestos de sorpresa, asombro e incluso interés por las explicaciones del policía, a lo que encontramos mil respuestas diferentes que nada tienen que ver con lo hablado por el agente. Pasado este tiempo, comienza el periodo de la corrección de la infracción, mediante la denuncia.

- **AUXILIO DE PERSONAS Y COOPERACIÓN EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Las tareas de auxilio y cooperación, como su nombre indica, **es una de las funciones más satisfactorias en la profesión de policía** y quizá una en las que uno se puede sentir más orgulloso. Se consigue una sensación de bienestar por el trabajo realizado, aunque en ocasiones el resultado no es positivo.

Pero cuando las cosas salen mal o no tan bien como se había previsto, aparece un **sentimiento de fracaso y frustración proporcional al incidente.** Las respuestas son negativas como: *llegaron cuando pasó todo o total para lo que hacían allí.*

Cuando **se auxilia a una persona, en accidentes, desgracias, desastres, etc., hay que basarse en las expresiones corporales,** no solo por parte de la persona auxiliada, que son habituales; *el dolor, disgusto, rabia, preocupación o miedo,* sino también las de los agentes. Está comprobado que si el policía transmite mediante sus gestos corporales y faciales, tranquilidad, control y sosiego, la persona auxiliada se siente más segura y tranquila, siendo más fácil trabajar así.

No obstante, la **prevención emocional** en situaciones delicadas, apelando a la intervención psicológica en el momento y lugar del incidente, con afectados y víctimas directas *-familiares, amigos, testigos...-*, podría ayudar a afrontar más exitosamente los difíciles momentos de verse implicado en un incidente. En este campo las personas reaccionan según sus predisposiciones genéticas, personales *-coraje, aprendizajes, experiencias...-* y la situación emocional en ese momento.

Por ello, el agente debe tener un buen control emocional, comportamental y carácter anímico, con el fin de que no solo pueda aliviar el sufrimiento físico, sino también el Psicológico. No podemos evitar las escenas de dolor, rabia e indignación pero si podemos canalizarlas y amortiguarlas hasta el momento de tratar con los profesionales

adecuados.

La cooperación en resolver conflictos: los campos de aplicación en la resolución de conflictos, son los siguientes:

- familiares,
- comunitarios,
- laborales y
- sociales.

Los conflictos vienen presididos por **alguna de las innumerables expresiones de violencia**. Normalmente tienen siempre un mismo origen y un similar comportamiento y se intentaran encontrar soluciones sin violencia, incluso sin imponer nada a nadie, interviniendo más en el conflicto, que sobre los autores del mismo, encontrando así la conformidad de todas las partes afectadas.

Cuando se llama a la policía es estos casos, se pueden dar dos situaciones diferentes,

- Una suele ser cuando **un conflicto se soluciona por los propios afectados** y tan solo se requiere a los agentes para informar, lo que no conlleva ningún problema, porque todos tienen la predisposición de solucionarlo, son conflictos de baja intensidad, comunes en la vida de las personas.
- El otro, es porque **el motivo del conflicto ha llegado a un punto en el que no se ponen de acuerdo y comienzan a aflorar respuestas con agresividad**. En este último caso, todos quieren llevar razón. Entre los involucrados comienza aparecer estrés, que exteriorizado se manifiesta en agresividad facial, con signos de apatía o asco, verbal con el aumento del tono de la voz y gesticular en el movimiento de los brazos e interiorizado por medio del pensamiento de frustración por el hecho; y algo muy importante, el ambiente, lo que le hayan podido decir sobre el hecho a los afectados desde fuera.

Entonces el policía:

- deberá hablar con cada uno de los involucrados,
- comprender el significado del conflicto,
- analizar las causas,
- los factores que intervienen en el conflicto,
- así como sus posibilidades de canjearlas y solucionarlo de manera eficaz, pacífica y positiva.

Para llevar a cabo esta operación, el agente de policía deberá utilizar sus habilidades sociales con el fin de la detección, análisis de la situación, prevención del conflicto y resolución, para lo que necesitara una estrategia y técnicas de intervención, negociación y conciliación.

- **CONSUMACIÓN DE DELITOS.**

Cuando una persona realiza un delito, vamos a encontrar una situación que no habíamos visto hasta ahora, debido a su gravedad. Dependiendo del delito causado y de la persona que lo perpetre veremos diferentes reacciones que van desde la agresividad hasta el abatimiento y desconcierto.

Vamos a analizar a las personas relacionadas de tres situaciones de delictivas diferentes:

- **DELITOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMESTICA:**

No existe un perfil concreto, si tenemos en cuenta que cualquiera puede verse en esta situación. Lo que sí se ha observado es que **las personas que pasan por ello cuentan con unas características, muy parecidas**. Hay personas con una mayor tendencia a caer en las redes de una relación violenta o dominadora. La mujer que se encuentra bajo la tiranía de un hombre violento, se percibe sin posibilidad de salir de la relación, piensa que su marido es casi un Dios todo poderoso, perciben el mundo como hostil y cree que no va a poder valerse por sí misma.

El abuso emocional hace que **se vea como inútil, tonta, loca, fea, sosa, gorda...** duda constantemente de sus ideas y percepciones. La mujer oculta lo que le pasa, y si el maltrato es únicamente psicológico, es difícil que se dé cuenta de lo que está pasando. En su casa es sumisa, pero tiene explosiones esporádicas. A veces puede llegar a tener reacciones muy exageradas ante cosas mínimas.

El maltrato, al no ser continuo, sino intermitente, de castigo y refuerzo, **crea una dependencia muy fuerte en la otra persona**. Los agresores suelen ser hombres fundamentalmente posesivos, que ejercen mucho control sobre la mujer: *si entras, si sales, con quién vas cómo vistes, cuánto dinero gastas, si tienes haces o recibes llamadas, ya sea de amigos o familiares, si te desvalora, desautoriza o insulta en público...*

Por otro lado, la relación agresor-policía es muy diferente a la anterior. Cuando en el caso anterior descarga su ira y odio con la víctima, cuando llega la policía y en situación normal, no alterado por la ingesta de drogas o alcohol, **este se muestra tranquilo y firme**, intentando encubrir el hecho. Habitualmente no se muestra violento, sí alterado por la situación, pero en raras ocasiones se resiste a la autoridad. **Considera que lo que ha hecho está bien, porque se lo merecía, lo defiende quitándole importancia, a sabiendas de que ha perpetrado un delito.**

Les llega el momento de meditar por lo que han hecho y cuando les preguntas porque están allí, ellos te responden de forma fría: *porque dice la mujer que le he pegado, ahora, que no le he hecho nada*, con un tono de voz apático, en forma de desprecio, rechazo y humillante hacia la otra persona, mientras se observa en ellos una cara de cansancio, miedo y angustia que invitan a pensar que no lo va a volver a hacer, pero que todos sabemos que volverá a pasar.

- **LOS ROBOS Y HURTOS:**

Han representado de manera estable en el último siglo la mayoría de los actos delictivos, siendo acompañado o desplazado actualmente por los actos de violencia. Veamos cuáles son sus características para informarnos sobre el significado psicopatológico que tienen: debemos pensar que pueden ser por *necesidad, o como secuela de una carencia afectiva.*

Los vamos a analizar de acuerdo a con su actividad en violentos o no violentos.

Los no violentos son los que llevan toda la vida dedicándose a ello. Normalmente vienen de **clases sociales marginadas**, en muchos casos son menores, desescolarizados y con un nivel cultural y económico muy bajo, como dicen ellos: *robo pa comer.* Normalmente **son muy conocidos por la policía.** Cuando son detenidos, casi nunca intentan escapar, no se inmutan, ni se disgustan, ni tienen ninguna clase de miedo, por dos motivos: *uno porque saben la cantidad que tienen que robar para librarse de penas mayores y segundo porque saben que no tienen nada que perder.*

Cuando son detenidos por la policía, **nada de lo que llevan es suyo**, bien se lo han dado o es de su hermano, primo, tío, etc...que se lo ha dejado. En el trato con la policía se desenvuelven como pez en el agua, incluso dentro de su analfabetización y sin saberlo, son ellos los que utilizan habilidades sociales con la policía, intentando convencer al agente, de que no es robado y/o hurtado, que a ellos se lo han dado y que es para comer, todo mediante conductas lastimeras.

La táctica en estos casos siempre suele ser la misma la policía realiza el correspondiente informe y deja a la decisión judicial la puesta en libertad de los infractores, aunque en la mayoría de casos la relación es tan estrecha que prácticamente se pacta hasta la actuación a seguir: devolver lo sustraído, no volverlo a hacer, a la próxima ya veremos, etc.

Los violentos, se pueden describir **como aquellos mas organizados, no van una o dos personas, sino que ya se podrían denominar como bandas y utilizan alguna clase de arma.**

- Estos, cuando son detenidos se enfrentan a la situación e intentan escapar.
- Si tienen que utilizar un arma lo hacen, demostrando así su agresividad, frustración e impotencia.
- Cuando son detenidos por la policía, en caso ser extranjeros y aunque lleven varios años en España, ninguno sabe castellano, intentando así retrasar el procedimiento al máximo.

Cuando son interrogados por el hecho, **no lo admiten y es fácil sacarles de sus casillas**, volviendo a demostrar su agresividad por medio de braceo, vociferando, realizando gestos despectivos, hablando en su idioma. Saben que lo que hacen, les va suponer la salida del país y la cárcel.

Una vez en la celda, la mayoría de ellos vuelven a demostrar su violencia y

destrozan lo que haya dentro, pegan en la puerta con fuerza e insistencia y gritan. Como se señala anteriormente, en la celda les da tiempo para pensar y al día siguiente cuando son recogidos para ir al juzgado, están muy tranquilos.

Es el momento de aplicar los conocimientos adquiridos en el trato con este tipo de delincuentes a la hora de comunicar con ellos de forma que sean conscientes de quién tiene el mando y de que ellos deben acatar las normas y someterse a las estrictas líneas que marca la justicia que los ha capturado, aplicando las tácticas aprendidas para tratar con delincuentes.

- **LOS ASESINOS:**

Para la elaboración de un perfil criminal es necesario el análisis y evaluación de estas fuentes: *escena del crimen, perfil geográfico, modus operandi y firma del asesino y victimología*. Resulta importante el análisis psicológico de un asesino, para la comprensión de la dinámica del crimen, debido a la relación entre conductas delictivas, como el homicidio y los procesos psicóticos.

Veamos brevemente su perfil psicológico, para lo que los vamos a dividir en dos tipos, los asesinos organizados y los no organizados:

- **Asesinos organizados:** muestran **cierta lógica** en lo que hacen, no sufren trastornos mentales que puedan explicar lo que hacen, planifican sus asesinatos, son premeditados y nada espontáneos, eligen a sus víctimas y las personaliza para que exista una relación entre él y su víctima.
- **Asesinos no organizados:** sus actos no usan la lógica, **suelen presentar trastornos mentales que se relacionan con sus arrebatos, tales como la esquizofrenia**. No selecciona ni elige a sus víctimas, ya que sus impulsos de matar le dominan tanto que improvisa, actúa espontáneamente y con una mayor carga de violencia y saña sin ningún mensaje. Su deterioro mental hace también que no se ocupe de la escena del crimen ni haga nada especial para no ser detenido.

- **PSICOLOGIA POLICIAL**

Se trata de una disciplina en desarrollo en nuestro país plenamente consolidada en otros países europeos y Norteamérica. Su desarrollo en nuestro país no ha sido fácil ya que la institución policial estuvo distante de la sociedad, y muy vinculada al poder autoritario y con obligada reserva de sus actuaciones y procesos. Con el desarrollo del estado democrático la policía transformó su estructura interna y externa adecuando la mentalidad policial a la nueva cultura democrática.

- **Necesidad de una psicología policial**

Dado que las fuerzas de seguridad están integradas por profesionales que intervienen socialmente. De las interacciones entre policía-ciudadano se derivan las consecuencias organizativas y comunitarias.

- **La cultura policial**

Se habla de subcultura policial. Se fundamenta en un sistema de creencias y valores fuertemente compartidos por la mayoría de sus miembros que sirven como elementos aglutinadores de la organización.

Algunos de los más importantes son:

- **Procesos psicológicos y grupales de protección:** *Que permiten actuar como grupo y no como individuo ante amenazas exteriores.*
- **Sentimiento de profunda unidad corporativa:** *Creencia de pertenecer a un colectivo especial que actuará como una unidad ante los problemas.*
- **Sobrevaloración de la dureza psicológica.** Los policías se atribuyen fortaleza psicológica frente al sufrimiento humano, estrés o reacciones de los demás ante las propias acciones, que no se ajusta a la realidad.
- **Identificación formal con las normas sociales.** Defensores de la colectividad.
- **Sentimiento de aislamiento y rechazo.** Sienten que no se valora su trabajo.
- Rechazo frontal de cualquier crítica a su actividad profesional.
- Sobredimensión de los vínculos grupales.
- Sentimiento acusado de incompreensión social hacia las dificultades inherentes a su actividad profesional.

Por ello a partir de los años 80 empieza el desarrollo de la psicología policial y se comienzan a mejorar los procesos de selección y formativos incorporando aspectos de la psicología. También se desarrollan nuevas funciones policiales debido al marco constitucional. Y se empieza a potenciar las entrevistas para determinar la estabilidad emocional de los candidatos, estructurando un proceso de selección en forma de fases.

- **Psicología policial**

Es la aplicación de la Psicología a los procesos organizativos de selección de personal, de comunicación y sociocomunitarios, de formación -asistenciales, manejo de estrés-administrativos y de apoyo interno -apoyo psicológico profesional y a familiares, factores familiares de riesgo- y de refuerzo a la toma de decisiones en investigación criminal.

- **Desarrollo en España de la psicología policial**

Es una rama que se ha desarrollado con posterioridad a la nueva etapa democrática. Anteriormente los factores que dificultaban la relación entre la psicología y las tareas policiales fueron:

- Escaso interés de la organización policial por lo científico.
- Problemas competenciales y territoriales entre policías.
- Escasa preparación y casi nula especialización.
- Baja motivación, aislamiento y escasos y mal distribuidos recursos.

- Las aproximaciones realizadas desde la psicología social a la policía han sido escasas.

Problemas actuales en la investigación psicológico policial:

- Pocos estudios que surjan del entorno policial-judicial.
- Estudios centrados en un tipo de procesos -memoria, percepción- no son los más relevantes.
- Deben adecuarse procesos y técnicas a las tareas policiales que son muy específicas y no traspasarse directamente desde la Psicología Social.
- El proceso de adaptación del psicólogo a la organización policial, no ha sido fácil.
- Cierta rechazo hacia decisiones del psicólogo cuando afectan directamente a los policías -retirada de arma-.
- Atribución de ser un elemento *confidente* de la superioridad.

La selección inicial policial:

Se lleva a cabo mediante la administración de pruebas estandarizadas esencialmente de inteligencia, personalidad y entrevistas. En general se acepta que debe evaluarse: *La reacción de los candidatos ante situaciones tensas, el grado de aceptación de la jerarquía, capacidad de trabajar en equipo y apertura a nuevas ideas, adecuándose al perfil requerido.*

La formación policial

En la actualidad la formación tiene una metodología muy práctica centrada en dinámicas grupales y con una finalidad de aprendizaje-acción. Las temáticas formativas básicas en las que interviene el psicólogo son:

- Relacionadas con **la práctica profesional**: *relaciones humanas, técnicas de entrevista, testimonio, asistencia al ciudadano, manejo de poblaciones especiales.*
- **Temáticas relacionadas con la organización policial.** Especialmente el manejo de estrés y técnicas de motivación personal.
- La formación **especializada** es muy variada.
- Suele **estructurarse según necesidades** de grupos operativos: *menores, denuncias y atestados, violencia doméstica, etc.*

Aportaciones de la psicología policial a la formación de agentes:

- **Técnicas de control de estrés**: *trabajar en situaciones en las que las demandas presentan un elevado componente emocional produce un desgaste que el policía debe saber cómo manejar.*
- **Técnicas de asistencia al ciudadano**: *un 80% del tiempo que el policía pasa en la calle lo dedica a situaciones de asistencia al ciudadano. El desarrollo de habilidades de atención al ciudadano va ganando presencia en la formación básica de los policías.*

Tratamiento psicológico a los policías.

- Estrés y actividad policial.
- Estudios sobre el nivel de estrés laboral.
- Los resultados de los estudios son contradictorios. Los estudios con enfoques sociológicos no encuentran patologías psíquicas.
- Los estudios con enfoque psicológico demuestran que:
 - El perfil de personalidad influye en la salud mental de los policías.
 - Las mujeres policía suelen tener un mayor estrés laboral que los varones.
 - Existe una relación entre estrés laboral crónico y burnout en policías.
 - El apoyo social es un antídoto contra el estrés.
 - El uso de técnicas de reducción del estrés como el defriefing es positivo.

BIBLIOGRAFÍA.

<https://sites.google.com/site/inteligenciacriminalistica/Home/sistseguesp>

<https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/3752/49/TEMA%2013%20%20Psicolog%C3%ADa%20criminal.pdf>

<https://www.cop.es/perfiles/contenido/juridica.htm>

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-76062011000400002

https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/The_Integrity_and_Accountability_of_the_Police_Spanish.pdf

La investigación policial y sus consecuencias jurídicas—“Francisco José Aranda Guerrero, Alicia Rodríguez Núñez”