

Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística

ISSN: 2007-2023.



Fecha de recepción: 26/02/2015
Fecha de aceptación: 18/05/2015

SÍNDROME DE *BURNOUT* Y SATISFACCIÓN DE VIDA EN POLICÍAS MINISTERIALES MEXICANOS

BURNOUT SYNDROME AND LIFE SATISFACTION IN MEXICAN JUDICIAL POLICE

Dr. José Luis Rojas-Solís
Universidad De La Laguna
jlorjassolis@gmail.com
España

Mtra. Teresita Morán González
Instituto Universitario de Puebla
moran.psiq.ue.puebla@gmail.com
México

RESUMEN

La investigación sobre policías en México comúnmente se asocia con aspectos críticos como la desconfianza o la corrupción, omitiendo la detección de necesidades psicológicas en los policías. Por ello en este trabajo se exploró la presencia de *burnout* y satisfacción con la vida en policías ministeriales mexicanos. Método: Investigación cualitativa, descriptiva y transversal. Se realizó un estudio de casos instrumental donde cuatro policías ministeriales mexicanos contestaron el Inventario de *Burnout* de Maslach y el Cuestionario de Satisfacción con la vida de Diener. Resultados: El análisis mostró que existen niveles medios-altos de *burnout* y algunos resultados contradictorios en satisfacción con la vida. Conclusiones: Es necesario fortalecer una perspectiva de psicología policial para continuar con el estudio del *burnout* en el sector policial para detectar, prevenir e intervenir en esta problemática y mejorar sus condiciones vitales y laborales.

PALABRAS CLAVE: *Burnout*, Satisfacción con la vida, Policía mexicano.

ABSTRACT

Research on police in Mexico is commonly associated with issues such as distrust or corruption, instead of the detection of psychological needs in the police. Therefore in this work the presence of burnout and life satisfaction in Mexican judicial police were explored. Method: It was carried out a qualitative, descriptive and transversal research. Instrumental case study where four Mexican judicial police answered the Maslach Burnout Inventory and Satisfaction Questionnaire life of Diener. Results: The analysis showed that there are medium-high levels of burnout and some contradictory results in life satisfaction. Conclusions: It is necessary to strengthen the perspective of police psychology to continue the study of burnout in the police sector to detect, prevent and intervene in this problem and improve their living and working conditions.

KEYWORDS: Burnout, Satisfaction with life, Mexican police.

INTRODUCCIÓN

En el actual contexto mexicano donde los hechos de violencia y brutalidad van a la alza, la anomia implica colapsos éticos y la violencia es usada además de lograr fines económicos para afirmar el carácter y la identidad (Williams, 2010) y donde “la seguridad pública es considerada materia principalmente policial y la seguridad nacional como la necesidad de garantizar la viabilidad del Estado” (Montero, 2012, p. 14), la figura y el papel del agente policial es fundamental.

Sin detrimento de ello, y quizás porque la legitimidad de las instituciones democráticas se reduce gradualmente por una creciente sensación de incapacidad del gobierno para enfrentar al crimen organizado y otros retos de seguridad (Montero, 2012), los cuerpos policíacos han sido asociados a una imagen social de control social o represión (Torrente, 1992) y abordados desde una perspectiva crítica (Monsalve, 2009). Consecuentemente algunos estudios existentes en México se han centrado en aspectos como la confianza de la ciudadanía ante la figura policial (Bergman y Flom, 2012;

Fernández y Grijalva, 2012; León, 2014) o las interacciones entre policía y población enfatizando aspectos como el uso de la fuerza y la corrupción (Alvarado y Silva, 2012).

Estas tendencias de investigación no son fortuitas considerando que el estudio de las fuerzas del orden y seguridad es relativamente reciente ubicándose un posible punto de partida en la década de los sesenta, pero no fue hasta los años ochenta que la institución policial se convirtió propiamente en un objeto de estudio consolidado en las ciencias sociales (Ríos, 2014) donde, ciertamente, en países como Estados Unidos o Reino Unido han tenido un mayor desarrollo (Manning, 2005; Muniz y Paes-Machado, 2010).

No obstante, además de acercarse al estudio de los fallos de los miembros de la policía también es posible -y conveniente- explorar y evaluar sus percepciones y necesidades como seres humanos, sobre todo porque se trata de una profesión de alta responsabilidad y de expectativa de rol en la comunidad, sobre todo por los altos niveles de estrés a los que estos funcionarios están expuestos debido a situaciones violentas, nocivas y exigentes a nivel físico y psicológico que bien pueden afectar su quehacer así como su vida personal y familiar (Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño y Vargas, 2012).

EL ESTUDIO DEL SÍNDROME DE *BURNOUT* EN POLICÍAS

A pesar de los más de 25 años del estudio formal del *burnout* parece que no existe una definición plenamente compartida por la comunidad científica internacional (Moreno, Trujillo, Rivas y Lámbarry, 2014), no obstante en la presente investigación se optará por definir el *burnout* como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas” (Maslach y Jackson, 1981, citado por Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila y Placencia-Reyes, 2014, p. 160).

Dentro de sus causas pueden señalarse la falta de autonomía en el trabajo, trato con el público, conflicto de rol, ambigüedad de rol, disminución de oportunidades de realización personal, retroalimentación inadecuada, falta de control sobre el trabajo, situaciones poco satisfactorias, sobrecarga de trabajo y continuos factores estresantes del ambiente físico de trabajo (Caputo, 1991, citado por Patlán, 2013).

El estudio de necesidades psicológicas y sociales de los cuerpos policíacos ha tenido una dilatada tradición en países sobre todo anglosajones, quizás porque “hacer cumplir la ley es una de las ocupaciones más estresantes en el mundo” (Anshel, 2000, citado por Castro *et al.*, 2012, p. 69).

En lo que concierne a países iberoamericanos la evolución del estudio del *burnout* ha sido gradual iniciando principalmente con la traducción y validación de las diferentes versiones de la *Maslach Burnout Inventory*.

Así, por ejemplo, en España Gil-Monte (2002) analizó la estructura factorial por medio de la versión general de la *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS), mientras que en Portugal se validó recientemente el *Spanish Burnout Inventory* (Figueiredo-Ferraz, Gil-Monte, Queirós y Passos, 2014). Por su parte el *Maslach Burnout Inventory-Human Services* (MBI-HSS) ha sido validado en Chile (Olivares-Faúndez, Mena-Miranda, Jélvez-Wilke y Macía-Sepúlveda, 2014) y en México (Hernández, Llorens y Rodríguez, 2011).

No obstante podría decirse que en España es donde se halla una mayor cantidad de antecedentes sobre estrés y policías (Delgado, 2009; García, Pérez y Albacete, 2013; Torres, San Sebastian, Ibarretxe y Zumalabe, 2002) y en el fenómeno

burnout en policías (Blasco, Llor, García, Sáez y Sánchez, 2002; de la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañadas de la Fuente, 2013).

Brasil destaca en la región latinoamericana con una amplia variedad de estudios realizados sobre estrés laboral con cuerpos policiales ya sea utilizando el MBI (Guimarães, Mayer, Bueno, Minari y Martins, 2014; Queirós, Kaiseler y Silva, 2013), otros instrumentos (Lipp, 2009; Melo, Cascaes da Silva, Valdeni, Gonçalves, Barbosa y da Silva, 2014) o por medio de técnicas cualitativas (Coleta y Coleta, 2008). Aunque también Colombia presenta varios estudios de estrés laboral en policías como el trabajo teórico y cualitativo de Corredor y Marín (2013) o el de Sarsosa, Paerez y Alzate (2013) quienes implementaron el MBI en su versión general (MBI-GS).

En México últimamente se han llevado a cabo varios estudios sobre *burnout* en diferentes poblaciones, destacándose las investigaciones realizadas principalmente en Guadalajara y el Distrito Federal y con poblaciones relativas a profesionales de la salud (Juárez-García, Idrovo, Camacho-Ávila y Placencia-Reyes, 2014). En el caso de muestras con agentes encargados de conservar el orden público y hacer cumplir las leyes se puede observar un número creciente, pero aún limitado de trabajos. Así, pueden citarse los estudios con agentes viales (Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete, 2010) y policías de la ciudad de México (Sánchez-Nieto, 2012).

Pese al gradual aumento del número de investigaciones sobre *burnout* en policías, Sarsosa *et al.*, (2013) y Delgado (2009) consideran que es una población que no ha sido suficientemente estudiada en términos de salud laboral en Colombia y España, respectivamente; una consideración que podríamos hacer extensiva a la literatura científica actual disponible en México.

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE VIDA EN POLICÍAS

La Organización Mundial de la Salud, citada por Morales-Manrique y Valderrama-Zurián (2012, p. 61) define la calidad de vida como “la percepción individual de la posición en la vida en el contexto del sistema cultural y de valores en donde vive y en relación a sus objetivos, expectativas, normas y preocupaciones”. A pesar de ser un componente de gran importancia para la vida de cualquier ser humano, la gran mayoría de los trabajos que exploran conceptos como calidad o satisfacción con la vida en policías son de producción estadounidense o anglosajona, mientras que en el ámbito hispanoparlante son casi inexistentes, lo cual no deja de ser llamativo puesto que existe un presupuesto sobre el que que la actividad policial debe ser realizada por personal con estabilidad psicológica y, por si fuera poco, actitudes positivas hacia la sociedad y hacia su propio quehacer (Morales-Manrique y Valderrama-Zurián, 2012). No huelga decir que del campo de investigación de la calidad de vida se desprende el de satisfacción con la vida, un indicador junto con la salud física y mental que se dirige a definir qué es una buena vida y evaluar lo bien que se vive. Este concepto se podría definir como “el grado en que una persona evalúa la calidad global de su vida en conjunto de forma positiva. En otras palabras, cuanto le gusta a una persona la vida que lleva” (Veenhoven, 1994, p. 4).

En grandes rasgos, la importancia del estudio de la calidad de vida estriba, entre otras razones, en que la salud es una dimensión importante de la calidad de vida y un resultado de ella, sin olvidar que en las condiciones sociales y económicas actuales las organizaciones requieren personal motivado y psicológicamente sano (Fernández, García-Viniegras y Lorenzo, 2014), por ello para la Psicología clínica, laboral y de la salud constituye un tema neurálgico. Algo en lo que también coinciden

Easton, Van Laar y Marlow-Vardy (2013) quienes señalan que las ventajas de evaluar la calidad de vida en el caso de los policías estriba en la mejora de su desempeño y, por ende, en la reducción de costos.

En cuanto a los antecedentes empíricos sobre *burnout* y calidad de vida es conveniente decir que son escasos (Guimarães *et al.*, 2014; Silva, Hernandez, Goncalves, Castro, Arancibia y Silva, 2014). En este tenor puede mencionarse a Lipp (2009) quien halló una relación negativa entre estrés y calidad de vida en policías brasileños. Concretando un poco más Stearns y Moore (1993, citados por Sarsosa *et al.*, 2013) encontraron una relación negativa entre bienestar psicológico, grado de felicidad de los policías, satisfacción con la vida en general, y *burnout*, sugiriendo que cuando padecen este problema perciben más negativamente su vida en conjunto, lo cual no es algo baladí pues aumenta la probabilidad de mostrarse negativos y cínicos con las personas en general. Por su parte Silva *et al.* (2014) en su revisión señalan que los policías expuestos a desastres, poseen menor calidad de vida, cuando son comparados con los no expuestos, asimismo parece existir una relación entre una baja calidad de vida con la presencia de depresión, enfermedad física y altos niveles de estrés.

LA FIGURA DEL POLICÍA MINISTERIAL

En México existen treinta y dos entidades federativas con sus respectivos marcos jurídicos y protocolos de policía. Hasta hace unos meses se tenía contemplados un total de 426,814 policías distribuidos en distintas corporaciones como la policía federal, federal ministerial, estatal, ministerial y municipal (Haro-Reyes, 2013). En ese sentido es preciso indicar que el presente artículo se orienta a la figura del policía ministerial en el estado de Puebla cuya principal función es auxiliar al Ministerio Público a preservar y buscar pruebas de delitos que ya se han cometido, así como auxiliar a los jueces en la aprehensión, citación y presentación de personas.

Además es el encargado de la investigación científica de los delitos y entre sus híbridas y múltiples funciones se pueden destacar la de recibir las denuncias sobre hechos que puedan ser constitutivos de delitos, verificar la información de las denuncias que le sean presentadas, efectuar detenciones, participar en la investigación de los delitos, en la detención de personas y en el aseguramiento de bienes; cuando se haya detenido a alguna persona conducirlo inmediatamente al Ministerio Público. Además de proporcionar atención a víctimas, ofendidos o testigos del delito debiendo prestar protección y auxilio inmediato, procurar que reciban atención médica y psicológica cuando sea necesaria; adoptar las medidas que se consideren necesarias tendientes a evitar que se ponga en peligro su integridad física y psicológica, en el ámbito de su competencia; preservar los indicios y elementos de prueba que la víctima y/u ofendido aporten en el momento de la intervención policial y asegurar que puedan llevar a cabo la identificación del imputado sin riesgo para ellos (LOPGJEP, 2012).

Añadida a la carga de responsabilidades y funciones, lamentablemente en no pocas ocasiones los policías son usados a conveniencia del gobierno en turno pues “el primer recurso para resolver los problemas, sobre todo los políticos, han sido las armas” (Rodríguez, 2003, p.44). Así, los policías son utilizados como carnada para controlar situaciones cada vez más violentas y a su vez, desafortunadamente, éstos actúan cada vez con más uso de violencia (Arteaga, 2000). Quizás por esta razón es que la imagen social que se tiene de la policía hace poca referencia a confianza, estabilidad o seguridad y sí a exceso de violencia sobre los más indefensos, su miedo a

actuar contra determinados delincuentes o a corrupción policial (Garrido, Masip y González, 2010); características que no necesariamente presentan todos los policías.

JUSTIFICACIÓN

Las funciones que cumplen los policías implican experimentar varias situaciones vitales al límite y por ello es una de las profesiones con mayor estrés (Goiria, San Sebastián, Torres e Ibarretxe, 2003; Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor y Millet, 2005), una actividad de reconocido riesgo “estresógeno” (Sánchez, Sanz, Apellaniz y Pascual, 2001) que conlleva a desarrollar múltiples problemas tanto físicos como psicológicos (Arteaga, 2000). Más aún en México donde las condiciones laborales, los índices de violencia aunados a la escasa atención psicológica que se les brinda a los y las policías pueden favorecer la aparición de *burnout* y, por ende, una disminución en la satisfacción laboral y vital.

Al igual que como sucedió hace más de dos décadas con el estudio con policías elaborado por Torrente (1992), la presente investigación ha encontrado su principal estímulo en el desconocimiento, el hermetismo y los estereotipos con que la policía aparece ante parte de la sociedad y de la comunidad científica. Por ello se enfocó en una área hasta ahora poco explorada además de una población que hasta ahora no ha sido estudiada en trabajos regionales: policías ministeriales que laboran dentro del Estado de Puebla (México), cuya carga de trabajo es tan vasta como variopinta, estresante y peligrosa, con turnos que van de las dieciséis horas diarias hasta las veinticuatro horas en quince días de trabajo continuo por dos de descanso.

Si bien es cierto que en grandes ciudades de la República Mexicana ya se han hecho estudios para detectar el síndrome de *burnout* en cuerpos policiales, este trabajo pretende ser pionero al explorar la situación de policías ministeriales estatales en Puebla con el propósito de llamar la atención sobre la necesidad del área asistencial dentro de los cuerpos policiales; pues desde una perspectiva de psicología policial se busca mejorar la calidad de vida del policía-persona así como ofrecer posibilidades de intervención profesional con ellos (Yagüe, 1994).

En ese orden de ideas un estudio sobre la identificación de *burnout* en policías no solo es en beneficio de la salud del propio trabajador, sino de la propia institución y de las personas circundantes, favoreciendo así la reducción de costos y una mayor calidad de vida y productividad, aminorando la aparición de efectos indeseables (Aranda *et al.*, 2010; Durán y Montalbán, 2000; Queirós *et al.*, 2013).

OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Las preguntas de investigación que han guiado este estudio han sido:

- 1) ¿Cuál es el grado de síndrome de *burnout* y de satisfacción con la vida en los policías ministeriales participantes?
- 2) ¿Existe alguna relación entre los factores: despersonalización, agotamiento emocional y realización personal, y el nivel de satisfacción con la vida?
- 3) De lo que se deriva un primer objetivo que ha sido conocer el grado de despersonalización, agotamiento emocional y realización personal en policías ministeriales del interior del Estado de Puebla (México). Como un objetivo secundario se ha planteado la identificación del grado de satisfacción con la vida de los participantes.

El objetivo ulterior de este trabajo ha sido sugerir la necesidad de la inclusión y desarrollo de la psicología policial en el área de atención para los policías ministeriales así como coadyuvar al fortalecimiento de líneas de investigación sobre cuerpos policiales alternativas a las clásicas basadas en corrupción o desconfianza y que tengan en consideración las necesidades psicológicas, laborales y emocionales de los agentes de seguridad como seres humanos.

MÉTODO

La presente investigación se realiza desde un enfoque cualitativo, el diseño es no experimental y transversal y sus alcances son exploratorios y descriptivos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). El método de investigación así como la técnica de recolección de datos se basó en el estudio de casos, de tipo instrumental (Montero y León, 2002).

PARTICIPANTES Y PROCEDIMIENTO

El contexto en el que se efectuó esta investigación fue una oficina de la policía ministerial adscrita a una Agencia del Ministerio Público en el Estado de Puebla (México) donde prevalecen problemas tales como sobrecarga de trabajo e insuficiencia de personal lo que puede contribuir a favorecer la presencia de *burnout* en el personal adscrito.

La población de este estudio se constituye por cuatro policías ministeriales adscritos a dicha agencia del Ministerio Público, dos agentes se negaron explícitamente a participar en el estudio manifestando dudas sobre el manejo posterior de los resultados y su identificación como participantes en la investigación.

Las principales características sociodemográficas de los participantes se describen en la Tabla 1.

Tabla 1. Características sociodemográficas de los policías participantes

Sujeto	Sexo	Edad	Escolaridad máxima	Años de servicio	Horas de servicio diario
1	Masculino	42	Técnico superior universitario	15	13
2	Masculino	57	Preparatoria	26	18
3	Masculino	65	Preparatoria	23	16
4	Masculino	37	Preparatoria	15	13

Para su realización se establecieron cinco etapas: 1) revisión bibliográfica, 2) diseño y elaboración del marco teórico, 3) selección y aplicación de los cuestionarios, 4) elaboración de la base de datos y los correspondientes análisis estadísticos; y 5) redacción de resultados y discusión.

En la cumplimentación del MBI se consideró un entorno en donde existiera privacidad (para evitar influencias de otras personas), confidencialidad (para que el encuestado sintiera que contesta en forma anónima y evitaría posibles conflictos

laborales) y sin sensibilización sobre lo que se pretende explorar (para evitar el sesgo natural en un ambiente cargado de factores estresantes y jornadas de trabajo frecuentemente exhaustivas y demandantes). Por ello en la fase de recolección de datos se visitó la Agencia del Ministerio Público durante cuatro días para que los policías ministeriales cumplimentaran voluntaria y anónimamente el cuestionario, el cual requirió un máximo de cinco minutos en ser contestado.

Consideraciones éticas: se aseguró la confidencialidad de los datos y se respetó la participación en el proyecto mediante consentimiento informado aunque no se obtuvo por escrito debido a las reticencias de los policías a participar y sobre todo a que sus respuestas pudieran ser identificadas.

MATERIALES E INSTRUMENTOS

Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS)

Se utilizó el *Maslach Burnout Inventory*, versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS, *Maslach Burnout Inventory–Human Services*; Maslach y Jackson, 1981), un instrumento que goza de gran aceptación en la investigación científica internacional (Olivares y Gil-Monte, 2009) y nacional (Moreno *et al.*, 2014). Ha sido validado en distintas muestras ocupacionales y en diversos colectivos profesionales, así como en policías (Gil-Monte, 2002); en México el MBI-HSS ha sido validado para personal sanitario (Hernández *et al.*, 2011).

Siguiendo la descripción de Facal-Fondo (2012), el cuestionario se encuentra formado por 22 ítems que se distribuyen en tres subescalas:

- 1) Agotamiento emocional (AE), formada por 9 ítems: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20; hace referencia a sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo. La puntuación máxima es de 54 puntos, donde a mayor puntuación mayor es el agotamiento emocional y el nivel de *burnout*. El alfa de Cronbach obtenido ha sido de: .84.
- 2) Despersonalización (D), constituida por 5 ítems: 5, 10, 11, 15 y 22, que evalúan respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención. La puntuación máxima es de 30 puntos donde una mayor puntuación indica una mayor despersonalización y nivel de *burnout*. El alfa de Cronbach obtenido ha sido de: .64, un índice más bajo que el anterior, pero aceptable.
- 3) Realización personal en el trabajo (RP), integrada por 8 ítems: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 que identifican sentimientos de competencia y realización. El alfa de Cronbach obtenido ha sido de: .86.

Se solicita a los participantes que señalen la frecuencia con la que han experimentado los sentimientos o actitudes del enunciado respectivo, la escala de respuesta tipo Likert va desde de 0 (nunca) a 6 (diariamente). Bajas puntuaciones en realización personal y altas puntuaciones en agotamiento emocional y despersonalización indicarían presencia de *burnout*. Los puntos de corte se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2. Síndrome de *burnout*, subescalas, número de ítems y clasificación

Cansancio emocional	Despersonalización	Realización personal
------------------------	--------------------	-------------------------

Ítems	9	5	8
Clasificación			
Grado bajo	<19* ≤ 18**	<6* ≤ 5**	<33* ≤ 33
Grado medio	19-27* 19-26**	6-9* 6-9**	34-39* 34-39**
Grado alto	>27* ≥ 27**	>9* ≥ 10**	>40* ≥ 40**

* Según Carrillo-Esper, Gómez y Espinoza de los Monteros (2012).

** Según Facal-Fondo (2012) o Sánchez-Nieto (2012).

Satisfaction with Life Scale (SWLS)

La Escala de Satisfacción con la Vida, diseñada por Diener, Emmons, Larsen y Griffin (1985), es uno de los instrumentos más conocidos y utilizados que evalúa la satisfacción con la vida en general, en concreto el componente cognitivo del bienestar. Esta escala ha sido utilizada en diferentes poblaciones como adolescentes (Luna, Laca y Mejía, 2011), universitarios (Zubieta y Delfino, 2010) o mujeres embarazadas, mostrando buenas propiedades psicométricas (Cabañero, Richart, Cabrero, Orts, Reig y Tosal, 2004).

La satisfacción vital se define como “una valoración global que la persona hace sobre su vida, comparando lo que ha conseguido, sus logros, con lo que esperaba obtener, sus expectativas” (Cabañero *et al.*, 2004, p. 448) y se valora a través de cinco ítems, por ejemplo: “Las condiciones de mi vida son excelentes”, “Hasta ahora he conseguido las cosas importantes que he querido en la vida”. Al participante se le solicita que indique su grado de satisfacción en cada uno de los aspectos mencionados y las respuestas se evalúan por medio de una escala Likert de 7 puntos donde 1= “Muy en desacuerdo” y 7=“Muy de acuerdo”, por lo cual la puntuación mínima posible es 5 y máxima 35, donde a mayor puntuación hay una mayor satisfacción con la vida. En el presente estudio este instrumento obtuvo un índice de confiabilidad de .87.

Análisis

Se realizó la captura y análisis de las variables estudiadas por medio del paquete estadístico *SPSS v.19*.

Resultados

A continuación se presentan los puntajes resultantes de la escala Maslach *Burnout Inventory* (MBI-HSS) y para la escala de Satisfacción con la vida, así como el grado de *burnout* de acuerdo a los puntajes establecidos en la Tabla 2 según el criterio de Carrillo-Esper *et al.* (2012).

Tabla 3. Evaluación de participantes según factores del MBI y Satisfacción con la vida

Sujeto	Edad	Años servicio	Horas servicio diario	CE	Grado de CE	D	Grado de D	RP	Grado de RP	SV	Grado
1	42	15	13	23	Medio	4	Bajo	21	Bajo	28	Alto

2	57	26	18	41	Alto	6	Medio	41	Alto	34	Alto
3	65	23	16	11	Bajo	1	Bajo	46	Alto	28	Alto
4	37	15	13	27	Medio	13	Alto	33	Bajo	33	Alto

Nota: CE=Cansancio emocional. D=Despersonalización. RP=Realización Personal. SV=Satisfacción con la vida.

DISCUSIÓN

Antes de iniciar con la interpretación de los resultados obtenidos y siguiendo la recomendación de Juárez-García *et al.* (2014) sobre la indicación expresa de la versión del MBI implementada, es preciso indicar que ha sido el MBI-HSS debido a su gran aceptación y uso internacional que a su vez facilita la comparación de resultados, aunque también es importante señalar que tiene algunas debilidades debido, por ejemplo, a la traducción de la escala y su adaptación (Facal-Fondo, 2012). Para una mayor profundización en el análisis de las fortalezas y debilidades del *Maslach Burnout Inventory* se recomienda la lectura de Olivares y Gil-Monte (2009) así como el trabajo de Juárez-García *et al.* (2014).

En cuanto a la primera pregunta de investigación sobre el grado de síndrome de *burnout* y de satisfacción con la vida en los policías ministeriales participantes, en términos generales se observó que los cuatro policías presentan niveles medios-altos en cansancio emocional y despersonalización, algo que está en la línea de trabajos previos como el realizado por de la Fuente *et al.*, (2013) y Guimarães *et al.* (2014) quienes hallaron niveles medios de *burnout* en las tres dimensiones del MBI; y Durán, Montalbán y Stangeland (2006) quienes encontraron altos niveles en Despersonalización. Sin embargo es conveniente reconocer que lo manifestado por los participantes no coinciden con los índices bajos reportados en la investigación de Blasco *et al.* (2002).

Sin detrimento de lo anterior es preciso apuntar que los resultados obtenidos son tan variopintos y en algunos casos contradictorios, que requieren un análisis individual más detallado.

En trabajos previos Durán *et al.* (2006) y García *et al.*, (2013) observaron que los policías que llevaban en la profesión entre 6 y 15 años mostraban niveles más elevados del síndrome de *burnout*. Algo que a la luz de los resultados obtenidos no se pudo corroborar plenamente con lo señalado por el participante 1 quien manifestó menor edad y años y horas de servicio acorde con índice medio y bajo de cansancio emocional y de despersonalización.

Asimismo es llamativa la contradicción entre el bajo nivel de realización profesional y el alto grado de satisfacción vital manifestados por el mismo policía. Entre otras posibles explicaciones puede contemplarse la deseabilidad social de las respuestas y más aún en cuestionarios autos administrados donde el participante puede contestar formando una impresión favorable de él para preservar su autoconcepto y a una necesidad de no transgredir su integridad personal. (De las Cuevas y González de Rivera, 1992; Marlowe y Crowne, 1961). Añadido a ello existe la posibilidad de que el policía no se perciba a sí mismos como sujetos de intervención psicológica, como sugiere Hyemin, Valencia, Rodríguez, Preciado y Soltero (2013), con problemas y necesidades.

Por otro lado, también se ha sugerido que una mayor antigüedad estaría asociada con una mayor percepción de estrés (García *et al.*, 2013), en ese sentido los resultados manifestados por el participante 2, de quien se aprecia una mayor edad,

años y horas de servicio con respecto al primer policía, no sorprenden al exteriorizar un grado alto de cansancio emocional y un grado medio de despersonalización. Al mismo tiempo también llama la atención sus altos niveles de realización personal y calidad de vida.

En ese mismo sentido lo manifestado por el participante 3 contradujo gran parte de la literatura y sentido común que sugieren que a mayor edad y más años de servicio mayores niveles de *burnout*. Sin lugar a dudas esto apuntaría, una vez más, a la imprescindible inclusión del control de la deseabilidad social de las respuestas, una crítica que se hace a este trabajo, y a la implementación de técnicas complementarias como la entrevista a profundidad.

En cuanto al participante 4, el más joven de los policías y quien señaló estar casado, se puede observar una asociación entre sus años de servicio con un menor *burnout*, tal y como lo han sugerido trabajos como el de Durán *et al* (2006) y García *et al.*, (2013). No obstante no es una relación plenamente confirmada, en ese tenor de la Fuente *et al.* (2013) hallaron que menos de diez años de servicio se relacionaron con más satisfacción laboral, pero una menor edad y un estado civil de casado se asoció con mayor *burnout* en agotamiento emocional y despersonalización.

El entorno laboral en México muchas veces exige de un policía jornadas laborales extensas, disponibilidad las veinticuatro horas, no salir por breves o inexistentes periodos de tiempo para descansar, distanciamiento de la familia, trabajos rotativos, permanente evaluación –sutil o velada- de su desempeño, varios jefes con disímiles políticas, el no reconocimiento social de su labor o sacrificio, exponer la vida en su labor cotidiana, etc. En ese contexto los cuatro participantes señalaron jornadas laborales extensas que superan por mucho las ocho horas, un dato de suma importancia si se considera que los altos niveles de cansancio emocional suelen surgir como respuesta a una sobrecarga de trabajo (Guimarães *et al.*, 2014) y que los turnos excesivamente largos y con pocos días de recuperación producen fatiga y cansancio acumulado que a largo plazo pueden repercutir en un peor rendimiento general (Blasco *et al.*, 2002).

Ahora bien, en la segunda pregunta de investigación se inquirió por la posible relación entre el *burnout* y el nivel de satisfacción con la vida. En ese tenor los cuatro policías señalaron tener horarios extensos de trabajo y turnos de trabajo indefinidos, sin olvidar los niveles medios-altos de *burnout*. No obstante los resultados hallados no coincidieron con la idea de que la sobrecarga de trabajo de los policías se asocia de manera importante con síntomas como la hostilidad (Torres *et al.*, 2002) o sea inversamente proporcional a la calidad de vida (Guimarães *et al.*, 2014).

Precisamente la alta satisfacción con la vida reportada por todos los participantes contraría las puntuaciones medias-altas en cansancio emocional y despersonalización. Como se ha mencionado líneas arriba, los resultados pueden deberse a la deseabilidad social de las respuestas, pero también a una aceptación-resignación de sus condiciones de vida, una negación de la realidad o, ¿por qué no?, el rescate de aspectos positivos en su vida en un contexto laboral generalizado con un número decreciente de personas con empleo, con condiciones poco favorables, conformándose con tareas impuestas, sueldos precarios y enfrentando situaciones violentas y de acoso laboral (Aranda *et al.*, 2010, p. 21). Quizá ello podría arrojar cierta luz en esa disonancia cognitiva que apunta niveles medios-altos de *burnout* y altos niveles de satisfacción personal y con la vida.

En ese orden de ideas es menester recordar que dos policías se negaron a participar en el estudio sugiriendo dudas con respecto al manejo ulterior de los

resultados en perjuicio de su estabilidad laboral. Ese posible acoso laboral fue determinante en el diseño de esta investigación donde inicialmente se tenía contemplada la implementación de entrevistas a profundidad y un mayor número de escalas. Ello no fue posible al encontrar dificultades con la participación final no solo en número, sino en disposición por parte de los policías. Un acoso cuya existencia no puede ser ratificada o rechazada debido a la naturaleza, objetivos y límites del presente estudio.

Sin detrimento de ello no huelga decir que el acoso laboral es un problema cuya existencia ha sido sugerida por otras investigaciones con policías (Segurado, Agullo, Rodríguez, Agullo, Boada y Medina, 2008; 2010; Hyemin *et al.*, 2013).

Implicaciones teóricas y prácticas.

“Para entender las relaciones de salud/enfermedad que padecen los policías, es necesario vincularlo con las condiciones sociales, económicas así como las experiencias colectivas en las cuales se encuentran insertos (Arteaga, 2000, p.83) a lo que es conveniente añadir que los cambios en torno al trabajo y las organizaciones parecen que han rebasado la postura de los modelos tradicionales de prevención y protección de la salud ocupacional (Patlán, 2013), sobre todo en países con estructuras precarias o debilitadas de protección social para las y los trabajadores quienes tienen que soportar jornadas laborales extensas y muy mal remuneradas, como es el caso de México (Moreno *et al.*, 2014).

Bienestar psicológico, calidad de vida, satisfacción vital, bienestar social, son términos que se relacionan con la felicidad, una de las principales metas vitales del ser humano con importantes implicaciones para la salud mental y física (Fernández *et al.*, 2014). Por ello no parte de los resultados obtenidos en esta investigación no son sorprendentes si se considera que al colectivo de policías se le orilla a esconder sus emociones, callar su opinión, enfrentar situaciones extremas, reducir tiempos de reacción, lidiar con los prejuicios tradicionalmente interiorizados en el ciudadano y sus reclamaciones (Delgado, 2009), sin olvidar que, a decir de Arteaga (2000), en México se les trata como un sector social marginado del sistema económico formal, de la educación e incluso de los mínimos derechos laborales de salud.

Así, con la detección de *burnout* sólo se aborda una parte del problema, la negativa, por lo que el presente trabajo pretende espolear el debate, ser parte de una provocación académica para impulsar el conocimiento de la parte positiva, aquella que tiene que ver con las condiciones vitales y laborales que son parte de los derechos de todo mexicano y mexicana (de la Torre, 2014); sobre todo porque el *burnout* no aparece como una primera respuesta ante situaciones difíciles en el trabajo, sino que aparece como respuesta cuando las situaciones de estrés se cronifican (Durán y Montalbán, 2000).

En ese tenor también es justo recordar que las y los policías son, antes que eso, personas, seres humanos y mexicanos con derechos, como cualquier otro ciudadano, a una vida y trabajo dignos. Y ya que ser policía en México suele connotar un empleo mal pagado, de alto riesgo y con un estigma social muy negativo los avances en la mejora de la vida laboral de policías no solo pasa por la mejoría de salarios o jornadas laborales, sino también por la lucha contra los tratos abusivos, irrespetuosos o denigrantes hacia ellos (Arteaga, 2000; Haro-Reyes, 2013). De ese modo la reflexión sobre el estudio y cumplimiento de los derechos de los y las policías en el ámbito humano, laboral y económico es un tema tan imprescindible como improrrogable en la psicología y criminología en México.

En cuanto a las futuras investigaciones es importante señalar que las diversas corporaciones de policías presentan particularidades -en este estudio se ha abordado someramente la realidad de policías ministeriales estatales- por lo que se precisa de diagnósticos y planes de prevención e intervención *ad hoc* a sus condiciones, funciones, tareas y características organizacionales (Goiria *et al.*, 2003).

Considerando lo anterior se hace patente la necesidad de ampliar la muestra no solo en tamaño, sino en sexo, pues la detección del estrés y otras necesidades psicológicas tienen que ser abordadas desde una perspectiva de género inclusiva que atienda las realidades y necesidades de policías hombres y mujeres (Bezerra, Minayo y Constantino, 2013; García *et al.*, 2013; Sánchez-Nieto, 2012). Además sería conveniente iniciar líneas de investigación que en otros contextos presentan aportes interesantes al estudio de la policía como la resiliencia (Sánchez-Teruel y Robles-Bello, 2014), las estrategias de afrontamiento y factores protectores como el apoyo social o la religión (Aranda *et al.*, 2010; Briones, 2007; Castro *et al.*, 2012; Durán *et al.*, 2006; Lipp, 2009), la formación continua y un desarrollo profesional adecuado (Durán y Montalbán, 2000), sin olvidar factores de riesgo como el acoso laboral (Segurado *et al.*, 2008; 2010), pues “un policía podría ser capaz de afrontar el estrés si siente que sus superiores conocen y comprenden sus problemas” (Durán y Montalbán, 2000, p. 4). Propuestas a realizar con una mayor profundidad por medio de diseños que favorezcan la construcción de programas eficaces y eficientes en la prevención e intervención del *burnout* y otras problemáticas (Sarsosa *et al.*, (2013).

Dentro de las principales limitaciones de este trabajo se puede mencionar el tamaño de la muestra así como su composición masculina, añadido a ello no se controló la deseabilidad de las respuestas. También es preciso señalar las debilidades asociadas a los estudios de caso (Arzaluz, 2005; Martínez, 2006) entre las que destaca que el tamaño de la muestra no permite obtener resultados generalizables a otras poblaciones de policías.

A manera de conclusión, considerando que el síndrome de *burnout* en el trabajo policial es producido por muchas causas o factores que no se pueden cambiar, como por ejemplo la atmosfera estresante inherente a este oficio (Corredor y Marín, 2013), la valía y pertinencia de estudios, como el presente, devienen en la sensibilización de los miembros de la policía y de la comunidad científica en la detección y evaluación de sus necesidades psicoemocionales así como la realización de políticas públicas que generen estrategias para prevenir, detectar e intervenir con éxito en este tipo de desórdenes en beneficio del policía-persona.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, A., & Silva, C. (2011). Relaciones de autoridad y abuso policial en la Ciudad de México. *Revista Mexicana de Sociología*, 73(3), 445-473.
- Aranda, B.C., Pando, M.M., Salazar, E.J.G., Torres, L.T.M. & Aldrete, R.M.G. (2010). Apoyo social como factor protector a la salud frente al Síndrome de Burnout en agentes de vialidad, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 19, 18-24.
- Arteaga, N. (2000). Padecimiento y enfermedad en la policía: un estudio de caso. *El Cotidiano*, 17(103), 82-89.
- Arzaluz, S. (2005). La utilización del estudio de caso en el análisis local. *Región y Sociedad*, 27(32), 107-144.
- Bergman, M. & Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: Una comparación entre Argentina y México. *Perfiles Latinoamericanos*, 40, 97-122.

- Bezerra, C.M, Minayo, M.C. & Constantino, P. (2013). Estresse ocupacional em mulheres policiais. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(3) 657-666.
- Blasco, J.R., Llor, E.B., García, M., Sáez, M.C. & Sánchez, M. (2002). Relación entre la calidad del sueño, el *burnout* y el bienestar psicológico en profesionales de la seguridad ciudadana. *Mapfre Medicina*, 13(4), 258-267.
- Briones D. (2007). Presencia de Síndrome de Burnout en Poblaciones Policiales vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia y Trabajo* 9(24), 43-50.
- Cabañero, M.J., Richart, M., Cabrero, J., Orts, M.I., Reig, A. & Tosal, B. (2004). Fiabilidad y validez de la Escala de Satisfacción con la Vida de Diener en una muestra de mujeres embarazadas y puérperas. *Psicothema*, 16(3), 448-455.
- Carrillo-Esper, R., Gómez, K. & Espinoza de los Monteros, I. (2012). Síndrome de *burnout* en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6), 579-584.
- Castro, Y.R., Orjuela, M.A., Lozano, C.A., Avendaño, B.L. & Vargas, N.M. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-71.
- Coleta, A.D.S. & Coleta, M.F.D. (2008). Factores de estresse ocupacional e coping entre policiais civis. *Psico-USF*, 13(1), 59-68.
- Corredor, N.E. & Marín, L. (2013). Burnout en miembros de la Policía Nacional de Colombia: Un análisis crítico. *Sinapsis*, 5(5), 63-73.
- Delgado, J.D. (2009). Evaluación de riesgos psicosociales de la policía local en la costa occidental de la provincia de Huelva. 28 de abril, *Revista digital de salud y seguridad en el trabajo*, 2, 1-18.
- Diener, E., Emmons, R.A., Larsen, R.J. & Griffin, S. (1985). The Satisfaction with life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Durán, M.A., & Montalbán, F.M. (2000). Estrés laboral en el ámbito policial. *Boletín informativo de la Escuela de Seguridad Pública*, 2, 1-7.
- Durán, M.A., Montalbán, F.M. & Stangeland, P.I. (2006). El síndrome de estar quemado (*burnout*) en la policía: perfil de incidencia e influencia de características sociodemográficas. *Revista de Psicología Social*, 21(1), 95-107.
- De La Fuente, E.I., Aguayo, R., Vargas, C. & Cañadas de la Fuente, G. R. (2013). Prevalence and risk factors of *burnout* syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25(4), 488-493.
- De La Torre, L. (2014). *Derecho humano a la estabilidad en el empleo de los Policías Federales en México* (Tesis de Maestría no publicada). Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Sede Académica México, México D. F.
- De Las Cuevas, C. & y González de Rivera, J. L. (1992). Autoinformes y respuestas sesgadas. *Anales de Psiquiatría*, 8(9), 362-366.
- Easton S., Van Laar D., & Marlow-Vardy R. (2013). Quality of Working Life and the Police. *Management*, 3(3), 135-141. doi:10.5923/j.mm.20130303.01
- Facal-Fondo, T. (2012). Prevalencia del Síndrome de Burnout en trabajadores sociales de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*, 12(1), 59-69.
- Fernández, E. & Grijalva, A.E. (2012). Diseño y validación de dos escalas para medir el miedo al delito y la confianza en la policía. *Revista Española de Investigación Criminológica*, 10, 1-26.
- Fernández, A., García-Viniegras, C.R.V. & y Lorenzo, A. (2014). Consideraciones acerca del bienestar psicológico. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 17(3), 1108-1147.

- Figueiredo-Ferraz, H., Gil-Montea, P.R., Queirós, C. & Passos, F. (2014). Validação Fatorial do “Spanish Burnout Inventory” em Policiais Portugueses. *Psicologia Reflexão e Crítica*, 27(2), 291-299. doi:10.1590/1678-7153.201427209
- García, Y., Pérez, M.A. & Albacete, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de Psicología*, 31(3), 291-298.
- Garrido, E., Masip, J. & González, D. (2010). *Psicología jurídica*. Madrid: Prentice-Hall.
- Gil-Monte, P.R. (2002). Validez factorial de la adaptación al español del Maslach Burnout Inventory-General Survey. *Salud Pública de México*, 44(1), 33-40.
- Goiria, J.I., San Sebastián, X., Torres, E. & Ibarretxe, R. (2003). Estudio de evaluación e intervención del estrés laboral en la policía municipal. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(7), 5-8.
- Guimarães, L.A., Mayer, V.M., Bueno, H.P., Minari, M.R. & Martins, L. (2014). Síndrome de *burnout* e qualidade de vida de policiais militares e civis. *Revista Sul Americana de Psicologia*, 2(1), 98-122.
- Haro-Reyes, D.J. (2013). Reflexión sobre los derechos de los policías en México. *Revista Criminalidad*, 55(1), 153-164.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, C.I, Llorens, S. & Rodríguez, A. M. (2011). Burnout en personal sanitario: validación de la escala MBI en México. *Fòrum de Recerca*, 16, 837-846.
- Hyemin, J., Valencia, S., Rodríguez, C.R., Preciado, L. & Soltero, R. (2013). Ambiente laboral violento y salud mental en los policías de la Zona Metropolitana de Guadalajara, *Waxapa*, 5(8), 31-48.
- Johnson, S., Cooper, C., Cartwright T.S., Donald, I., Taylor, P. & Millet, C. (2005). The experience of work-related stress across occupations. *Journal of Managerial Psychology*, 20(2), 178-187. doi:10.1108/02683940510579803
- Juárez-García, A., Idrovo, A.J., Camacho-Ávila, A. & Placencia-Reyes, O. (2014). Síndrome de Burnout en Población Mexicana: Una Revisión Sistemática. *Salud Mental*, 37(2), 159-176.
- León, F.J. (2014). Mecanismos generadores de la confianza en la institución policial. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, 2, 1-29.
- Ley Orgánica de Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla. Periódico Oficial del Estado de Puebla*, 2012, 31 diciembre.
- Lipp, M.E.N. (2009). Stress and quality of life of senior Brazilian Police officers. *The Spanish Journal of Psychology*, 12(2), 593-603.
- Luna, A.C.A., Laca, F.A. & Mejía, J.C. (2011). Bienestar Subjetivo y Satisfacción con la Vida de Familia en Adolescentes Mexicanos de Bachillerato. *Psicología Iberoamericana*, 19(2), 17-26.
- Manning, P.K. (2005). Os estudos sobre a polícia nos países anglo americanos. *Caderno CRH, Salvador*, 18(45), 431-446.
- Marlowe, D. & Crowne, D. P. (1961) Social desirability and response to perceived situational demands. *Journal of Consulting Psychology*, 25(2), 109-115.
- Martínez, P.C. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, 20, 165-193.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

- Melo, A., Cascaes da Silva, F., Valdeni, M., Gonçalves, E., Barbosa, J., & da Silva, R. (2014). The occupational stress affects the health conditions of military police officers. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 43(3), 293-306.
- Monsalve, Y. (2009). Seguridad ciudadana, desempeño policial y la calidad de vida en las políticas sociales. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 15(1), 37-47.
- Montero, J.A. (2012). La estrategia contra el crimen organizado en México: análisis del diseño de la política pública. *Perfiles Latinoamericanos*, 39, 7-30.
- Montero, I. & León, O.G. (2002). Clasificación y descripción de las metodologías de investigación en Psicología. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 2(3), 503-508.
- Morales-Manrique, C.C. & Valderrama-Zurián, J.C. (2012). Quality of life in police officers: What is known and proposals. *Papeles del Psicólogo*, 33(1), 60-67.
- Moreno, J.C., Trujillo, M.M., Rivas, L.A. & Lámbarry, F. (2014). Evolution of the Concept and Models of Work Exhaustion (Burnout): The Research in Mexico. *International Business Research*, 7(9), 45-66. doi:10.5539/ibr.v7n9p45
- Muniz, J. & Paes-Machado, E. (2010). Polícia para quem precisa de polícia: contribuições aos estudos de policiamento. *Caderno CRH, Salvador*, 23(60), 437-447.
- Olivares, V. & Gil-Monte, P. (2009). Análisis de las principales fortalezas y debilidades del "Maslach Burnout Inventory" (MBI). *Ciencia y trabajo*, 11(33), 160-162.
- Olivares-Faúndez, V. E., Mena-Miranda, L., Jélvez-Wilke, C., & Macía-Sepúlveda, F. (2014). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory Human Services (MBIHSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica*, 13(1), 145-159.
- Patlán, J. (2013). Efecto del *burnout* y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. Queirós, C., Kaiseler, M., & Silva, A. L. (2013). Burnout as a predictor of aggressivity among police officers. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 110-135.
- Ríos, A. (2014). Estudiar lo policial. Consideraciones acerca del estudio de las fuerzas de seguridad y una apuesta. *Sociológica*, 81, 87-118.
- Rodríguez, M. (2003). *Psicología del mexicano en el trabajo*. México, D. F.: McGraw-Hill.
- Sánchez-Nieto, J.M. (2012). Frecuencia del *burnout* en policías de la ciudad de México. *Liberabit. Revista de Psicología*, 18(1), 69-74.
- Sánchez-Teruel, D. & Robles-Bello, M. A. (2014). Personalidad y resiliencia en un cuerpo especial de la Policía Nacional de España. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 30(2), mayo-agosto, 75-81.
- Sánchez, M., Sanz, B., Apellaniz, G. & Pascual, I. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública*, 1(4), 21-25.
- Sarsosa, K., Paerez, N. & Alzate, C. (2013). Prevalencia del síndrome de quemarse en el trabajo en policías de Cali. *Informes Psicológicos*, 13(2), 43-58.
- Segurado, A., Agullo, E., Rodríguez, J., Agullo, M., Boada, J. & Medina, R. (2008). Las relaciones interpersonales como fuente de riesgo de acoso laboral en la Policía Local. *Psicothema*, 20(4), 739-744.
- Segurado, A., Agullo, E., Rodríguez, J., Agullo, M., Boada, J. & Medina, R. (2010). La calidad percibida del contexto organizacional como fuente de riesgo de acoso laboral en la policía local. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 2(1), 5-11.

- Silva, F.C., Hernandez, S.S.S., Goncalves, E., Castro, T.L.S., Arancibia, B.A.V. & Silva, R. (2014). Qualidade de vida de policiais: uma revisão sistemática de estudos observacionais. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 43(3), 341-351.
- Torrente, D. (1992). Investigando a la Policía. *Revista española de investigaciones sociológicas*, 59, 289-300.
- Torres, E., San Sebastian, X., Ibarretxe, R. & Zumalabe, J. (2002). Autopercepción de estrés laboral y distrés: Un estudio empírico en la policía municipal. *Psicothema*, 14(2), 215-220.
- Veenhoven, R. (1994). El estudio de la satisfacción con la vida. *Intervención Psicosocial*, 3, 87-116.
- Williams, P. (2010). El crimen organizado y la violencia en México. *Revista de Historia Internacional*, 9(42), 15-40.
- Yagüe, M. (1994). Psicología Policial. *Papeles del Psicólogo*, 60, 54-63.
- Zubieta, E.M. & Delfino, G. (2010). Satisfacción con la vida, bienestar psicológico y bienestar social en estudiantes universitarios de Buenos Aires. *Anuario de Investigaciones*, 17, 277-283.