

Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: Resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio [Burnout syndrome and aggressiveness in Mexican policemen: Preliminary results of an exploratory study of case].

Rojas-Solís, J. L. y Morán, T.

Cita:

Rojas-Solís, J. L. y Morán, T. (2015). *Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: Resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio [Burnout syndrome and aggressiveness in Mexican policemen: Preliminary results of an exploratory study of case]*. Revista Internacional PEI: Por la Psicología y Educación Integral, 9 (5), 189-203.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/dr.jose.luis.rojas.solis/17>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pxs/xco>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:
<https://www.aacademica.org>.

INDEXACIONES



PUBLICACIONES HERMANAS



Síndrome de Burnout y agresividad en policías mexicanos: Resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio

Burnout syndrome and aggressiveness in Mexican policemen: Preliminary results of an exploratory study of case

189

José Luis Rojas-Solís³⁵
Universidad de La Laguna
España³⁶

Teresita Morán-González³⁷
Instituto Universitario de Puebla
México

Resumen

En México la investigación sobre policías se sigue relacionando con aspectos críticos y negativos como la corrupción omitiendo la detección de necesidades psicológicas en los

³⁵ Doctor en Psicología por la Universidad de Salamanca (España) e Investigador Posdoctoral-CONACYT adscrito a la Universidad de La Laguna (España). Correo electrónico: jrojassolis@gmail.com

³⁶ Nota del Autor: José Luis Rojas-Solís. Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional, Facultad de Psicología. Universidad de La Laguna.

Teresita Morán-González.

Maestría en Psicología Jurídica y Criminología, Instituto Universitario de Puebla.

La correspondencia sobre este artículo debe ser remitida a:

José Luis Rojas-Solís.

Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional, Facultad de Psicología.

Universidad de La Laguna. Campus de Guajara s/n, 38071. La Laguna, Santa Cruz de Tenerife, España. E-mail: jrojassolis@gmail.com

³⁷ Licenciada en Psicología y Candidata a Maestra en Psicología Jurídica y Criminología por el Instituto Universitario de Puebla (México). Correo electrónico: moran.psique.crimi@gmail.com

IBSN: 2010-07-01-00

MCN: W2BFP-QW4FS-MQQ38

policías como el burnout y sus posibles consecuencias negativas como la agresividad. Por ello este trabajo explora la existencia de estas dos variables en policías ministeriales mexicanos con el objetivo de coadyuvar en el conocimiento de este colectivo en el país. Método: Investigación exploratoria, descriptiva y transversal basada en el estudio de casos de tres policías ministeriales mexicanos que contestaron el Inventory de Burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1981) y el Cuestionario de Agresividad (Buss y Perry, 1992). Resultados: De acuerdo a los análisis descriptivos realizados se hallaron niveles medios-altos de burnout y algunos resultados contradictorios en los niveles de agresividad. Se interpretan los resultados a la luz de los antecedentes teóricos disponibles sobre burnout en policías. Conclusiones: Al tratarse de un estudio exploratorio y no concluyente se sugiere que, desde una perspectiva de la psicología policial, se continúe investigando con el estudio del burnout en el sector policial para poder prevenir sus consecuencias indeseables como la agresividad.

190

Palabras clave

Burnout, agresividad, policía, mexicano

Abstract

In Mexico research about police is still associated with critical and negative issues as corruption detection omitting psychological needs in the policemen as the presence of burnout and its negative consequences as aggressiveness. Therefore, this paper explores the existence of these two variables in Mexican judicial policemen in order to assist in the understanding of this group in the country. Method: exploratory, descriptive and transversal research based on case studies of three Mexican judicial police who answered the Maslach Burnout Inventory (Maslach and Jackson, 1981) and Aggression Questionnaire (Buss and Perry, 1992). Results: According to the descriptive analysis there were burnout medium-high levels and some contradictory levels of aggressiveness were found. Results were interpreted in light of the theoretical background available on burnout in police. Conclusions: Exploratory and inconclusive results of this work suggested that, from the perspective of police psychology, it is necessary more research of burnout in the police sector to prevent its undesirable consequences such as aggressiveness.

Keywords

Burnout, aggressiveness, policemen, Mexican

Introducción

El mayor desarrollo de la investigación sobre la policía ha tenido lugar en países como Estados Unidos o Reino Unido (Muniz y Paes-Machado, 2010). Sin embargo el comienzo del estudio de las fuerzas del orden y seguridad se remonta a la década de los sesenta, aunque ciertamente no fue hasta veinte años después que la institución policial se consolidó como un objeto de estudio en las ciencias sociales (Ríos, 2014).

Ahora bien, en la región latinoamericana su estudio ha sido frecuentemente abordado desde una perspectiva pesimista o crítica, quizás porque la imagen social de los policías ha sido asociada al control social o represión, entre otras razones. Así algunas investigaciones existentes en México sobre la actividad policial se han centrado en aspectos como la confianza de la ciudadanía ante esta institución (Bergman y Flom, 2012; Fernández y Grijalva, 2012) o las interacciones entre policía y población, enfatizando aspectos como el uso de la fuerza y la corrupción (Alvarado y Silva, 2012).

Sin menoscabo de lo anterior es preciso enfatizar que ser policía implica una profesión de alta responsabilidad y altos niveles de estrés debido a las situaciones violentas, nocivas y exigentes a nivel físico y psicológico que enfrentan a diario, algo que puede afectar su quehacer así como su vida personal y familiar (Castro, Orjuela, Lozano, Avendaño y Vargas, 2012). Por ello es que en los últimos años la investigación se ha comenzado a decantar por el estudio, prevención e intervención de problemáticas asociadas a la labor policial, por ejemplo: el síndrome de burnout.

El síndrome de burnout en policías

El burnout es “un síndrome de cansancio 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).

En países hispanoparlantes la evolución del estudio del burnout ha sido gradual, aunque, ciertamente, en algunos se presentan un mayor número de antecedentes. Tal es el caso de España donde hay una gran cantidad de antecedentes sobre el estudio del burnout en policías (de la Fuente, Aguayo, Vargas y Cañas de la Fuente, 2013). En América sobresale Brasil con una variedad de estudios realizados sobre estés laboral con cuerpos policiales (Guimarães, Mayer, Bueno, Minari y Martins, 2014; Queirós, Kaiseler y Silva, 2013) al igual que Colombia (Sarsosa, Paerez y Alzate, 2013). Mientras que en el caso de México pueden citarse los estudios con agentes viales (Aranda, Pando, Salazar, Torres y Aldrete, 2010) y policías de la ciudad de México (Sánchez-Nieto, 2012).

Sin detrimento de lo anterior, y pese al gradual aumento del número de investigaciones sobre burnout en policías, puede decirse que se trata de una población que no ha sido suficientemente estudiada.

Burnout y efectos no deseados

Existe un presupuesto añaño y más o menos compartido que sugiere que la actividad policial está -y debe ser- realizada por personal con estabilidad psicológica y actitudes positivas hacia la sociedad y hacia su propio quehacer (Morales-Manrique y Valderrama-Zurián, 2012).

Sin embargo cuando los policías presentan burnout perciben más negativamente su vida en conjunto, algo que no es baladí ya que aumenta la probabilidad de mostrarse negativos y cínicos con las personas en general (Stearns y Moore, 1993, citados por Sarsosa et al., 2013).

En ese sentido la identificación de necesidades psicoemocionales y trastornos, como el burnout, en policías puede redundar en el beneficio de la salud del propio trabajador, de la propia institución y de las personas circundantes, favoreciendo así menores costos y una mayor calidad de vida y productividad, sin omitir la prevención de efectos indeseables (Aranda et al., 2010; Durán y Montalbán, 2000), como la agresividad.

Al respecto Queirós et al. (2013) en su estudio con policías portugueses hallaron que el burnout predijo en un 13% a 22% la agresividad. En particular, una alta despersonalización y baja realización personal fueron las dimensiones del burnout que más explicaron la ira y agresividad, mientras que el cansancio emocional sólo explicó el 4% de agresividad verbal.

El policía ministerial

La presente investigación se ha decantado por el acercamiento a la figura del policía ministerial 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 (LOPGJEP, 2012).

Añadida a la heterogénea carga de responsabilidades y funciones, lamentablemente en no pocas ocasiones los policías son usados a conveniencia del gobierno en turno para controlar situaciones cada vez más violentas y a su vez, desafortunadamente, éstos actúan cada vez con más uso de violencia. Quizás por esta razón es que la imagen social que se tiene de la policía hace menos referencia a confianza, estabilidad o seguridad y sí a excesos de violencia sobre los más indefensos, su miedo a actuar contra determinados delincuentes y, por ende, la corrupción policial (Garrido, Masip y González, 2010); características que, por otra parte, no necesariamente presentan todos los policías.

Aunado a ello las funciones que cumplen los llevan a experimentar las peores situaciones vitales al límite, por lo que el ser policía es una de las profesiones con mayor estrés y que conlleva a desarrollar múltiples problemas, tanto físicos como psicológicos.

Justificación

Ser policía es una de las ocupaciones más estresantes (Johnson, Cooper, Cartwright, Donald, Taylor y Millet, 2005) y más aún en México donde las condiciones laborales, los índices de violencia y la escasa atención psicológica que se les brinda a los y las policías pueden favorecer la aparición de burnout y posibles efectos indeseados como la agresividad.

En ese tenor, la presente investigación ha encontrado sus principales estímulos en el desconocimiento, el hermetismo y los estereotipos con que la policía aparece ante parte de la sociedad y de la comunidad científica (Torrente, 1992). Así es como se ha enfocado en una población hasta ahora no estudiada en trabajos regionales: policías ministeriales que laboran dentro del Estado de Puebla (México), agentes 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 en otros países y ciudades de la República Mexicana se han hecho estudios para detectar el síndrome de burnout en cuerpos policiales, ésta investigación pretende ser pionera al explorar la situación de los policías ministeriales con el propósito de llamar la atención sobre la pertinencia de adoptar y desarrollar una perspectiva de psicología policial (Yagüe, 1994) que identifique necesidades del personal policíaco, mejore su calidad de vida y su comportamiento, así como ofrecerles posibilidades de prevención e intervención profesional.

Objetivos y preguntas de investigación

La pregunta de investigación que ha guiado este estudio ha sido *¿existe el síndrome de burnout y agresividad en los policías ministeriales participantes?*

En consonancia, el principal objetivo ha sido conocer si existe cansancio emocional, despersonalización y realización personal en los policías ministeriales de una Agencia del Ministerio Público de un municipio del interior del Estado de Puebla (México); y como un segundo objetivo se planteó indagar la agresividad en los participantes.

La intención ulterior ha sido hallar algunos datos que puedan sugerir la necesidad de incluir y desarrollar la psicología policial en el área de atención para los policías ministeriales así como coadyuvar al fortalecimiento de líneas de investigación sobre cuerpos policiales -apartándose de los tradicionales derroteros basados en la corrupción o desconfianza- que tengan en consideración las necesidades psicológicas, laborales y emocionales de los agentes de seguridad como seres humanos.

Método

Participantes y procedimiento.

Se trata de una investigación exploratoria, no experimental y transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La técnica de recolección de datos se basó en el estudio de casos (Montero y León, 2002).

La población total del estudio se compone de seis policías ministeriales de los cuales cuatro policías accedieron a participar, mientras que dos de ellos se negaron explícitamente manifestando dudas sobre el manejo posterior de los resultados y su posible identificación. No obstante la muestra final se constituyó por tres policías debido a que el cuestionario de uno de ellos quedó incompleto.

Tabla 1. Principales características sociodemográficas de los participantes

Sujeto	Edad	Estado Civil	Escolaridad máxima	Años de servicio	Horas de servicio diario
1	42	Casado	Técnico superior universitario	15	13
2	57	Soltero	Preparatoria	26	18
3	37	Casado	Preparatoria	15	13

El contexto en el que se efectuó esta investigación fue una oficina de la policía ministerial adscrita a la Agencia del Ministerio Público en el interior del Estado de Puebla (México), donde prevalecen factores que pueden favorecer la presencia de burnout como: jornadas laborales extensas, turnos indefinidos de trabajo, excesiva rotación o insuficiencia de personal. La fase de recolección de datos se llevó a cabo durante cuatro días y el cuestionario requirió un máximo cinco minutos en ser contestado.

En cuanto a las consideraciones éticas es preciso decir que este estudio es de riesgo mínimo, 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 que sus respuestas pudieran ser identificadas.

Materiales e instrumentos

Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS). El Maslach Burnout Inventory, versión para profesionales de servicios humanos (MBI-HSS, Maslach y Jackson, 1981), es un instrumento que goza de gran aceptación en la investigación científica nacional (Moreno, Trujillo, Rivas y Lámbarry, 2014) e internacional (Olivares y Gil-Monte, 2009). Se encuentra formado por 22 ítems que se distribuyen en tres subescalas: 1) Cansancio emocional, formada por 9 ítems que hacen referencia a sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo; donde a mayor puntuación mayor cansancio emocional y nivel de burnout. El alfa de Cronbach obtenido ha sido de: .71. 2) Despersonalización, constituida por 5 ítems que evalúan respuestas impersonales y falta de sentimientos hacia los sujetos objeto de atención, a mayor puntuación mayor despersonalización y nivel de burnout. El alfa de Cronbach obtenido ha sido de: .60, un índice más bajo que el anterior,



pero aceptable. 3) Realización personal en el trabajo, integrada por 8 ítems que identifican sentimientos de competencia y realización, un mayor puntaje representa mayor realización personal. El alfa de Cronbach obtenido ha sido de: .83. Las respuestas se puntúan usando una escala likert de siete puntos que va desde 0 (nunca) a 6 (diariamente). Los puntos de corte utilizados para la interpretación de los puntajes obtenidos 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	≤ 18	≤ 5	≤ 33
Grado medio	19-26	6-9	34-39
Grado alto	≥ 27	≥ 10	≥ 40

Nota. Elaborado a partir de Sánchez-Nieto (2012).

Reduced version of Buss and Perry's aggression questionnaire. Se implementó el cuestionario de agresividad desarrollado por Buss y Perry (1992), en su versión reducida por Bryant y Smith (2001, citado por Morales-Vives, Codorniu-Raga y Vigil-Colet, 2005). Es una escala que evalúa dos tipos de agresión: la física y la verbal, y de dos emociones relacionadas con la agresividad de los sujetos: la ira y la hostilidad (Andreu, Peña y Graña, 2002). La versión original está compuesta por 29 ítems, mientras que la versión reducida consta de 12 reactivos que se estructuran en cuatro sub-escalas: agresividad física, 3 ítems, agresividad verbal, 3 ítems, ira, 3 ítems y hostilidad, compuesta por 3 ítems. Las respuestas se evalúan por medio de una escala likert de 5 puntos donde 1= "Completamente falso para mí" y 5="Completamente verdadero para mí", por lo que la escala presenta un recorrido potencial entre 3 puntos, como valor mínimo, y 15 puntos, como valor máximo. En el presente estudio se obtuvo un índice de confiabilidad de la subescala de agresividad física de .67, Ira: .90 y hostilidad: ,91. Se aplicó la subescala de agresividad verbal, pero debido a su bajo índice de fiabilidad fue descartada.

Análisis

En primer lugar se procedió a la construcción de índices la cual se realizó por medio de la sumatoria de las respuestas en cada sub-escala, acto seguido se calcularon los índices de fiabilidad de cada sub-escala. El almacenamiento y procesamiento de los datos se realizó por medio del paquete estadístico SPSS v.19.

Resultados

A continuación se presentan los puntajes resultantes de la escala Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) así como de las subescalas de agresividad.

197

Tabla 3. Evaluación según factores del MBI y subescalas de agresividad

Sujeto	Puntuación CE	Grado CE	Puntuación D	Grado D	Puntuación RP	Grado RP	Puntuación AF	Grado AF	Puntuación I	Grado I	Puntuación H	Grado H
1	23	M	4	B	21	B	3	NP	3	NP	3	NP
2	41	A	6	M	41	A	6	B	3	NP	9	M
3	27	A	13	A	33	B	9	M	9	M	3	NP

Nota: CE=Cansancio emocional. D=Despersonalización. RP=Realización Personal.

AF=Agresividad física. I=Ira. H=Hostilidad.

A=Alto. M=Medio. B=Bajo. NP=No presenta.

Discusión

De manera general puede observarse que los participantes 2 y 3 presentaron un alto grado de despersonalización y cansancio emocional, pero no así el policía 1 quien a su vez manifestó un bajo grado de despersonalización.

Esos niveles medios-altos en cansancio emocional y despersonalización están en concordancia con trabajos previos que hallaron niveles medios de burnout en las tres dimensiones del MBI (de la Fuente et al., 2013; Guimarães et al., 2014) y no coinciden con los bajos índices reportados en la investigación de Blasco, Llor, García, Sáez y Sánchez (2002).

En cualquier caso es preciso recordar que aunque estos estudios se han realizado también con policías, las corporaciones, funciones y condiciones de trabajo pueden variar con la muestra objeto del presente trabajo.

De acuerdo a algunos antecedentes internacionales altos niveles de despersonalización y cansancio emocional suelen estar asociados tiempo altos niveles de agresividad, tal y como sugieren estudios como el de Queirós et al. (2013), algo que solo se observó parcialmente en el caso del policía número 198 3.

Por otra parte, los participantes señalaron jornadas laborales extensas y al respecto es importante recordar que los turnos excesivamente largos y con pocos días de recuperación se han asociado con la aparición de fatiga y cansancio acumulado que a largo plazo podría repercutir en un peor rendimiento general (Blasco et al., 2002; Guimarães et al., 2014). Empero los resultados hallados no coincidieron, al menos, con la idea de que la sobrecarga de trabajo de los policías se asocie de manera importante con síntomas como la hostilidad (Torres, San Sebastian, Ibarretxe y Zumalabe, 2002).

Al interpretar las respuestas individualmente, el policía 1 señala grados medios-bajos de burnout y congruentemente baja realización personal, en contraposición indica una nula agresividad en las vertientes física, ira y hostilidad.

En el caso del participante 2 se observan niveles altos-medios de burnout que son coherentes con los niveles bajos-medios de agresividad física y hostilidad; aunque estas puntuaciones entran en contradicción con el alto nivel de realización personal y la nula existencia de ira.

Las respuestas más acordes a la literatura fueron las provistas por el participante 3 quien señaló altos niveles de burnout y congruentemente bajo nivel de realización personal y grados medios de agresividad física e ira, aunque no huelga decir que matizó sus resultados con niveles inexistentes de hostilidad.

¿Qué pudo haber provocado esta heterogeneidad y, en algunos casos, contradicción entre los resultados y la literatura científica disponible?

Una posibilidad es la deseabilidad social de las respuestas, sobre todo si se considera que en cuestionarios autos administrados sobre temas sensibles, como el burnout o la agresividad, el

participante puede contestar formando una impresión favorable de él (De las Cuevas y González de Rivera, 1992).

Otra alternativa la conforman las características psicológicas individuales de los participantes. Así, quienes señalan más niveles de burnout y bajos niveles de agresividad quizás tenga un gran nivel de autocontrol para no estallar agresivamente, aunque también se deba a una gran capacidad de resiliencia ante el burnout y, por qué no, el control social que supone el perder el trabajo si se 199 muestran agresivos aun estando “quemados” por el trabajo diario,

Añadido a ello no se puede descartar la posibilidad de que los policías no se perciban a sí mismos como sujetos de intervención psicológica, con problemas y necesidades (Hyemin, Valencia, Rodríguez, Preciado y Soltero, 2013). Tal vez esto pueda explicar parcialmente el conflicto entre la baja realización personal y al mismo tiempo una alta puntuación en burnout en el policía 2.

Así, es preciso recordar que parte de las exigencias en su entrenamiento y labor diaria puede incluir callar emociones (Delgado, 2009) pero, aunque estuvieran conscientes de sus necesidades psicoemocionales, muchas veces las instituciones no están preparadas para ayudar al policía-persona (Yagüe, 1994). En ese supuesto no huelga recordar que en México hace ya unos años Arteaga (2000) sostuvo la necesidad de programas donde los propios policías participaran y hablaran sobre sus necesidades, padecimientos y su relación con el trabajo, para una mejor atención a ellos y ellas.

Otro componente que también pudo haber influido en la diversidad de las respuestas es el rescate de aspectos positivos en una vida inmersa dentro de un contexto laboral nacional con pocas personas con empleo relativamente estable, con trabajos con condiciones poco favorables, conformándose con tareas impuestas y sueldos precarios (Aranda et al., 2010; Arteaga, 2000; Moreno et al., 2014); y además enfrentando situaciones violentas y de acoso laboral, situaciones que no son ajenas a las y los policías mexicanos (véase Hyemin et al., 2013).

Entre otros factores ese posible acoso laboral fue un gran elemento determinante en el diseño final de esta investigación donde inicialmente se tenía contemplada la implementación de entrevistas a profundidad con un mayor número de escalas y mayor número de participantes.

Ello no fue posible al encontrar dificultades con la participación final no solo en número, sino en disposición por parte de los policías convirtiendo el estudio de casos en estudio de casos únicos.

Sirva de ejemplo que dos de ellos se negaron a colaborar arguyendo explícitamente dudas sobre el manejo de sus respuestas, su posible identificación posterior y, sugirieron, consecuencias laborales negativas. Por ende, una entrevista semiestructurada fue imposible de realizar.

Es preciso, no obstante, subrayar que la naturaleza y alcances del presente estudio no permiten confirmar o refutar fehacientemente dicha situación.

Lo que sí es cierto es que, siguiendo lo señalado por Arteaga (2000), Haro-Reyes (2013) y Hyemin et 200 al. (2013), los avances en la mejora de la vida laboral de las y los policías en México no solo incluirían la mejoría de salarios, jornadas laborales menos extenuantes o derechos laborales de salud, sino también la lucha contra los posibles tratos abusivos, irrespetuosos o denigrantes hacia ellos. Y también la atención a las necesidades psicoemocionales de los policías.

Aunque este manuscrito presenta los resultados preliminares de un estudio de casos exploratorio –y, por ende, no concluyente- sobre la situación por la que está pasando el colectivo investigado, es preciso señalar que dentro de sus principales limitaciones sobresalen el tamaño de la muestra así como su composición masculina.

Por ello, además de ampliar la muestra en tamaño y sexo, sería importante que futuras investigaciones siguieran aproximándose al burnout en policías y sus efectos, pero sin olvidar que las diversas corporaciones de policías presentan sus propias particularidades por lo que se precisa de estudios, diagnósticos y planes de prevención e intervención ad hoc a sus diversas condiciones, funciones, tareas y características organizacionales.

En suma, es preciso recalcar la importancia de seguir profundizando en el estudio del burnout, su prevención, detección o tratamiento lo cual puede redundar en beneficio del policía-persona, la institución policial y, en definitiva, el usuario final que es la ciudadanía, situación positiva e inspiradora por la cual hacemos sinceros votos.

Referencias

- Alvarado, A., & Silva, C. (2011). Relaciones de autoridad y abuso policial en la Ciudad de México. *Revista Mexicana de Sociología*, 73(3), 445-473.
- Andreu, J. M., Peña, M. E., & Graña, J. L. (2002). Adaptación psicométrica de la versión española del Cuestionario de Agresión. *Psicothema*, 14, 476-482.

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.

Bergman, M., & Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. Perfiles Latinoamericanos, 40, 97-122.

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.

Buss, A. H., & Perry, M. P. (1992). The aggression questionnaire. Journal of Personality and Social Psychology, 63, 452-459.

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.

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.

Durán, M. A., & Montalbán, F. M. (2000). Estrés laboral en el ámbito policial. Boletín informativo de la Escuela de Seguridad Pública, 2, 1-7.

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. doi: 10.7334/psicothema2013.81

de las Cuevas, C., & González de Rivera, J. L. (1992). Autoinformes y respuestas sesgadas. Anales de Psiquiatría, 8(9), 362-366.

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.

Garrido, E., Masip, J., & González, D. (2010). Psicología jurídica. Madrid: Prentice-Hall.

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 Psicología*, 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, D. F.: Ed. Mc Graw Hill.

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.

Ley Orgánica de Procuraduría General de Justicia del Estado de Puebla (LOPGJEP). Periódico Oficial del Estado de Puebla, 2012, 31 diciembre.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory*. Manual. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.

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.

Morales-Vives, F., Codorniu-Raga, M. J., & Vigil-Colet, A. (2005). Características psicométricas de las versiones reducidas del cuestionario de agresividad de Buss y Perry. *Psicothema*, 17(1), 96-100.

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.

Patlán, J. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29(129), 445-455. doi:<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2013.11.010>

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.

Sánchez-Nieto, J. M. (2012). Frecuencia del burnout en policías de la ciudad de México. *Liberabit. Revista de Psicología*, 18(1), 69-74.

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.

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.

Yagüe, M. (1994). Psicología Policial. *Papeles del Psicólogo*, 60, 54-63.