

Estrés laboral en policías de la Delegación Policial el Carmen en Costa Rica: Una propuesta psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos

Daniela Jiménez Alfaro
djimenez00582@ufide.ac.cr, Universidad Fidélitas, San José, Costa Rica

Abstract

The study developed a psychoeducational guide for Psychological First Aid for police officers at the Delegation el Carmen in Costa Rica, focusing on managing occupational stress. Using a quantitative and descriptive methodology, a closed-ended questionnaire revealed that 100% of the surveyed police officers recognize the relationship between occupational stress and their duties. The analysis showed that stress is significantly associated with being male, holding the position of Agent I, and having five years of service at the delegation. The findings indicated that occupational stress affects police officers mental health, family relationships, job performance, and overall well-being. Based on these results and a literature review, a psychoeducational guide was created and validated to assist in managing occupational stress within this population.

Keywords: Work stress, Psychological First Aid, police officers, mental health, work performance, well-being.

Resumen

El estudio desarrolló una guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos para los policías de la Delegación el Carmen en Costa Rica, enfocada en el manejo del estrés laboral. Utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, se aplicó un cuestionario cerrado que reveló que el 100% de los policías encuestados reconoce la relación entre el estrés laboral y sus funciones. El análisis mostró que el estrés está significativamente asociado con ser hombre, ocupar el puesto de Agente I, y tener cinco años de servicio en la delegación. Los hallazgos indicaron que el estrés laboral afecta la salud mental, las relaciones familiares, el desempeño laboral y el bienestar de los policías. Con base en estos resultados y una revisión bibliográfica, se creó y validó una guía psicoeducativa para ayudar a manejar el estrés laboral en esta población.

Palabras clave: Estrés laboral, Primeros Auxilios Psicológicos, policías, salud mental, desempeño laboral, bienestar

1. Introducción

La Delegación Policial el Carmen, en San José, Costa Rica, está constituida por una Unidad Administrativa y una Unidad Operativa, la cual cuenta con un total de 133 policías (Delegación Policial Carmen, 2023). Quienes, dentro de sus responsabilidades diarias, deben ejecutar las políticas y acciones de seguridad ciudadana y nacional para garantizar el debido respeto a la Constitución Política y el orden público en la sociedad (Ministerio de Seguridad Pública, 2023).

Debido a esto, las y los policías se enfrentan constantemente a diferentes peligros, con el fin de proteger a la ciudadanía y cumplir con su labor, esto conlleva un gran riesgo psicosocial e incluso el peligro de muerte. Como consecuencia, se pueden generar altos niveles de estrés laboral que afectan el desempeño en el trabajo y la calidad de vida personal, familiar, social y laboral (Escobar et al., 2021).

De acuerdo con Buitrago et al. (2021), el estrés laboral es una reacción que altera el estado psicológico de una persona, porque se manifiestan una serie de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento, frente a situaciones donde hay una gran carga o presión laboral, que llega a sobrepasar los recursos personales y laborales, generando una pérdida de control de la situación y consecuencias en la salud de las y los trabajadores.

Por lo tanto, el estrés laboral es una problemática actual que puede afectar a cualquier persona que se expone a factores estresantes en el trabajo; se considera que una persona estresada puede llegar a afectar a toda la organización, así como a sus compañeros/as de trabajo, afectando el clima laboral de la empresa o institución (Angarita et al., 2020).

En este sentido, se puede rectificar que el estrés laboral es un factor que cada vez más está en aumento dentro de la población policial, debido a la fuerte presión psicológica que conlleva el cumplimiento de sus funciones (Escobar et al., 2021).

Siendo fundamental, investigar y proponer vías de acción en el tema dentro del contexto costarricense, ya que no existe la evidencia suficiente. Por lo cual, el presente artículo tiene como propósito desarrollar una guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos dirigida a policías de la Delegación el Carmen, como propuesta para el manejo del estrés laboral, a través de una investigación cuantitativa y revisión bibliográfica del tema.

Según Argüello (2020) los Primeros Auxilios Psicológicos son un tipo de intervención en crisis basado en evidencia, que sirven para brindar apoyo a personas que se encuentran en un estado de crisis, además de que ayudan a reducir el estrés y a atender las necesidades básicas de una persona después de vivir un acontecimiento traumático.

La importancia de esta variable radica en que, Slaikou (1998) afirma que los Primeros Auxilios Psicológicos son compatibles con los procedimientos policiales, porque usualmente, son las primeras personas en llegar al lugar de los hechos y tratar con los individuos, por lo cual son trabajadores estratégicos de primera línea.

La literatura actual refuerza este hecho porque Wang et al. (2021) mencionan que los Primeros Auxilios Psicológicos son una intervención psicoeducativa dentro de socorristas y policías, porque ofrecen una serie de conocimientos y habilidades para ayudar a estabilizar a personas que requieran de un apoyo psicológico inmediato.

Además, recientemente, los estudios sobre formación en Primeros Auxilios Psicológicos se han centrado principalmente en profesionales de la salud, como médicos, paramédicos, enfermeros (as), entre otros, debido al contexto de la pandemia por COVID-19, quedando de lado la investigación sobre su eficacia en el personal de seguridad pública (Kouvatsou et al., 2022), sin embargo el estudio realizado por Monge (2016) en Costa Rica, describe los pormenores del entrenamiento en intervención en crisis, en la figura policial.

2. Metodología

Se utilizó como base metodológica, el tipo de investigación básica, que consiste en aumentar o ampliar el conocimiento científico sobre un tema en específico (Nieto, 2018). Con un enfoque cuantitativo, que se basa en la recolección de datos para cumplir con los objetivos investigativos, mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos de las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se utilizó un alcance de tipo descriptivo, con el fin de identificar y describir las características o cualidades sobre el fenómeno o concepto que se está estudiando. Además, se utilizó un diseño de investigación no experimental transversal, no se realizó la manipulación o alteración de las variables, los datos se recopilaban en un momento único (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Se trabajó con una muestra no probabilística, en la que se contó con la participación de un total de 29 policías, hombres y mujeres, de la Delegación Policial el Carmen en San José, Costa Rica, quienes cumplieron con todos los criterios de la investigación. Los criterios de inclusión fueron: a) tener al menos seis meses de trabajar en la Delegación el Carmen, b) formar parte de la Unidad Operativa de la delegación, y c) participar voluntariamente. Los criterios de exclusión fueron: a) tener cargos o roles administrativos, y b) contar con permisos por vacaciones, incapacidad, licencia de maternidad/paternidad o permisos sin goce de salario.

La recolección de los datos se realizó mediante un cuestionario de preguntas cerradas autoaplicado, desarrollado por la autora del presente estudio, a partir de la Escala de Estrés Laboral para Oficiales Correccionales (WSSCO) de Senol-Durak et al. (2006) y en el Cuestionario Breve de Burnout (CBB) de Moreno et al. (1997).

El instrumento diseñado se visualizó a través de la herramienta Google Forms, y fue compartido con la población policial de la Delegación el Carmen mediante correo electrónico y mediante un afiche visual con el código QR del cuestionario.

El manejo y análisis de los datos se realizó mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, en el que se realizaron análisis estadísticos descriptivos y de tablas cruzadas para comparar resultados entre variables. La información obtenida se trianguló con la revisión bibliográfica y con la validación de la guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos para el manejo del estrés laboral.

El diseño y elaboración de la guía de Primeros Auxilios Psicológicos para el manejo del estrés laboral, se realizó tomando como base la revisión bibliográfica y los resultados sobre el estrés laboral en la Delegación Policial el Carmen. El producto final de la guía ofrece información psicoeducativa con técnicas, recomendaciones y pasos para regular el estrés laboral a través de los Primeros Auxilios Psicológicos. Esta guía fue entregada a la Delegación Policial el Carmen en formato digital.

El proceso de validación de la guía se dio con la ayuda de siete profesionales en Psicología, con el fin de recibir retroalimentación en cuanto a aspectos de diseño, contenido, forma y demás para hacer los ajustes pertinentes. Todas las respuestas se sistematizaron para implementar las modificaciones obtenidas a la Guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos, con el fin de tener un producto listo y aprobado por expertos en el tema.

3. Resultados

A partir del análisis de los resultados se determinó una participación de 29 personas en total, de las cuales 25 personas (86,21%) se identificaron con el sexo masculino y 4 personas (13,79%) con el sexo femenino. Con rangos de edades entre los 26 y 35 años (58,62% de los participantes), 36 y 45 años (31,03%), 18 y 25 años (6,9%) y 46 y 55 años (3,45%).

El 34,48% de policías residían en la provincia de San José, seguidos de un 20,69% que pertenecían a las zonas de Alajuela y Cartago; Heredia se encontró en un porcentaje de 13,79%, Puntarenas en un 6,9% y Limón en un 3,45%. No se identificó a ningún participante de la provincia de Guanacaste.

En cuanto al estado civil, el 34,48% de policías eran solteros(as), otro 34,48% se encontraban en unión libre, un 24,14% de las personas estaban casadas y un 6,9% de policías indicaron estar en una situación de separación, divorcio o viudez.

Con respecto al cargo policial, un 62,07% de la población se desempeñaba como Agente I, seguido del cargo de Agente II representado por un 17,24%, el de Suboficial I con un 10,34%, y con un 3,45% para los cargos de Suboficial II, Oficial de Guardia y Subjefe.

Por otra parte, un 31,03% del personal policial encuestado contaba con 5 años trabajando en la Delegación el Carmen, seguido de un 10,34% que expresaron tener 4 y 8 años laborales, respectivamente. Después, un 6,9% reportaron tener 10, 13 y 14 años laborales, y un 3,45% representado por policías que llevaban trabajando 2, 3, 6, 7, 11, 15, 17 y 35 años.

Ahora bien, con relación a los resultados del cuestionario de estrés laboral, se seleccionaron las diez variables con los porcentajes de respuesta más significativos. De manera tal que en la tabla 1 se puede observar que la totalidad del cuerpo policial reconoce que hay una relación entre la función policial y el estrés laboral.

A su vez, un 96,6% identifica en su vida síntomas de estrés laboral relacionados con su trabajo como policía, lo cual, se puede ver reflejado en una afectación de la salud mental que se reconoce por un 62,1% de policías. De igual forma hay una preocupación de que el ámbito laboral en el sector policial influya negativamente en la vida social, familiar y personas, que se encuentra representado por un porcentaje de 82,8% de las y los policías.

Por su parte, un 82,8% de la población policial admite que hay una escasez de condiciones adecuadas en la delegación, tales como el espacio físico, el ambiente, transporte, horarios, turnos, equipo, etc., que les dificulta la ejecución de sus funciones. Asimismo, un 86,2% de policías indica que el estrés laboral que experimentan influye en su rendimiento o desempeño laboral, y el mismo porcentaje de respuesta señala que el cuerpo policial puede observar que sus compañeros y compañeras de trabajo también se sienten estresados(as).

Ahora bien, un 69% de la población policial encuestada que consideró que la Delegación el Carmen no es un espacio seguro para hablar sobre temas como el estrés laboral. Igualmente, un 86,2% de policías expresan que en la misma delegación no se ha hablado, ni se habla, actualmente, sobre formas de prevención o abordaje del estrés laboral y un 100%, es decir la totalidad de las personas participantes, reconocen la importancia de que el estrés laboral sea un tema que se aborde en la Delegación Policial el Carmen (Tabla 1).

Tabla 1. Resultados de las variables más significativas del cuestionario de estrés laboral

| Variable | Resp | f | % |
|---|----------|----------|----------------|
| Relación labor policial y estrés laboral | Sí | 29 | 100% |
| Síntomas de estrés laboral trabajando como policía | Sí No | 28 1 | 96,6% 3,4% |
| Pérdida salud mental por trabajo policial | Sí No | 18 11 | 62,1% 37,9% |
| Preocupación vida social, familiar y personal se afecte por trabajo como policía | Si No | 24 5 | 82,8% 17,2% |
| Condiciones adecuadas en la Delegación el Carmen para trabajar como policía | Si No | 5 24 | 17,2% 82,8% |
| Estrés laboral influye en desempeño laboral | Sí No | 25 4 | 86,2% 13,8% |
| Compañeros/as policías se sienten estresados en el trabajo | Sí No | 25 4 | 86,2% 13,8% |
| Delegación el Carmen es un espacio seguro para hablar de estrés laboral | Si No | 9 20 | 31% 69% |
| Se ha hablado o se habla de prevención o abordaje del estrés laboral en la Delegación el Carmen | Sí No | 4 25 | 13,8% 86,2% |
| Estrés laboral es un tema que requiere ser abordado en la Delegación el Carmen | Sí | 29 | 100% |

Fuente: elaboración propia.

Por su parte, los porcentajes de cada una de estas diez variables se asociaron a los datos sociodemográficos de las personas participantes, mediante el análisis de tablas cruzadas. Se logró observar que todas las variables se relacionan con una gran cantidad de policías que se identifican con factores como el sexo masculino, estar en un rango de edad de 26 a 35 años, desempeñar el rol de Agente I en la Delegación Policial el Carmen, y tener un total de 5 años trabajando como policías en dicha delegación.

Con base en estos resultados y en la revisión bibliográfica, se elaboró una propuesta titulada “Guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos dirigida a policías de la Delegación el Carmen en San José, Costa Rica, como propuesta para el manejo del estrés laboral”.

La cual fue validada con siete personas profesionales en Psicología, con el fin de recibir retroalimentación e incorporar las observaciones o correcciones correspondientes, para concluir con una propuesta perfeccionada y lista para ser entregada a la Delegación Policial el Carmen.

4. Discusión

El objetivo general del estudio se orientó a determinar la existencia del estrés laboral en el personal policial de la Delegación el Carmen, mediante una investigación cuantitativa con fines de análisis sobre la situación.

Los resultados se alinean a las conclusiones de la mayoría de la bibliografía consultada, entre ellas, destaca la investigación de Escobar et al. (2021), que afirma que la presión psicológica y las exigencias laborales en policías son factores determinantes del estrés laboral.

Esto evidencia que el estrés laboral es un factor que puede aparecer en cualquier tipo de trabajo, es claro que en el ejercicio policial es más probable que se lleguen a experimentar señales de estrés laboral, debido a la complejidad de sus funciones y al alto nivel de responsabilidad o demanda que se requiere día con día.

Con relación a lo anterior, se percibe una pérdida de la salud mental en la Delegación Policial el Carmen. Según Linares (2023), la primera razón de afectación a la salud mental en policías es el estrés laboral. Esta información permite establecer que esta afeción favorece la pérdida de la salud mental para el personal policial.

A su vez, en la Delegación el Carmen existe la preocupación de que el trabajo afecte las relaciones familiares y sociales. Es lógico que exista tal preocupación, ya que la dimensión familiar y social es importante en la vida de toda persona, pero en policías esta preocupación puede tener un peso mayor, ya que las condiciones laborales, como los horarios o turnos, son diferentes a las de otro tipo de trabajo.

De hecho, Graneros (2018) menciona que el estrés laboral, especialmente, en policías con horarios rotativos, dificulta las relaciones sociales y familiares, en el ámbito de los vínculos de pareja y el ejercicio de la maternidad y/o paternidad, debido a la falta de un horario común entre días de descanso y a una carencia de momentos de ocio que permitan momentos de calidad en familia.

Ahora bien, se logra visualizar que las condiciones dentro de la Delegación Policial el Carmen no son las más adecuadas para la población participante, lo cual puede ser uno de los detonantes del estrés laboral que experimentan. Dentro de los factores laborales que generan estrés se pueden mencionar, el ambiente de trabajo, abuso de trabajo, condiciones inadecuadas que comprometen el trabajo, jornadas laborales extensas, sistemas injustos de evaluación del rendimiento, carencia de capacidades para el puesto, entre otros (Angarita et al., 2020).

Además, se puede observar que la mayor parte de policías de la Delegación el Carmen, asumen que el estrés laboral influye en el rendimiento o desempeño en el trabajo. Esta variable se vislumbra como una consecuencia negativa del estrés laboral, ya que, desde lo cognitivo, se ve afectada la concentración y la memoria, lo cual aumenta la posibilidad de cometer errores en el trabajo, reduciendo la calidad de vida y aumentando las complicaciones en el desempeño, en la productividad y en el clima organizacional (Buitrago et al., 2021).

Por otra parte, en cuanto a la cantidad de policías que reconocen la existencia de estrés laboral en sus compañeros(as), se puede decir que, no solo hay una autopercepción del estrés laboral en cada policía, sino que hay una clara conciencia de que la otredad también experimenta estrés laboral.

En este sentido, Linares (2023) menciona que la regulación del estrés depende mucho de la calidad del vínculo que existe entre policías. Por lo cual, es posible decir que, a pesar de que el agente policial está percibiendo que sus pares en el trabajo también están experimentando estrés laboral, este nivel de atención hacia el otro, de compañerismo y de apoyo, es un factor protector en el manejo de esa condición.

Cabe destacar que, una gran cantidad de policías consideran que la Delegación Policial el Carmen no es un espacio seguro para hablar de estrés laboral. Conforme a lo que señala Angarita et al. (2020) uno de los factores que desencadenan estrés laboral es no tener la oportunidad de expresarse y exponer quejas en el trabajo. Confirmando la importancia de que existan espacios seguros en el trabajo para hablar de diferentes temas, especialmente, de los que generan incomodidad.

Es evidente que hay una necesidad de que la Delegación Policial el Carmen se convierta en ese espacio seguro, que tanto necesita su personal policial, para hablar de estrés laboral u otros temas, con el fin de que exista un diálogo y se esclarezcan vías de intervención, abordaje y prevención.

Con respecto a la relación entre el estrés laboral y las variables sociodemográficas, se puede afirmar que la bibliografía consultada respalda los hallazgos encontrados. Por ejemplo, en cuanto a la cantidad de hombres que puntuaron más alto en la categoría de estrés laboral y la función de policía, Graneros (2018) menciona que los policías hombres presentan mayores niveles de estrés laboral en comparación con las mujeres, debido a que pueden estar percibiendo mayores presiones psicológicas en el trabajo en función de la jerarquía organizacional, que en el contexto policial es de forma vertical, esto significa que los hombres pueden percibir mayor presión de parte de sus superiores.

Por otro lado, el tipo de cargo que desempeña cada policía tiene relación con el factor de estrés. En los resultados se logra observar mayor incidencia de estrés laboral en los Agentes I. Según Fernández (2013), para este cargo se requiere mucha disponibilidad para trabajar jornadas extraordinarias y estar pendiente cuando las circunstancias así lo exijan; hay bastante exposición a diversos riesgos, peligros y se requiere un alto grado de esfuerzo mental para solucionar problemas, tomar decisiones, aplicar protocolos de actuación, dar recomendaciones a superiores, preparar informes, conocer y aplicar la normativa, entre otros.

Esta información permite establecer una relación importante, en la que el cargo de Agente I está caracterizado por una serie de responsabilidades y presiones, tanto físicas como mentales, que por supuesto, tienen un impacto directo en el estado de salud mental y en los niveles de estrés laboral.

En este mismo orden de ideas, tomando en cuenta la cantidad de años de la población policial trabajando en la Delegación el Carmen, se puede visualizar un mayor porcentaje de policías que llevan laborando cinco años y que aseguran percibir la existencia de la relación, entre el estrés laboral y la profesión policial.

Esta información resulta relevante, porque es claro que entre más antigüedad hay en un trabajo determinado, más niveles de estrés laboral se manifiestan, siendo esta afirmación aún más acertada en el caso de las y los policías, donde factores como la falta de unión o de compañerismo y las condiciones laborales son los elementos que más aumentan el estrés con el paso del tiempo (Graneros, 2018).

5. Conclusiones

A modo de conclusiones se puede decir que en Latinoamérica hay una escasa literatura al respecto del tema tratado. Por lo que el contenido del presente artículo resulta ser un referente teórico importante, para la investigación y el contexto latinoamericano, ya que brinda información veraz sobre el estrés laboral y los Primeros Auxilios Psicológicos en policías.

Los hallazgos reflejan que, en promedio, la población policial participante percibe la existencia de un estrés laboral relacionado con la función policial en la Delegación el Carmen, lo cual conlleva un impacto negativo en la salud mental, en el desempeño laboral y en el bienestar en general.

A su vez, esta presencia de estrés laboral en la Delegación Policial el Carmen, se logra relacionar con factores sociodemográficos importantes, tales como el sexo, la edad, el estado civil, el cargo policial y el tiempo laboral, los cuales tienen una influencia significativa en la manera en la que se vive y se percibe el estrés laboral en policías.

De modo que, el sexo masculino, edades entre 26 y 35 años, desempeñar el cargo policial de Agente I y tener cinco años trabajando como policía en la Delegación el Carmen, son factores determinantes en las diferentes variables estudiadas sobre estrés laboral.

Por su parte, es claro que el estrés laboral es un tema desatendido en la Delegación Policial el Carmen y en el Ministerio de Seguridad Pública, porque la población indica que no se habla sobre ello y tampoco se han implementado las estrategias adecuadas para un debido abordaje de la situación.

Se concluye que, el estrés laboral en policías es un tema de alta urgencia en el contexto costarricense, porque es un factor que repercute en la salud de las personas y en las instituciones policiales, ya que se alteran los niveles de rendimiento y la motivación laboral. Siendo el modelo de Primeros Auxilios Psicológicos una alternativa innovadora y beneficiosa para el tema.

Se recomienda a estudiantes y profesionales en Psicología, para futuras investigaciones, que el tema del presente estudio logre replicarse en otras delegaciones, para establecer posibles relaciones y evidenciar si los datos sobre estrés laboral, son similares o si llegan a diferir con los del actual estudio.

Además, se sugiere que en próximos proyectos se haga uso de la guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos, en otras delegaciones policiales de Costa Rica, e incluso en poblaciones de policías penitenciarios y municipales, para que más personas tengan acceso a la misma y la apliquen a su vida diaria para el mejoramiento de su bienestar y desempeño laboral.

En cuanto a la población policial de la Delegación el Carmen, en San José, se recomienda el uso constante de la guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos para el manejo del estrés laboral, porque les brinda el conocimiento y las técnicas necesarias para aprender a regular el estrés y para cuidar de su propia salud mental.

Por otro lado, se le sugiere a la Delegación Policial el Carmen promover e implementar en la institución el uso de la guía psicoeducativa de Primeros Auxilios Psicológicos para el manejo del estrés laboral, con el propósito de garantizar que la misma sea utilizada por las y los policías, con el fin de tomar acción, como ente organizacional, para velar por la salud de sus colaboradores.

En este mismo orden de ideas, también se le recomienda a la Delegación Policial el Carmen y al Ministerio de Seguridad Pública, que presten atención a la salud del personal policial y que abran espacios de escucha para tratar temas como el estrés laboral, con el fin de que el cuerpo policial sienta la confianza para hablar con sus autoridades sobre estos temas.

6. Referencias

Angarita, E., Ortigón, M. y Niño, L. (2020). Una mirada sistemática al estrés laboral, revisión y categorización de artículos entre los años 2010 al 2020 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/3e158812-42ac-4062-b478-beeac8930095/content>

- Argüello, Y. (2020). Adaptación y validez de contenido de la guía ABCDE para la aplicación de primeros auxilios psicológicos ante eventos terroristas en las Fuerzas Militares y de Policía [Tesis de Maestría, Universidad El Bosque]. https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/4447/Arg%C3%BCello_C%C3%A1ceres_Yessenia_Milena_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buitrago, L., Barrera, M., Plazas, L. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas, consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 8(2), 131-146. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/553/628>
- Delegación Policial el Carmen. (2023). Organigrama [Manuscrito no publicado]. Ministerio de Seguridad Pública, Gobierno de Costa Rica.
- Escobar, H., Gualteros, H., Montañez, R. y García, U. (2021). Influencia del estrés laboral en la calidad de vida laboral de los policías de vigilancia estación norte de la metropolitana de Bucaramanga [Tesis de Grado, Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano]. <https://alejandria.poligran.edu.co/handle/10823/6277>
- Fernández, C. (2013). Manual de clases policiales [Archivo PDF]. https://www.seguridadpublica.go.cr/transparencia/rh/esc_perfil_puestos/manual_clases_policiales_II_etapa.pdf
- Graneros, G. (2018). Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos [Tesis de Licenciatura, Universidad Abierta Interamericana]. <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC127260.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Editorial McGraw-Hill Education.
- Kouvatsou, Z., Degermedgoglou, G., Karamagioli, E. y Pikoulis, E. (2022). Psychological First Aid Training of Police Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 37, 856–862. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9205625/pdf/11896_2022_Article_9523.pdf
- Linares, O. (2023). Salud mental y estrés laboral en un grupo de policías municipales. *Revista de Estudios Clínicos e Investigación Psicológica*, 13(5), 32-46. <https://ceciprevista.mx/RECIP/article/view/4/11>
- Ministerio de Seguridad Pública. (03 de noviembre de 2023). Fuerza Pública. https://www.seguridadpublica.go.cr/estructura/viceministrour/fuerza_publica/
- Monge, I. (2016). Intervención en Crisis. Editorial de la Universidad Estatal a Distancia.
- Moreno, B., Bustos, R., Matallana, A. y Miralles, T. (1997). La evaluación del burnout. Problemas y alternativas. El CBB como evaluación de los elementos del proceso. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 13(2), 185-207. https://www.researchgate.net/publication/242591710_La_evaluacion_del_Burnout_Problemas_y_alternativas_El_CBB_como_evaluacion_de_los_elementos_del_proceso
- Nieto, E. (2018). Tipos de Investigación. UNISDG-Institucional. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187/Details
- Senol-Durak, E., Durak, M. y Gencoz, T. (2006). Development of work stress scale for correctional officers. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 16(1), 157-168. DOI: 10.1007/s10926-005-9006-z
- Slaikeu, K. (1998). Intervención en Crisis: Manual para Práctica e Investigación. Segunda Edición. Editorial El Manual Moderno. <http://puntogenero.inmujeres.gob.mx/docs/manualic.pdf>
- Wang, L., Norman, I., Xiao, T., Li, Y. y Leamy, M. (2021). Psychological First Aid Training: A Scoping Review of Its Application, Outcomes and Implementation. *International Journal of Environmental Research of Public Health*, 18(4594), 1-23. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8123604/pdf/ijerph-18-04594.pdf>