



MÁSTER UNIVERSITARIO EN PSICOLOGÍA DEL
TRABAJO, DE LAS ORGANIZACIONES Y EN
RECURSOS HUMANOS

EL CAPITAL PSICOLÓGICO Y SU IMPORTANCIA EN EL BIENESTAR DE AGENTES DE POLICÍA

Alumna: Maria De Sousa Domínguez
Tutora: Isabel Martínez Martínez
Curso 2018/2019

RESUMEN

Son bien conocidas las demandas específicas que suponen el trabajo de agente de policía y sus consecuencias psicológicas. Los autores (Van Der Velden et al., 2013) afirman que este sector tiene un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud mental. El capital psicológico (PsyCap) es un recurso personal que aumenta la capacidad de desarrollo personal (Luthans et al. 2008). Sus dimensiones (autoeficacia, esperanza, resiliencia y optimismo) puede potenciarse en colectivos cuyas demandas sean muy exigentes. El objetivo de este trabajo es analizar el efecto del PsyCap en el bienestar (engagement) y malestar (burnout) de oficiales de policía. Las hipótesis son (1) que las demandas laborales se relacionarán negativamente con el PsyCap, (2) los recursos laborales se relacionarán positivamente con el PsyCap, (3) el PsyCap se relacionará positivamente con el bienestar (engagement), (4) el PsyCap se relacionará negativamente con el malestar (burnout) y por último (5) el PsyCap actuará como variable mediadora entre demandas-recursos y bienestar-malestar.

El objetivo de este trabajo final de máster es realizar una propuesta de intervención en Capital Psicológico dentro de las fuerzas policiales nacionales. En base al Modelo de Demandas y Recursos (Bakker y Demerouti, 2017) y mediante cuestionarios de autoinforme, se evaluarán los recursos y demandas con el cuestionario RED. El PsyCap se evaluará con el cuestionario I-PCQ (Harms y Luthans, 2012), engagement con el cuestionario UWES (Schaufeli & Bakker, 2003) y burnout con el MBI (Maslach y Jackson, 1986).

Palabras clave: *capital psicológico, bienestar, oficial de policía, demandas, recursos.*

ABSTRACT

The specific demands of the work of a police officer and their psychological consequences are well known. (Van der Velden et al., 2013) state that this sector has a greater risk of developing mental health problems. Psychological capital (PsyCap) is a personal resource that increases the capacity for personal development (Luthans et al., 2008). Its dimensions (self-efficacy, hope, resilience and optimism) can be enhanced in groups whose demands are very exigent. The objective of this paper is to analyze the effect of PsyCap on the well-being (engagement) and discomfort (burnout) of police officers. The hypotheses are (1) that the labor demands will be negatively related to the PsyCap, (2) the labor resources will be positively related to the PsyCap, (3) the PsyCap will be positively related to the well-being (engagement), (4) the PsyCap it will be negatively related to the malaise (burnout) and finally (5) the PsyCap will act as a mediating variable between demands-resources and well-being-malaise.

The objective of this final master's thesis is to make an intervention proposal in Psychological Capital within the national police forces. Based on the Demand and Resource Model (Bakker and Demerouti, 2017) and through self-report questionnaires, resources and demands will be evaluated with the RED questionnaire. The PsyCap will be evaluated with the I-PCQ questionnaire (Harms and Luthans, 2012), engagement with the UWES questionnaire (Schaufeli & Bakker, 2003) and burnout with the MBI (Maslach and Jackson, 1986).

Keywords: *psychological capital, well-being, police officers, Demands, Resources.*

ÍNDICE

RESUMEN	1
ABSTRACT	2
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar	4
1.2. Revisión de la literatura	6
2. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN POSITIVA	12
2.1. Objetivos	12
3. METODOLOGÍA	12
3.1. Método	12
3.2. Procedimiento	13
3.3. Temporalización	20
4. RESULTADOS ESPERADOS	21
5. PRESUPUESTO	21
6. CONCLUSIONES FINALES	22
6.1. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster.	22
6.2. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM.	26
7. REFERENCIAS	27

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la empresa y definición del tema a trabajar

■ Cuerpo Policial Nacional

Son bien conocidas las demandas específicas que suponen el trabajo de agente de policía y sus consecuencias psicológicas. (Van der Velden et al., 2013) afirman que este sector tiene un mayor riesgo de desarrollar problemas de salud mental.

Según el Sindicato Unificado de Policía (2018) en España, el índice de suicidios en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad es notablemente superior a la media en el resto de la población, el triple en el caso de la Guardia Civil y el doble en la Policía Nacional. En 2018, se realizaron las primeras jornadas de prevención del suicidio en el ámbito policial, dentro de dicha memoria se recogen los siguientes datos estadísticos “22 guardias civiles, 14 policías, 8 policías locales y 2 policías autonómicos se quitaron la vida en el año 2017. Los datos del primer trimestre de 2018 indican que seguimos la misma tendencia pues se han suicidado 12 miembros de las FFCCS frente a los 11 que se suicidaron en el mismo periodo de tiempo de 2017”. Dentro de las medidas propuestas en dicha jornada por el psicólogo Daniel Jesús López Vega se encuentran: (1) programas preventivos que contemplen estrategias de capacitación en gestión emocional y de habilidades para pedir ayuda, (2) dichos programas deberán abarcar un gran espectro teniendo en cuenta las variables propias de la cultura y el clima organizacional, (3) métodos de selección y revisiones continuas de los recursos humanos que permitan detectar situaciones de riesgo y (4) aprovechar el entorno laboral para potenciar la prevención de conductas suicidas así como el seguimiento de personas en riesgo (COP, AUGC, & CCOO-PV, 2018). Con estos datos, resulta evidente que para tratar con el malestar psicológico de los agentes de policía, es necesario poner el foco en el ambiente organizacional y social.

El estrés laboral en el ámbito policial es un problema bastante conocido debido a los numerosos efectos negativos que causa tanto a nivel individual como a nivel organizacional. Según estos autores, los altos niveles de estrés ocupacional tienen una incidencia elevada tanto en enfermedades físicas como psicológicas (Morash, Haarr, &

Kwak, 2006). Si unimos dichos efectos, es evidente que el desempeño laboral se verá afectado de forma negativa.

El Delegado de Prevención y miembro de la Comisión de Seguridad y Salud laboral policial por el Sindicato Unificado de Policía (SUP), en una circular del año 2018 solicita a la Comisión de Seguridad y Salud Laboral Policial que “se realice, con carácter urgente, evaluaciones psicosociales en todas las plantillas de Cataluña, por el gran estrés y tensión que sufren los policías allí destinados a raíz del 1-O” (Prieto & Conesa, 2018).

Según los autores (van der Meulen, Bosmans, Lens, Lahlah, & van der Velden, 2018; Van Der Velden et al., 2013) los diferentes factores estresantes a los que se exponen oficiales de policía no se limitan a los aquellos relacionados con el puesto de trabajo en sí (muerte infantil, acoso sexual, accidentes de tráfico, suicidios), sino que también influyen factores de la organización. Adicionalmente, en 2006 los autores (Berg, Hem, Lau, & Ekeberg, 2006) en un estudio transversal sobre el estrés laboral y la salud en policías noruegos, encontraron que los factores estresantes tales como la falta de apoyo organizacional, sobrecarga de trabajo y conflicto de rol, están relacionados con el desarrollo de trastornos de la salud mental, como el trastorno de estrés postraumático (TEPT), depresión, burnout y problemas de sueño.

La literatura científica ha ido revelando a través de los años que son los estresores relacionados con la organización aquellos que más influyen en el bienestar policial (Martinussen, Richardsen, & Burke, 2007). Por ello, resulta imperativo analizar qué factores de riesgo psicosociales pueden estar influyendo en el malestar cuerpo de policía español, ya que afecta directamente al normal desempeño de sus funciones y en casos más severos, los síntomas de estrés y malestar pueden desbordarse al ámbito personal y social (Prieto Conesa, 2018).

Resumiendo, en relación a este proyecto de investigación, se definirá como empresa el cuerpo policial español que incluye la Policía Nacional, Policía Local y Guardia Civil. El tema a trabajar es el bienestar y malestar del Cuerpo Policial español y cómo influye el Capital Psicológico.

1.2. Revisión de la literatura

■ Demandas y Recursos

Para definir qué son los recursos y las demandas tanto laborales como personales, nos hemos basado en la teoría de Demandas y Recursos Laborales (Bakker & Demerouti, 2017; Bakker & Demerouti, 2007; Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001), de ahora en adelante, la teoría DRL. Según estos autores, las demandas laborales son todos los factores psicológicos, físicos, sociales u organizacionales relacionados con el puesto de trabajo que exigen un esfuerzo sostenido en el tiempo y por ende, conllevan costes tanto a nivel físico como psicológico. Por otro lado, los autores definen los recursos laborales como aquellos factores psicológicos, físicos, sociales u organizacionales relacionados con el puesto de trabajo que tienen la capacidad de reducir las exigencias asociadas al puesto de trabajo, tales como costes físicos o psicológicos y a su vez tiene la capacidad de estimular el desarrollo personal y el aprendizaje. Es en los recursos donde se encuentra que además de ayudar a hacer frente a las demandas laborales, por sí solos tiene efectos positivos en el trabajador y la organización.

Además, estos autores profundizaron más en el modelo de las Demandas y Recursos Laborales convirtiéndolo en una teoría y haciendo tres proposiciones. La más relevante para este estudio es la propuesta de interacción entre demandas y recursos laborales, según los autores (Bakker & Demerouti, 2013) los recursos pueden influir en el rendimiento de forma indirecta de dos formas distintas, una primera es amortiguando el impacto de las demandas laborales en el malestar del individuo y una segunda interacción es que dichas demandas cuando son elevadas pueden influir en el impacto que tienen los recursos laborales en relación al bienestar del trabajador; es decir, cuando hay demandas y recursos laborales elevados, aumenta el engagement en la tarea.

A su vez, (Martinussen et al., 2007) estudió la relación de la teoría DRL con el burnout en oficiales de policía, los autores encontraron que la falta de apoyo y el trabajo en el hogar fueron las principales variables relacionadas con las dimensiones del burnout. Siguiendo con la investigación de (Bakker & Demerouti, 2004) incluyeron a la teoría los recursos personales. Los autores (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti & Schaufeli, 2007) encontraron que estos recursos actúan como mediadores parciales del engagement y los

recursos laborales. En 2013, los autores (Bakker & Demerouti, 2013) demostraron que las demandas laborales son los principales predictores del burnout mientras que los recursos son grandes predictores de la satisfacción, motivación y el engagement.

■ Capital Psicológico

El autor (Ortega Maldonado, 2018) habla en su tesis acerca de la relación de los recursos personales con el bienestar, y cómo este ha sido uno de los temas más investigados dentro de la Psicología Positiva, especialmente en el campo de las organizaciones.

Para poder entender la importancia de estos recursos personales y cómo pueden influir en el malestar y bienestar de oficiales de policía, primero debemos entender el concepto de Comportamiento Organizacional Positivo, o POB (Positive Organizational Behavior) por sus siglas en inglés; (Luthans, Avolio, & Norman, 2007) define este concepto como “el estudio y aplicación de las fortalezas y capacidades psicológicas de los recursos humanos orientados a un enfoque positivo, que se pueden medir, desarrollar y gestionar de manera efectiva para mejorar el rendimiento en el lugar de trabajo”. Específicamente, se centra en el estudio de constructos psicológicos positivos, los cuales deben cumplir una serie de criterios básicos. El primero, dicho constructo debe estar basado en la teoría y evidencia científica para poder ser estudiado. Segundo, debe ser un constructo orientado y coherente con la psicología positiva. Tercero, debe ser medible en términos de validez y fiabilidad. Cuarto, debe ser un constructo abierto al desarrollo y evolución. Por último, dichos constructos deben estar relacionados con actitudes, comportamientos y criterios de desempeño medibles (Luthans & Youssef-Morgan, 2017).

Es siguiendo estos criterios bajo el concepto de POB que nacen los cuatro constructos en psicología positiva llamados: esperanza, autoeficacia, resiliencia y optimismo; HERO por su acrónimo en inglés (Hope, Efficacy, Resilience and Optimism).

Después de numerosos análisis sistemáticos, podemos definir la Esperanza como "un estado motivacional positivo basado en un sentido derivado de forma interactiva de éxito (a) agencia (energía dirigida hacia el objetivo) y (b) vías (planificación para cumplir los

objetivos)" (Synder, 1995). Se trata de la capacidad que tiene el individuo para fijarse metas, identificar las vías para llevar a cabo dicha meta u objetivo de manera eficaz y a su vez motivarse a sí mismo para conseguirlo. (Synder, 1995) Se basa en la evaluación cognitiva de las capacidades relacionadas con la meta. Luego tenemos el constructo de eficacia, se define como "la convicción o confianza del individuo sobre sus habilidades para movilizar la motivación, los recursos cognitivos o cursos de acción necesarios para ejecutar con éxito una tarea específica dentro de un contexto dado" (Judge, Jackson, Shaw, Scott, & Rich, 2007). Los autores (Luthans, Avolio, & Norman, 2007) especifican que la eficacia representa una creencia positiva, no una capacidad en sí ni expectativa de resultados óptimos en la meta.

El tercer constructo, la resiliencia se define como "la capacidad de recuperarse o recuperarse de la adversidad, el conflicto, el fracaso o incluso los eventos positivos, el progreso y el aumento de la responsabilidad" (Luthans, Luthans, & Luthans, 2004). En concreto, constituye la evolución de patrones de conducta y el llevar a cabo un proceso de adaptación positivo en situaciones adversas aprovechando los propios recursos personales y sociales que posee la persona (Luthans, Avolio, Avey, & Norman, 2007). Por último, (Seligman, 2000) se basa en la teoría de la atribución definir el optimismo un estilo explicativo positivo en el que la persona hace una atribución interna de los eventos positivos (causas personales, permanentes y generalizadas) y una atribución externa de los eventos negativos (causas externas a la persona, temporales y específicas de esa situación).

Ahora bien, (Luthans, Avolio, & Norman, 2007) proponen que entre estos cuatro constructos puede existir un vínculo subyacente en común que los une, un factor central de orden superior. Para los autores, (Luthans & Youssef-Morgan, 2017) el Capital Psicológico es este factor de orden superior que integra los cuatro recursos psicológicos descritos en los párrafos anteriores. El autor (Ortega Maldonado, 2018) resume el capital psicológico como el resultado de la interacción entre los recursos HERO que en conjunto, poseen una mayor fuerza predictiva además de explicar mayor varianza de los resultados. En otras palabras, dado que las posibilidades de éxito en la tarea son constantemente evaluadas de forma positiva y a su vez el individuo las percibe como características que están dentro de su control, se promueve una visión global positiva, el perseguir objetivos

desafiantes y la inversión de energía y recursos en la búsqueda de dichos objetivos a pesar de los posibles obstáculos que puedan aparecer en el camino a la meta (Youssef-Morgan & Luthans, 2015).

Una característica fundamental del Capital Psicológico es que al ser un constructo próximo a los estados, está abierto al desarrollo y gestión en el lugar de trabajo. Para poder entender esto, es necesario saber que los recursos personales varían según su durabilidad en el tiempo y se clasifican en un continuo en función de su grado de estabilidad (Luthans & Youssef-Morgan, 2017). En el extremo de corta duración están las emociones positivas, vinculadas a situaciones temporales, mejor definido como “estados”; en el otro extremo estarían los “rasgos” que son más estables en el tiempo y por ende más difíciles de modificar como la inteligencia y la personalidad. El Capital Psicológico se situaría en medio de este continuo, más próximos a los estados, lo que lo convierte en un constructo óptimo para el desarrollo en las empresas ya que es más duradero en tiempo que los estados de ánimo y más modificable que los rasgos de personalidad.

Nuevamente, (Luthans, Avolio, & Norman, 2007) van más allá de la definición del Capital Psicológico y proponen que éste tendrá una mayor relación con la satisfacción laboral al combinar los efectos de los cuatro constructos individuales. A su vez, los autores (Ojedokun & Balogun, 2015) examinaron la influencia del Capital Psicológico en la salud mental de 340 policías en Nigeria, encontrando que a mayor Capital Psicológico, menor somatización, ansiedad, disfunción social y depresión entre el cuerpo policial.

Resulta evidente la importancia de conocer cómo influye en Capital Psicológico en el bienestar tanto laboral como psicológico de los individuos, específicamente, cómo adaptarlo al puesto de trabajo de oficiales de policía de forma que sea una herramienta que ayude a minimizar los efectos negativos de las demandas laborales. Para ello, es necesario definir qué se entiende por bienestar y malestar.

■ Bienestar/Malestar

La palabra bienestar suele utilizarse como sinónimo de felicidad, (Cropanzano & Wright, 2001) lo definen como un juicio subjetivo y global del individuo donde éste está experimentando niveles muy elevados de emociones positivas y en contraste, niveles muy bajos de emociones negativas. No obstante, en el campo de la investigación científica, el bienestar definido como constructo es aquel que contempla todas las esferas de bienestar (psicológico, social y físico) y las percepciones que se tienen del mismo (afecto positivo y negativo, satisfacción con la vida y felicidad). De acuerdo a la tesis del trabajador feliz y productivo (Cropanzano & Wright, 2001) hipotetizan que los empleados felices muestran niveles más altos de desempeño laboral que los trabajadores infelices. Pero ¿qué se entiende por trabajador feliz?

Según (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008) contrariamente a las personas que sufren el síndrome de burnout, los empleados comprometidos (engaged) poseen una sensación de energía y eficacia con el trabajo que desempeñan, lo ven como un desafío en vez de algo estresante y exigente. De aquí que el work engagement (compromiso laboral), se considere como un estado de bienestar y realización positivo relacionado con el trabajo.

En esta misma línea de ideas, los autores (Schaufeli, Salanova, González-Romá, & Bakker, 2002) en su estudio van un poco más allá y definen el engagement como “un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado con el trabajo que se caracteriza por el vigor, la dedicación y la absorción”. Más concretamente, (a) el vigor se caracteriza por presentar elevados niveles de energía (esfuerzo, persistencia) en el trabajo, (b) dedicación se caracteriza por sentirse involucrado, encontrarle significado al trabajo que se realiza y sentirse orgulloso, por último (c) la absorción se entiende por aquel estado de absoluta concentración y experimentar sentimientos positivos durante la realización del trabajo, de forma que se pierde la noción del tiempo. Estas tres dimensiones son consideradas como la parte opuesta a los síntomas de burnout.

De acuerdo a (Maslach & Leiter, 2016) el Burnout (agotamiento) es una respuesta prologada a estresores emocionales e interpersonales crónica en el lugar de trabajo. Este síndrome de estrés laboral afecta el funcionamiento de la persona no solo a nivel

organizacional sino también a nivel personal y social. Es definido por tres dimensiones, en primer lugar tenemos (a) el agotamiento, que se refiere al sentirse drenado de sus propios recursos emocionales y físicos, aquellos trabajadores que se sienten agotados carecen de energía para afrontar un nuevo día de trabajo; la segunda dimensión es el (b) cinismo, se caracteriza por una respuesta negativa, hostil o distante al trabajo, el trabajador que presenta síntomas de cinismo ha perdido el idealismo relacionado con su trabajo. Por último tenemos la (c) ineficacia, que se caracteriza por una disminución de la percepción de ser competente y productivo en el trabajo, el trabajador que presenta altos niveles de ineficacia siente que ha perdido su capacidad para realizar bien su trabajo.

Son numerosos los estudios que se han hecho sobre la influencia que tienen el estrés y burnout en el bienestar de oficiales de policía, así como las consecuencias negativas de los mismos (Berg et al., 2006; Ling Siu, Cheung, & Lui, 2015; Lu, Liu, Sui, & Wang, 2015; Martinussen et al., 2007; Ojedokun & Balogun, 2015; Van Der Velden et al., 2013). Por ende, resulta imperativo investigar de qué manera se pueden disminuir estos efectos. (Bakker et al., 2008) encontraron que la autoeficacia, esperanza y el optimismo explican una gran parte de la varianza en el engagement más allá de la influencia de los recursos laborales. En este mismo sentido, (Youssef-Morgan & Luthans, 2015) encontraron que los cuatro recursos HERO (esperanza, eficacia, resiliencia y optimismo) cuando se integran en el constructo de alto orden que es el Capital Psicológico, ofrecen un conjunto de mecanismos que pueden promover el bienestar.

Para finalizar, (Ortega Maldonado, 2018) subraya la importancia de que desde el marco europeo se entienda que invirtiendo en salud psicosocial en el trabajo se pueden obtener beneficios sociales al disminuir las enfermedades causadas por el estrés y la depresión, el ausentismo, entre otros. Esto resulta imperativo en el caso del cuerpo policial nacional, ya que al ser una institución pública, la mejora o deterioro de la salud de sus trabajadores está en manos del gobierno y las políticas tanto nacionales como europeas.

2. OBJETIVOS DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN POSITIVA

2.1. Objetivos

En base a la investigación científica expuesta en el apartado anterior y la problemática presente en el cuerpo de policía nacional, se plantean los siguientes objetivos a lograr con la propuesta de intervención:

2.1.1. Objetivo General

Incrementar los niveles de bienestar en los oficiales de policía a través del desarrollo del Capital Psicológico.

2.1.2. Objetivos específicos:

- Conocer los niveles de bienestar de los oficiales de policía.
- Diseñar un programa de desarrollo del capital psicológico
- Comprobar la eficacia del programa en cuanto a aumentar los recursos personales.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método

Este proyecto de intervención positiva estará basado en una estrategia de desarrollo organizacional que incluya los niveles de prevención primaria y secundaria, centrada en las acciones individuales.

3.1.1. Muestra

Para el desarrollo de este proyecto de intervención se contará con la participación de la Comisaría Provincial de Castellón, que cuenta con un total de 450 agentes de la Policía Nacional, entre ellos 80 mandos intermedios. 396 (88%) hombres y 54 (12%) mujeres en edades comprendidas entre los 18 y 65 años.



3.2. Procedimiento

El programa de intervención estará dividido en ocho fases, en este se detallan todos los pasos a seguir en el supuesto de realizar la intervención, teniendo en cuenta que es hipotético y que hay un interés previo por parte de la organización, en este caso la Policía Nacional en realizar al menos una evaluación de riesgos y factores psicosociales. A partir de este supuesto y en base a los resultados obtenidos en la primera evaluación, se propone el programa de intervención. A continuación se explicará detalladamente cada fase y sus componentes.

Fase 1. Entrevista y acercamiento inicial

- **Objetivo:** Conocer de forma global las condiciones de trabajo de la organización y los objetivos de la misma.
- **Desarrollo:** En esta primera fase se realizará una entrevista inicial con los mandos superiores e intermedios de la Comisaría Provincial de Castellón para conocer la visión organizacional, qué problemáticas perciben, cuál es el alcance del proyecto (tiempo, presupuesto, disponibilidad, características del grupo, entre otros). En este primer contacto se establecería un agente policial (preferiblemente un inspector o subinspector) como contacto oficial para coordinar el desarrollo del proyecto y sobretodo, para conocer las posibles limitaciones que se puedan tener o procedimientos legales a seguir al tratarse de un organismo público.
- **Tareas:** elaboración del proyecto de intervención y fijación de la próxima reunión.

Fase 2. Presentación del proyecto

- **Objetivo:** Presentación y aprobación del proyecto de intervención positiva.
- **Desarrollo:** reunión con el comisario principal, representantes de los mandos intermedios y un representante de la escala básica de policía para conocer el modelo de intervención planteado en función a sus objetivos y necesidades, que se modificará en base a los resultados de las evaluaciones psicosociales iniciales; a su vez se informará de los beneficios que puede traer este programa al desarrollo de la organización. Además, se pasará un check-list de estresores y demandas laborales más frecuentes dentro de la organización.
- **Tareas:** coordinar con el contacto oficial de la comisaría la notificación a todos los oficiales del comienzo de este proyecto y el pase de los cuestionarios de evaluación.

Fase 3. Evaluación de los factores psicosociales T1

- **Objetivo:** Evaluar los niveles de los factores psicosociales en los oficiales de policía
- **Desarrollo:** En base al Modelo de Demandas y Recursos (Bakker y Demerouti, 2017) y mediante cuestionarios de auto informe, se evaluarán los siguientes aspectos:
 - Recursos y demandas, burnout, engagement: cuestionario RED (Salanova, Cifre, Martínez y Llorens, 2012).
 - Capital Psicológico: cuestionario PCQ (Harms y Luthans, 2012).Se informará a todos los participantes que sus respuestas serán totalmente anónimas, se coordinará de forma que cada participante pueda acceder a los cuestionarios a través de un enlace web, enviado al correo de la empresa y con clave de acceso única que le permitirá ver sus respuestas a modo de Feedback individual. Se dejará abierto el plazo de respuestas durante dos semanas y al paso de 7 o 10 días, se enviará un correo recordatorio automático a aquellos que no hayan contestado recordando la importancia de hacerlo para generar la máxima participación.
- **Tareas:** recogida de datos y elaboración de presentación con análisis de los resultados obtenidos en la evaluación.

Fase 4. Comunicación resultados evaluación T1 y formación básica

- **Objetivo:** dar a conocer los resultados obtenidos en la evaluación anterior de manera que motive a los oficiales de policía a mejorar su bienestar.
- **Desarrollo:** desde la sesión anterior se pone en marcha la técnica del Survey Feedback (Ventura, García, & Grau, 2007) con la recogida sistemática de datos; luego, dicha información se presenta en una sesión de formación donde se comparan los resultados obtenidos como grupo con una muestra normativa en función de las áreas evaluadas. Teniendo en cuenta los principios de esta técnica, la devolución de los resultados se hará de forma comprensible, comparativa, verificable y relevante para los oficiales.

Luego de un breve descanso, se pasará a realizar una breve formación inicial con contenidos como: ¿Qué son los recursos y demandas laborales? ¿Cómo influyen en el bienestar laboral?, consecuencias y riesgos del burnout, beneficios del engagement.

- **Tareas:** coordinar con el contacto oficial de la comisaría para dividir a los participantes en subgrupos de trabajo, fechas y lugar de las siguientes sesiones.

Fase 5. Desarrollo plan de intervención

- **Objetivo:** desarrollar el capital psicológico en los oficiales de policía.
- **Desarrollo:** Una vez analizados los factores psicosociales, se observa que la mayor carencia se encuentra en el desarrollo de recursos personales; los niveles de malestar son ligeramente más altos que la muestra normativa a la vez que las demandas laborales. Es debido a esto que, una vez presentado a la coordinación de la comisaria y en coordinación con ellos, se decide realizar una intervención en Capital Psicológico para desarrollar los recursos personales. En esta fase, la más compleja, se desarrollará en 4 sesiones por grupo, formando así 20 grupos de 22 personas cada uno. Las sesiones tendrán una duración de 2 horas cada una y se impartirán en la Comisaría Provincial de Castellón. La formación de los grupos estará a cargo de la coordinación de la Comisaría para que influya lo menos posible en el funcionamiento normal de la organización. El contenido de cada sesión se desglosa a continuación, para ello, nos hemos basado en la micro intervención en Capital Psicológico (Luthans, Avey, Avolio, Norman, & Combs, 2006).

SESIÓN 1	ESPERANZA	<p>Inicio: Breve explicación de qué son los recursos personales del Capital Psicológico.</p> <p>Desarrollo: Explicación más extendida de la esperanza con material audiovisual y posterior discusión de impresiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar una meta personal valiosa para trabajar durante la sesión (individual). Objetivos SMART. - Brainstorming: generar diferentes caminos o vías que puedan llevarte a la meta. Posterior discusión grupal. - Análisis de personal de los posibles obstáculos. - Discusión en grupos de 4 personas sobre cómo superar los obstáculos con ayuda del facilitador para evitar el bloqueo. <p>Tarea: Durante la semana, escribir en el cuadernillo las submetas del objetivo SMART propuestas en la sesión y qué has hecho para lograrlas.</p>
SESIÓN 2	AUTOEFICACIA	<p>Inicio: Comentarios sobre la tarea de la semana anterior (dificultades, ventajas). Presentación teórica del constructo, insistiendo en las 4 fuentes de autoeficacia (experiencias directas, experiencias vicarias, persuasión verbal y la activación psicológica y emocional).</p>

		<p>Desarrollo: ¿En que soy bueno? Hacer un listado de cosas que sientes que se te dan bien y en qué nivel (1 a 5), para hacer consiente de los logros de ejecución.</p> <p>¿Qué personas me influyen? Recuerda alguna vez que alguien te dijo algo positivo y alentador que te ayudó a lograr un objetivo. → Discusión en grupos de trabajo como reflexión final.</p> <p>Tarea: Identificar tres situaciones en tu trabajo en las que hayas sentido que las has superado con éxito.</p>
SESIÓN 3	RESILIENCIA	<p>Inicio: Comentarios sobre la tarea de la semana anterior (dificultades, ventajas). Presentación teórica del constructo.</p> <p>Desarrollo: Videos sobre personas resilientes (Million Dollar Baby, en busca de la felicidad, entre otros) → Discusión grupal.</p> <p>De manera individual piensa en una situación difícil de tu vida que hayas superado y pregúntate lo siguiente: ¿Qué comportamiento tuviste en esa situación? ¿Cómo lo solucionaste, intentaste algo distinto? ¿Por qué no te diste por vencido? ¿Qué te llevas como aprendizaje?</p> <p>Tarea: Escribe de una a tres situaciones que han sido un problema para ti en la semana y qué has hecho para superarlas.</p>
SESIÓN 4	OPTIMISMO	<p>Inicio: Comentarios sobre la tarea de la semana anterior (dificultades, ventajas). Presentación teórica del constructo.</p> <p>Desarrollo: actividad “Afortunadamente” se plantearán situaciones difíciles en tarjetas, por parejas, se leerán esas situaciones y se tiene que decir “Afortunadamente... (Sacar algo bueno de la situación)” por más inverosímil que pueda parecer.</p> <p>Tarea: practica durante la semana este ejercicio de afortunadamente cada vez que tengas un pensamiento negativo.</p>

Por último, se les otorgará a los participantes un cuadernillo de trabajo simple donde podrán registrar sus avances durante las sesiones.

Fase 6. Evaluación de los factores psicosociales T2

- **Objetivo:** Evaluar los niveles de los factores psicosociales en los oficiales de policía, en concreto el Engagement, Burnout y Capital Psicológico.
- **Desarrollo:** esta fase se llevará a cabo de la misma manera que la fase 2 pero sin hacer la breve formación. Se pasarán los mismos cuestionarios a través del mismo método (online) con el mismo tiempo de cumplimentación (dos semanas).
- **Tareas:** recogida de datos y elaboración de presentación con análisis de los resultados obtenidos durante la intervención. Coordinar fecha para la devolución de resultados y lugar.

Fase 7. Elaboración Informe Técnico

- Una vez concluido el proceso de intervención, se pasará a redactar el informe técnico final donde se incluirán los informes de T1 y T2 más las conclusiones globales y sugerencias, adecuando siempre el lenguaje técnico para que sea fácil de comprender. De esta manera, en la siguiente fase de devolución de resultados se podrán resolver todas las dudas y preguntas que puedan surgir de la intervención.

Fase 8. Devolución de resultados Intervención

- **Objetivo:** dar a conocer los resultados obtenidos en la intervención.
- **Desarrollo:** siguiendo con la técnica del Survey Feedback (Ventura et al., 2007) en esta fase se hará una sesión de presentación de resultados donde se mostrará las diferencias en los niveles medidos (capital psicológico, recursos y demandas laborales, engagement y burnout) haciendo hincapié en aquellos resultados que muestren un aumento o disminución significativo en base a los análisis estadísticos hechos. A su vez, se comparará el T2 con la muestra normativa. Habrá un espacio para resolver dudas.

Fase 9. Seguimiento

Esta fase es crucial para saber si los resultados obtenidos en la intervención son estables en el tiempo y cuánto dura el efecto de la potenciación de los recursos personales en el bienestar y malestar de oficiales de policía. Se pactará con la Comisaría Provincial de Castellón el pase de los mismos cuestionarios a los 6 meses de la finalización del proyecto de intervención mediante los mismos métodos utilizados previamente (online). A partir de allí, se hará un breve informe con los resultados obtenidos y la comparación de tiempos T1, T2 y T3.

El objetivo principal de esta fase es demostrar que la inversión en el programa tiene resultados estables y positivos para la organización.

3.3. Temporalización

A continuación se detalla el calendario a seguir para implementar el proyecto de intervención positiva, se propone un plazo de tres meses para su realización. Está sujeto a posibles cambios por la disponibilidad de los oficiales. La fase 9 de monitorización no se incluye en la planificación temporal.

SEMANA	FASE	ACTIVIDAD
1	3	Inicio Evaluación T1
2	3	Recogida datos evaluación T1
3	4	Comunicación resultados evaluación T1 y formación básica
4	5	Sesión 1: Desarrollo esperanza
5	5	Sesión 2: Desarrollo autoeficacia
6	5	Sesión 3: Desarrollo resiliencia
7	5	Sesión 4: Desarrollo optimismo
8	6	Inicio Evaluación T2
9	6	Recogida datos evaluación T2
10	8	Comunicación resultados obtenidos (diferencias T1 y T2)

SESIONES DESARROLLO CAPITAL PSICOLÓGICO					
HORA	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
09:00 a 11:00	Grupo 1	Grupo 5	Grupo 9	Grupo 13	Grupo 17
11:30 a 13:30	Grupo 2	Grupo 6	Grupo 10	Grupo 14	Grupo 18
15:00 a 17:00	Grupo 3	Grupo 7	Grupo 11	Grupo 15	Grupo 19
17:30 a 19:30	Grupo 4	Grupo 8	Grupo 12	Grupo 16	Grupo 20

4. RESULTADOS ESPERADOS

Con la puesta en marcha de este proyecto de intervención positiva se espera que el desarrollo del Capital Psicológico ayude a mejorar la salud y bienestar laboral de los oficiales de policía nacional destinados en la Comisaría Provincial de Castellón, de forma que puedan afrontar las demandas de su trabajo de una manera saludable y que estos recursos personales les ayuden en el día a día de tan exigente profesión como es el cuidado de la seguridad nacional. Concretamente, se espera que los resultados apoyen las siguientes hipótesis:

H₁ Las demandas laborales se relacionarán negativamente con el PsyCap.

H₂ Los recursos laborales se relacionarán positivamente con el PsyCap.

H₃ El PsyCap se relacionará positivamente con el bienestar (engagement).

H₄ El PsyCap se relacionará negativamente con el malestar (burnout).

5. PRESUPUESTO

El presupuesto que se explica a continuación se ha realizado en base a los honorarios profesionales orientativos del Colegio oficial de Psicólogos de la Comunidad Valenciana del año 2010, es importante destacar que estos honorarios no se han actualizado desde el año 2003 y por ende, se hará una aproximación lo más real posible teniendo en cuenta las limitaciones.

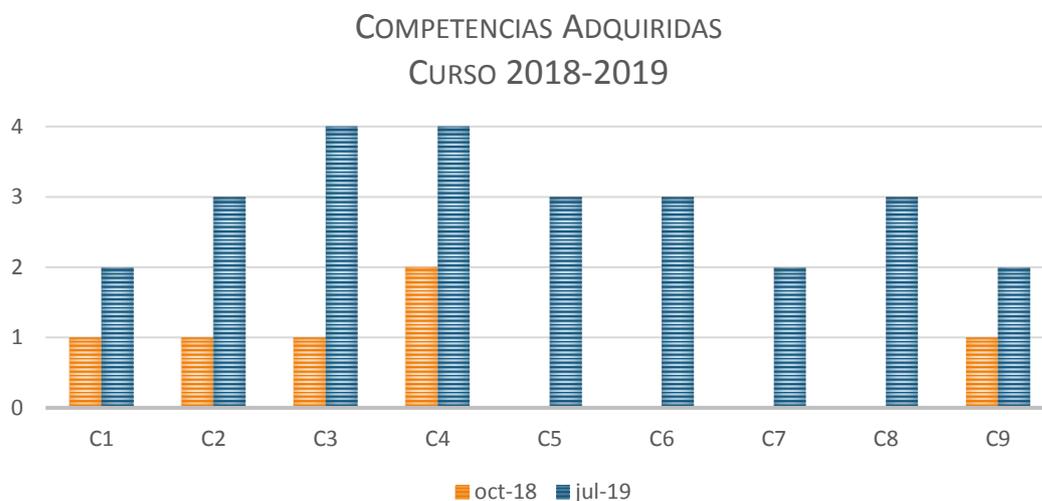
MATERIAL	DESCRIPCIÓN	COSTE
Horas de dedicación Psicólogo	Planificación de la intervención, sesiones de formación.	85 horas x 40€ = 3.400 €
Redacción de informes	T1, T2, T3 e Informe global.	800€
Material de oficina	Impresión de cuadernillos Bolígrafos	300€
TOTAL		4.500€

6. CONCLUSIONES FINALES

6.1. Competencias adquiridas durante el cursado de las asignaturas del máster.

A través de la realización de este máster, he aprendido muchas cosas, técnicas de evaluación de riesgos psicosociales, herramientas de intervención positiva, selección de personal, entre otras. No obstante, para mí, si tuviera que elegir una sola cosa, un aprendizaje, una frase que llevarme de este curso, sería que **“las empresas son personas”**. Parece algo obvio, pero no lo es. Tras mi paso por la carrera de psicología y las oposiciones para ser Psicóloga Clínica Residente; entendí que la psicología en general tenía un foco de investigación en el problema, en síntomas de enfermedad. Sin embargo, a medida que cursaba las asignaturas de este máster, que conocía a los profesores y sus experiencias en el mercado laboral, entendí la importancia del componente humano para el buen funcionamiento de una empresa, de la sociedad. Sobre todo la importancia de saber desarrollar y gestionar el talento humano, de identificar los problemas en una organización y cómo a través de intervenciones en el personal, es posible mejorar el rendimiento entero de una organización. Para mí esto ha supuesto un aprendizaje increíble.

A groso modo, el siguiente gráfico compara el nivel de mis competencias relacionadas con el Máster antes y después. Se aprecia un gran cambio entre el tiempo 1 y el 2, pero esto es debido a que la mayoría de mis conocimientos sobre psicología del trabajo eran muy reducidos, específicamente, dos asignaturas durante la carrera de Psicología.



En la siguiente tabla se explica más en profundidad mi valoración subjetiva de las competencias adquiridas en el máster con relación al tiempo 2 ya que me parece el más importante y según el baremo proporcionado por los profesores.

1	2	3	4
Se constata la existencia del conocimiento y las habilidades básicas pero la competencia está insuficientemente desarrollada.	Se constata la competencia para desempeñar tareas pero su desempeño requiere guía y supervisión.	Se constata la competencia para desempeñar tareas básicas de dicha competencia sin guía ni supervisión.	Se constata la competencia para realizar tareas complejas sin guía ni supervisión.

COMPE TENCIA	DESCRIPCIÓN	NIVEL	JUSTIFICACIÓN
C1	Interpretar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de la Salud Ocupacional y Ergonomía.	2	Desafortunadamente, al inscribirme al máster tarde, no pude ver la asignatura ni conocer los profesores. No obstante, gracias a mi formación como psicóloga, ya partía de cierta base puesto que ya había trabajado conceptos como el burnout y el tecnoestrés.
C2	Desarrollar una investigación básica en Psicología de la Salud ocupacional, Psicología de las Organizaciones y desarrollo de Recursos Humanos.	3	Esta competencia se ve reflejada en casi todas las asignaturas pero quizás la más influyente para mí fue la SB002 ya que conocía muy poco acerca de los RRHH y las estrategias de gestión. Afortunadamente, durante la realización del trabajo en equipo pude poner a prueba mis conocimientos y realizar un plan estratégico de intervención en una empresa en el que aprendí mucho.
C3	Comparar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo sobre Psicología de Recursos Humanos.	3	En esta competencia siento que las asignaturas SBE002 y 05 son fundamentales para poder desarrollarlas, gracias a estas pude conocer diferentes técnicas de gestión de los RRHH como el reclutamiento, formación y desarrollo de carrera, la socialización, entre otros.
C4	Aplicar las diferentes teorías y los procesos de desarrollo de las principales fortalezas individuales y organizacionales sobre Psicología Organizacional Positiva.	4	Esta competencia en concreto siento que puedo (de forma básica) desempeñarla gracias a todos y cada uno de los trabajos realizados en clase, los role-playing, y las estrategias de enseñanza que han utilizado los profesores para transmitir los conocimientos de la forma más práctica que permite un salón de clase.

C5	<p>Valorar las características que determinan el clima y la cultura organizacionales así como los procesos de cambio y desarrollo organizacional a través del tiempo.</p>	3	<p>A la hora de valorar, al ser un criterio de juicio, no siento que esté muy capacitada ya que aunque conozco las teorías, he visto modelos e intervenciones para mejorar el clima laboral; me parece algo tan fundamental y crucial en las empresas que hasta no tener una experiencia grande en el campo, no creo correcto valorar dichas características sin la supervisión de un experto.</p>
C6	<p>Implementar las técnicas de gestión de Recursos Humanos e interpretar su relación con la salud psicosocial y el desarrollo personal y de grupos en las organizaciones.</p>	3	<p>Aunque ha sido mi interés por la Psicología positiva lo que me ha hecho cursar este máster, no me siento capaz de llevar a cabo técnicas complejas, creo que para ello, más allá de la teoría vista en clase y las prácticas con mis compañeros, necesito tener experiencia.</p>
C7	<p>Intervenir en entornos organizacionales a través de la puesta en marcha de prácticas organizacionales que contribuyan a la prevención y la promoción de la salud de los empleados.</p>	2	<p>Nuevamente esta es una competencia que pusimos en “práctica” a través de casi todos los trabajos de las asignaturas. Nuevamente, conozco la teoría, e incluso me siento capaz de diseñar alguna intervención piloto, pero de allí a intervenir en una organización... necesito práctica y supervisión de un experto para obtener resultados satisfactorios.</p>
C8	<p>Aplicar técnicas de intervención/optimización de la salud psicosocial desde la psicología de la salud ocupacional.</p>	3	<p>He tenido la oportunidad de ver cómo se aplican algunas intervenciones gracias a mi estancia de prácticas en el equipo de investigación WANT. Gracias a ello, tengo una visión más global de qué metodología llevar a cabo para la aplicación correcta de estas técnicas.</p>
C9	<p>Juzgar las competencias adquiridas a lo largo del máster sobre Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y en Recursos Humanos.</p>	2	<p>Ya que es un juicio subjetivo y personal, creo que aunque he aprendido mucho más de lo que esperaba y me llevo una maleta de conocimientos muy amplia, es necesario una indagación más profunda. Quizás la asignatura SBE009 me hubiese ayudado a desarrollar más esta competencia pero mis preferencias personales me llevaron a optar por la Psicología de Coaching.</p>

A modo de resumen, la realización de este máster me ha ayudado a ampliar mis capacidades como psicóloga, me ha ayudado a enfocar el camino profesional que quiero perseguir y creo que lo más importante es que me ha permitido crecer como persona; ahora sé lo que puedo hacer pero sobre todo, sé lo que me falta por aprender. Para finalizar, me gustaría analizar se enmarca la realización de este Proyecto de Investigación dentro de los objetivos del Máster de Psicología del Trabajo, de las Organizaciones y de los Recursos Humanos.

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	NIVEL	JUSTIFICACIÓN
OB1	Describir, evaluar, diagnosticar, explicar e interpretar los principales fenómenos y procesos psicosociales en las áreas del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos.	3	A través de las asignaturas del master considero que he aprendido a diferencias los principales proceso psicosociales que pueden ocurrir en una organización, no obstante, no me siento preparada para evaluar situaciones de alta complejidad sin la supervisión de un experto.
OB2	Planificar, implementar, monitorizar y valorar los cambios e intervenciones con el fin de mejorar las conductas, las situaciones y los procesos psicosociales en las áreas del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos.	3	Considero que ahora poseo una maleta de conocimientos que me permiten desarrollar nuevas ideas y aplicarlas a la mejora de la salud laboral.
OB3	Diseñar, a nivel básico, nuevos modelos, estrategias, métodos y herramientas con el fin de mejorar las conductas, las situaciones y los procesos psicosociales en las áreas del trabajo, las organizaciones y los recursos humanos.	4	Creo que he logrado este objetivo ya que a través de los trabajos en clase, hemos puesto a prueba nuestra habilidad para diseñar nuevas intervenciones y el Feedback recibido de los profesores ha sido iluminador en cuanto a las cosas a mejorar.
OB4	Llevar a cabo un proyecto de investigación y colaborar en el desarrollo de nuevas metodologías y herramientas para la intervención o adaptar las existentes de forma que cumplan los requisitos y estándares del modelo científico- profesional	2	Para poder desarrollar este objetivo, resulta imprescindible cursar la asignatura SBE012. Y debido a mi orientación profesional, no fue una de mis elecciones, lo cual lamento ya que me gustaría poseer los conocimientos necesarios para llevar a cabo una investigación científica rigurosa.

6.2. Análisis de las posibles transferencias de los conocimientos al ámbito profesional y en concreto al caso del TFM.

Más allá de la implementación del conocimiento adquirido durante el máster en este proyecto intervención, creo que la mayor transferencia que puedo aportar es el “carácter humano” que nos han ido enseñado de forma transversal a lo largo del curso; esto se traduce a diseñar intervenciones en organizaciones que realmente mejoren la calidad de vida de sus trabajadores, que dichas mejoras no se limiten a la esfera laboral sino que les ayude en su vida en general.

Esta es una característica que he querido resaltar durante la justificación de mi intervención, ya que el colectivo de las fuerzas de seguridad presenta altos niveles de malestar en general, llegando así a tomar la decisión de terminar con sus vidas. Esto es un llamado de atención a todos los profesionales que trabajamos en la prevención de riesgos psicosociales, algo no va bien. Y por ello, me gustaría que este tipo de proyectos potencien la importancia de desarrollar los recursos personales para ayudar a los trabajadores a combatir los efectos del estrés laboral.

Yendo un paso más allá, creo que sería interesante poder aplicar intervenciones que potencien el PsyCap, y rediseñar los puestos considerando el rol de demandas y recursos, de forma que los agentes de policía puedan desarrollar habilidades que les permita afrontar las demandas del trabajo y mejore el bienestar.

Como **posibles limitaciones** al estudio, en primer lugar, se encontraría la participación voluntaria de los agentes de policía en dicha evaluación y la obtención de datos mediante cuestionarios de auto informe debido a la política de privacidad del cuerpo policial.

7. REFERENCIAS

- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-Analysis of the Impact of Positive Psychological Capital on Employee Attitudes, Behaviors, and Performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127–152. <https://doi.org/10.1002/hrdq>
- Azanza, G., Dominguez, Á. J., Moriano, J. A., & Molero, F. J. (2014). Capital psicológico positivo. Validación del cuestionario PCQ en España. *Anales De Psicología*, 30(1), 295–302. <https://doi.org/DOI 10.6018/analesps.30.1.153631>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2013). La teoría de las demandas y los recursos laborales. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 29, 107–115. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2015.02.002>
- Bakker, A. B., & Sanz-Vergel, A. I. (2013). Weekly work engagement and flourishing: The role of hindrance and challenge job demands. *Journal of Vocational Behavior*, 83, 397–409. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.06.008>
- Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Taris, T. W. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187–200. <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- Berg, A. M., Hem, E., Lau, B., & Ekeberg, Ø. (2006). An exploration of job stress and health in the Norwegian police service: A cross sectional study. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 1(26), 1–9. <https://doi.org/10.1186/1745-6673-1-26>
- Buruck, G., Dörfel, D., Kugler, J., & Brom, S. S. (2016). Enhancing Well-Being at Work: The Role of Emotion Regulation Skills as Personal Resources Emotion Regulation Strategies Repertoire and Emotion Regulation Flexibility View project Inter-individual differences in neural correlates of emotion regulation View. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(4), 480–493. <https://doi.org/10.1037/ocp0000023>
- COP, S. U. de P., AUGC, A. U. de G. C., & CCOO-PV, A. S. de P. L. de. (2018). *1ª Jornada de Prevención del Suicidio en el Ámbito Policial*. Retrieved from https://www.sup.es/sites/default/files//zona-publica/actualidad/memoria_1a_jornada_suicidio.pdf
- Cropanzano, R., & Wright, T. (2001). When a “Happy” Worker Is Really a “Productive” Worker A Review and Further Refinement of the Happy- Productive Worker Thesi. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 53(3), 182–199. <https://doi.org/10.1037//106W087.53.3.182>
- Dawkins, S., Martin, A., Scott, J., & Sanderson, K. (2013). Building on the positives: A psychometric review and critical analysis of the construct of Psychological Capital.

Journal of Occupational and Organizational Psychology, 86, 348–370.
<https://doi.org/10.1111/joop.12007>

Dollwet, M., & Reichard, R. (2014). Assessing cross-cultural skills: Validation of a new measure of cross-cultural psychological capital. *International Journal of Human Resource Management*, 25(12), 1669–1696.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2013.845239>

Galatzer-Levy, I. R., Brown, A. D., Henn-Haase, C., Metzler, T. J., Neylan, T. C., & Marmar, C. R. (2013). Positive and Negative Emotion Prospectively Predict Trajectories of Resilience and Distress Among High-Exposure Police Officers. *Emotion*, 13(3), 545–553. <https://doi.org/10.1037/a0031314>

García C., T. (2015). El estrés policial. *Seguridad y Salud En El Trabajo*, 84, 15–26.

Gobierno, J. de. (2010). *Honorarios Profesionales Orientativos. Col.legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana*. Retrieved from file:///C:/Users/Invitado/Downloads/Honorarios oficiales psicólogos (5).pdf

Griffin, J. D., & Sun, I. Y. (2018). Do Work-Family Conflict and Resiliency Mediate Police Stress and Burnout: a Study of State Police Officers. *American Journal of Criminal Justice*, 43, 354–370. <https://doi.org/10.1007/s12103-017-9401-y>

Judge, T. A., Jackson, C. L., Shaw, J. C., Scott, B. A., & Rich, B. L. (2007). Self-Efficacy and Work-Related Performance: The Integral Role of Individual Differences. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 107–127. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.107>

Ling Siu, O., Cheung, F., & Lui, S. (2015). Linking Positive Emotions to Work Well-Being and Turnover Intention Among Hong Kong Police Officers: The Role of Psychological Capital. *Journal of Happiness Studies*, 16(2), 367–380.
<https://doi.org/10.1007/s10902-014-9513-8>

Liu, L., Hu, S., Wang, L., Sui, G., & Ma, L. (2013). Positive resources for combating depressive symptoms among Chinese male correctional officers: Perceived organizational support and psychological capital. *BMC Psychiatry*, 13(89).
<https://doi.org/10.1186/1471-244X-13-89>

Lorenz, T., Beer, C., Pütz, J., & Heinitz, K. (2016). Measuring Psychological Capital: Construction and Validation of the Compound PsyCap Scale (CPC-12). *Plos One*, 11(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0152892>

Lu, L., Liu, L., Sui, G., & Wang, L. (2015). The Associations of Job Stress and Organizational Identification with Job Satisfaction among Chinese Police Officers: The Mediating Role of Psychological Capital. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, 15088–15099. <https://doi.org/10.3390/ijerph121214973>

Luthans, F., Avey, J. B., & Patera, J. L. (2008). Experimental Analysis of a Web-Based Training Intervention to Develop Positive Psychological Capital. *Academy of*

Management Learning & Education, 7(2), 209–221. Retrieved from <http://digitalcommons.unl.edu/managementfacpub/135%0AThis>

Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2017). Psychological Capital: An Evidence-Based Positive Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4, 339–366. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113324>

Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., & Combs, G. M. (2006). Psychological capital development: Toward a micro-intervention. *Journal of Organizational Behavior*, 27(3), 387–393. <https://doi.org/10.1002/job.373>

Luthans, F., Avolio, B. J., & Norman, S. M. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship With Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541–572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>

Luthans, F., Luthans, K. W., & Luthans, B. C. (2004). Positive psychological capital: Beyond human and social capital. *Business Horizons*, 47(1), 45–50. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2003.11.007>

Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital: Developing the Human Competitive Edge*. New York: Oxford University Press, Inc. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>

Martinussen, M., Richardsen, A. M., & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239–249. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.03.001>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In G. Fink (Ed.), *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (pp. 351–357). Parkville, Victoria, Australia. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>

Meyers, M. C., Van Woerkom, M., De Reuver, R. S. M., Bakker, Z., & Oberski, D. L. (2015). Enhancing Psychological Capital and Personal Growth Initiative: Working on Strengths or Deficiencies. *Journal of Counseling Psychology*, 62(1), 50–62. <https://doi.org/10.1037/cou0000050>

Morash, M., Haarr, R., & Kwak, D.-H. (2006). Multilevel Influences on Police Stress. *Journal Of Contemporary Criminal Justice*, 22(1), 26–43. <https://doi.org/10.1177/1043986205285055>

Ojedokun, O., & Balogun, S. K. (2015). The Costs of Policing: Psychosocial Capital and Mental Health Outcomes in a Nigeria Police Sample. *The Spanish Journal of Psychology*, 18(e78), 1–10. <https://doi.org/10.1017/sjp.2015.76>

Ortega Maldonado, A. (2018). *It is time to act! Empirical Findings on how to Enhance Psychological Well-being and Performance through Positive Interventions*. Universitat Jaume I.

- Prieto Conesa, C. A. (2018). *Solicitud Evaluaciones Psicosociales plantilla policial de Cataluña*. Madrid. Retrieved from https://www.sup.es/sites/default/files//zona-publica/actualidad/Sdo_evaluaciones_psicosociales_en_cataluña.pdf
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Salanova, M. (2005). Metodología WONT para la Evaluación y Prevención de Riesgos Psicosociales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 14, 22–32. Retrieved from www.riesgos-laborales.com
- Schaubroeck, J. M., Riolli, L. T., Peng, A. C., & Spain, E. S. (2011). Resilience to Traumatic Exposure Among Soldiers Deployed in Combat. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(1), 18–37. <https://doi.org/10.1037/a0021006>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: a Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92.
- Seligman, M. E. (2000). Optimism, Pessimism, and Mortality. *Mayo Clinic Proceedings*, 75(2), 133–134.
- Snyder, C. (1995). Conceptualizing, Measuring, and Nurturing Hope. *Journal of Counseling and Development*, 73(3), 355–360.
- van der Meulen, E., Bosmans, M. W. G., Lens, K. M. E., Lahlah, E., & van der Velden, P. G. (2018). Effects of Mental Strength Training for Police Officers: a Three-Wave Quasi-experimental Study. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 33, 385–397. <https://doi.org/10.1007/s11896-017-9247-8>
- Van Der Velden, P. G., Rademaker, A. R., Vermetten, E., Portengen, M. A., Yzermans, J. C., & Grievink, L. (2013). Police officers: A high-risk group for the development of mental health disturbances? A cohort study. *BMJ Open*, 3. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2012-001720>
- Ventura, M., García, E., & Grau, R. (2007). Survey feedback como estrategia de mejora de calidad de servicio en hoteles y restaurantes de la provincia de Castellón. In D. López (Ed.), *Turismo en los espacios litorales* (pp. 405–416). Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The Role of Personal Resources in the Job Demands-Resources Model. *International Journal of Stress Management*, 14(2), 121–141. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>
- Youssef-Morgan, C. M., & Luthans, F. (2015). Psychological Capital and Well-being. *Stress and Health*, 31(3), 180–188. <https://doi.org/10.1002/smi.2623>