



FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES

Trabajo de Integración Final de Psicología

Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en Policías
de la Superintendencia de Drogas Peligrosas

Daniela Álvarez Marín

LU: 1038735

Carrera:

Licenciatura en Psicología

Tutor: Mg. Débora Duffy

Firma tutor:

Fecha de presentación: 25 de Octubre 2017

RESUMEN

Esta investigación se realizó con el interés central de estudiar el efecto de las emociones en las exigencias laborales y el rendimiento esperado del agente policial de una Superintendencia de Drogas Peligrosas. Para esto se analizó la relación entre inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento de una muestra de $n=40$ policías que prestan servicio en una Superintendencia de Drogas Peligrosas (DP).

Se administraron una serie de cuatro cuestionarios: el cuestionario socio-demográfico, el inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-Y) (Ongarato, De La Iglesia, Stover, y Fernandez Liporace, 2009), el cuestionario de Exigencia Emocional De Trabajo Para Unidades De Intervención Policial (CEET, para UIP) (Puelles Casenave, 2015) y por último se administró la versión en español del Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) (Fernandez- Berrocal, Extremera, y Ramos, 2003).

Algunos de los resultados fueron; la exposición continua a situaciones con exigencia emocional influyó de manera negativa en las estrategias de afrontamiento, por otro lado, los policías casados o en convivencia de hecho, tuvieron estrategias de afrontamiento de aproximación y más vulnerabilidad a la interferencia emocional. A su vez, el hecho de que estos policías tengan percepción de las emociones influyó de manera negativa en su respuesta a la exigencia emocional, ya que su destreza se ve afectada al tener empatía con las emociones. Por último, se encontró que los años de antigüedad en (DP) afectaron negativamente las respuestas ante la exigencia emocional.

Finalmente, se determinó que las variables estado civil, años de antigüedad y la característica de narco criminalidad de los delitos, interfieren de alguna manera en la respuesta a la exigencia emocional, la inteligencia emocional y en las estrategias de afrontamiento.

Palabras clave: Inteligencia emocional, exigencia emocional, estrategias de afrontamiento y policías.

ABSTRACT

This investigation was carried out with the central interest of studying the effect of the emotions on the work demands and the expected performance in the policemen. For this, to analyse the relationship between emotional demands, emotional intelligence and coping strategies in a sample of $n = 40$ policemen all official of a 'Superintendencia de Drogas Peligrosas'.

They were given a series of four questionnaires: the socio-demographic questionnaire, the Coping Response Inventory (CRI-Y) (Ongarato, De La Iglesia, Stover, y Fernandez Liporace, 2009), the Function Related Emotional Demands questionnaire for working in Police Intervention Squads (CEET, for UIP) (Puelles Casenave, 2015) and the Spanish version of the Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) (Fernandez- Berrocal, Extremera, y Ramos, 2003).

One of the most significant results was that frequentative situations with Emotional Demands have a negative influence on Coping Strategies. "Engaged and married" officials were more likely to have responses with emotional interference, and their coping strategies are approaching.

On the other hand, the fact that police officers have perception of both their own and others emotions, negatively influences their response to the Demands and Emotional Workload, this means that their dexterity is affected by empathizing with emotions. Another result it was found that the years experienced in fighting drug offenses have a negative influence on Demands and Emotional Workload.

Finally, it was determined that variables such as civil state, the experienced years in (narcotics criminality) in some way have an effect on the

Keywords: Demands and Emotional Workload, Emotional Intelligence, Coping Strategies and Polliemen.

Índice

1. INTRODUCCIÓN.....	6
2. OBJETIVOS	9
2.1 OBJETIVO GENERAL	9
2.2 ESPECÍFICOS.....	9
2.3 HIPÓTESIS TRABAJO.....	9
3. MARCO TEÓRICO.....	10
3.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL	10
3.1.1 Modelos de Inteligencia Emocional	10
3.1.2 Habilidades integradas en la Inteligencia Emocional	12
3.2 EXIGENCIA EMOCIONAL	12
3.2.1 Tipos de Respuestas ante la Exigencia Emocional.....	13
3.2.2 Exigencia emocional en Agentes policiales	14
3.3 ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO	15
3.3.1 Estrategias de Afrontamiento según el foco de las respuestas	16
3.3.2 Aspectos psicosociales que intervienen en las Estrategias de Afrontamiento.....	17
3.3.3 Estrategias de Afrontamiento en Funcionarios Policiales y Fuerzas Armadas	18
3.4 TRABAJO ESPECÍFICO DEL INVESTIGADOR POLICIAL DE DELITOS NARCO-CRIMINALES.	19
4. ESTADO DEL ARTE.....	21
5. METODOLOGÍA	24
5.1 DISEÑO	24
5.2 PARTICIPANTES	24
5.3 INSTRUMENTOS	25
5.3.1 Cuestionario socio demográfico y socio laboral	25
5.3.2 Cuestionario de Exigencia Emocional De Trabajo Para Unidades De Intervención Policial (CEET, para UIP)	26
5.3.3 Versión en español del Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24).....	26
5.3.4 Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-Y)	27
5.4 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
5.5 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE DATOS.....	28
6. RESULTADOS	29

*Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en Policías de la
Superintendencia de Drogas Peligrosas*

6.1 OBJETIVO GENERAL.....	29
6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	31
7. DISCUSIÓN.....	38
8. LIMITACIONES Y FUTURAS LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN	43
9. CONCLUSIONES.....	44
REFERENCIAS.....	45
ANEXOS.....	48
FIGURAS	48
AUTORIZACIÓN DE PERSONAL SUPERIOR.....	52
CONSENTIMIENTO INFORMADO	53
CUESTIONARIO SOCIO DEMOGRÁFICO Y LABORAL	54
INVENTARIO DE RESPUESTAS DE AFRONTAMIENTO CRI- Y.....	55
TMMS-24.....	57
CUESTIONARIO DE EXIGENCIA EMOCIONAL DE TRABAJO PARA UNIDADES DE INTERVENCIÓN POLICIAL (CEET, PARA UIP).....	58

1. Introducción

Las emociones se definen como un estado afectivo, subjetivo y circunstancial, que se identifican y regulan a partir de la experiencia. Son una respuesta psicofisiológica del ser humano, que está conectada con el sistema endocrino y con los procesos cognitivos, a su vez poseen una característica integradora que favorece el pleno desarrollo del individuo en sociedad. Con base en esto, el reconocer e interpretar las emociones resulta ser una habilidad útil para el desempeño de la vida cotidiana, tanto a nivel personal como laboral (Puelles Casenave, 2015).

Según Salovey y Mayer (1990) es la inteligencia emocional la habilidad que permite controlar los sentimientos y emociones, tanto propias como de los demás, y utilizar esa información como guía del pensamiento y las acciones, este recurso utilizado correctamente ayuda a los individuos a actuar de manera objetiva frente a diversas situaciones emocionales, siempre que haya una adecuada interpretación.

A diferencia de la inteligencia emocional, la exigencia emocional es una habilidad desarrollada específicamente para determinar la respuesta adecuada en un contexto profesional y con una carga emocional alta y focalizada, es la fortaleza emocional o destreza para manejar distintas emociones que requiere un profesional, siendo cada carga emocional propia y característica de la tarea a realizar (Puelles Casenave, 2009). Es el caso de trabajos relacionados con servicio y atención al cliente con tareas profesionales que exigen un control o manifestación de emociones específicas como empatía, proactividad y optimismo.

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1984) conceptualizaron las estrategias de afrontamiento como elaboraciones cognitivas y conductuales dinámicas, desarrolladas para enfrentar situaciones o demandas que el sujeto evalúa como extremas y desbordantes. Estas demandas -tanto internas como externas- pueden ser emocionales, por lo que se necesitan de habilidades y esfuerzos específicos para afrontarlas. Dado que el proceso de afrontamiento es una interacción entre el ambiente y sujeto; donde éste actúa con base a una evaluación cognitiva de la situación y los recursos que dispone para enfrentarla, se puede decir que el afrontamiento está directamente relacionado con la situación y las características contextuales (Lazarus & Folkman, 1984).

El ser humano en sus diferentes contextos; se enfrenta todos los días a situaciones emocionales que requieren de control y habilidades específicas; se han desarrollado cada vez más estudios relacionados con la psicología laboral, con el objetivo de determinar componentes articulares del trabajo que inciden de una u otra forma en el desarrollo del individuo (García

Albuerne, Perez Nieto & Albacete Carreño, 2013). Existen profesiones que atraviesan a toda la sociedad y requieren un control emocional particular, con base en sus características y al contexto situacional donde se desarrollan, es el caso de los médicos, docentes, maestros, bomberos, policías, militares, entre otros (Marrero Rodríguez & Abdul-Jalbar Betancor, 2015).

En el caso de las fuerzas de seguridad, caracterizadas por su estructura jerárquica, estricta y formal (Fajardo Urazan & Gómez Ortiz, 2012), su función es mantener el orden público, ejerciendo para ello la facultad de legítima autoridad. Cotidianamente, se presentan situaciones donde es necesario algún tipo de represión, que por definición genera una resistencia en la población. Este hecho en sí mismo es emocional, para todos los individuos involucrados (Morales-Manrique & Valderrama-Zurián, 2012).

Teniendo en cuenta que todas las tareas laborales poseen en sí mismas una exigencia emocional, y que las tareas del agente policial no son ajenas a esta afirmación (Chavez, 2014), se seleccionó como población de estudio para esta investigación, policías que desempeñan su labor de forma encubierta y forman parte de una división Operativa de Drogas Peligrosas, cuyo trabajo es prevenir y reprimir cualquier infracción o delito relacionado con estupefacientes; ley federal 23.737. Para ello, desarrollan diferentes funciones que van desde la investigación hasta la prevención, mediante operativos ordinarios o extraordinarios.

Según Puelles Casenave (2009), en lo que se refiere a individuos con entrenamiento militar, se considera que se encuentran preparados para reaccionar de manera automática y funcional ante situaciones de estrés, estas reacciones pueden diferir a través de los años y la experiencia, como producto del desarrollo de habilidades como inteligencia o estrategias de afrontamiento. Cazarez (2016), también afirma que la capacidad de adaptación al medio, alta inteligencia emocional, capacidad de comunicación, empatía y capacidad de asumir riesgos, son habilidades esperadas en el agente policial.

Diversos estudios (Puelles Casenave, 2009; Fajardo Urazan & Gómez Ortiz, 2012) han demostrado que las estrategias de afrontamiento en policías están directamente relacionadas con la respuesta a eventos de gran exigencia emocional. Según Cannon (1929), la huida o la lucha son las respuestas fisiológicas automáticas más comunes ante un peligro inminente, su objetivo es la regulación emocional, que puede ser usada proactivamente para tratar de persuadir dichas amenazas. Del mismo modo, postula que la intensidad de la emoción determina también la intensidad del comportamiento, y encontró que los sujetos con altos niveles de reactividad emocional suelen ser propensos a la ansiedad y la agresión (Cannon, 1929).

Albuerne, Nieto y Albacete (2013), proponen variables pronósticas asociadas a las problemáticas actuales de las fuerzas policiales, como lo son: el estrés, la percepción de lo traumático de un evento, la personalidad, la ansiedad, los hábitos o estilos de afrontamiento, la depresión y la enfermedad física. Es por ello que sugirieron (Albuerne, Nieto y Albacete, 2013; Morales-Manrique y Valderrama-Zurián, 2012) centrar los próximos estudios en la correcta intervención de estas variables, priorizando la prevención y la atención oportuna de las patologías. Para esto, se deben incorporar psicólogos especializados- tanto clínicos como organizacionales- a fin de que se desarrollen intervenciones de prevención primaria, secundaria y terciaria, tanto para el manejo del estrés como para favorecer los procesos de selección e instrucción del personal de las fuerzas públicas (Chavez-Castaño y Orozco-Rosado, 2015).

Tanto Albuerne, Nieto y Albacete (2013); Urazan y Ortiz (2012) y Puelles Casenave (2015), manifestaron la necesidad de investigaciones que incluyan a las fuerzas policiales consideradas “grandes desconocidos en su funcionamiento y organización, así como en sus dificultades profesionales” (Albuerne, Nieto y Albacete, 2013, p. 295).

En función a todo lo expuesto se formula como pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre exigencia emocional, inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en el trabajo del funcionario policial (DP)? Se espera que la exigencia emocional se relacione de manera positiva con la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento de los funcionarios policiales, favoreciendo esto a la adaptabilidad del individuo y al buen desempeño en la cotidianidad de sus exigencias laborales.

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la inteligencia emocional, la exigencia emocional y las estrategias de afrontamiento del agente policial de la Superintendencia de Drogas Peligrosas.

2.2 Específicos

- I. Describir las respuestas a la exigencia emocional del funcionario policial de DP.
- II. Indagar la inteligencia emocional de los policías que trabajan en DP.
- III. Determinar las estrategias de afrontamiento de los agentes policiales que se desempeñan en DP.
- IV. Analizar la correlación entre años de servicio en Drogas Peligrosas en las variables inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento.
- V. Establecer las diferencias según del estado civil en las variables inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento.

2.3 Hipótesis trabajo.

A mayor exigencia emocional, mayor inteligencia emocional y mayores estrategias de afrontamiento adaptativas en los policías que se desempeñan en la Superintendencia de Drogas Peligrosas.

H_{II}: Los policías de DP tienen niveles altos de inteligencia emocional.

H_{III}: Los policías de DP tienen altos puntajes en estrategias de afrontamiento y estas son enfocadas en la resolución del problema.

H_{IV}: A mayor Antigüedad en DP, mayor inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento.

H_V: Los policías de DP solteros tienen mayor inteligencia emocional, mayor exigencia emocional y mayores estrategias de afrontamiento en comparación con los policías casados.

3. Marco Teórico

3.1 Inteligencia emocional

Inicialmente, la teoría del Rasgo (Spearman, 1927) entendía a la inteligencia como una única capacidad general, propia de la personalidad que puede tener cualquier persona y que puede ser de mayor o menor magnitud. Posteriormente, otros autores (Salovey & Mayer, 1990), agregaron que dicha capacidad podría medirse con técnicas estandarizadas y que no necesariamente podría tratarse de un rasgo de la personalidad (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005). Fue solo hasta el 2001, cuando Howard Gardner refutó esa teoría en su libro “Estructuras de la mente”. Según Gardner (2001), se pueden identificar 8 tipos de inteligencia: lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, intrapersonal, interpersonal, corporal cenestésica y naturalista. El autor define la inteligencia como, una habilidad que se puede desarrollar en mayor o menor medida, de esta forma un ser humano puede desarrollar diferentes tipos de inteligencia o uno solo (Gardner, 2001).

A partir de las teorizaciones de Garden sobre la inteligencia intrapersonal e interpersonal, Salovey y Mayer (1990), estructuran el concepto de inteligencia emocional como “un subconjunto de la inteligencia social, que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y las emociones propias, así como los de los demás, de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones” (p.10), que promueve un crecimiento emocional e intelectual y de esta forma utilizar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propio.

Los lineamientos de Salovey y Mayer (1990), tienen como objetivo explicar por qué unas personas pueden adaptarse y desarrollar mejores niveles de inteligencia emocional que otros, a partir del metaconocimiento de sus emociones (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005). De esta manera, se percibe la inteligencia emocional como una habilidad similar a la inteligencia cognitiva.

Asimismo, en cuanto a la conceptualización y evaluación, Mayer, Salovey y Caruso (2000), indican que la inteligencia emocional es entendida como una forma de inteligencia social, separada de inteligencia general y que se relaciona con la emoción y cognición.

3.1.1 Modelos de Inteligencia Emocional

Actualmente existen dos tipos de modelos que han trascendido a través de los años: modelos de habilidades y modelos mixtos (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005).

- Modelos Mixtos

El Modelo Mixto, también llamado modelo de personalidad, define la inteligencia emocional como una combinación entre los rasgos de la personalidad y la auto motivación con habilidades de regulación de emociones (Goleman, 1995). La premisa principal de este modelo es detectar los rasgos de personalidad que favorecen la inteligencia emocional y social, diferenciándose de la inteligencia cognitiva (Bar-On, 1997).

Este modelo se centra en desarrollar temas relacionados con la administración y el desempeño laboral (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005).

Según Bar-On (1997), este constructo puede llamarse “inteligencia emocional y social” dado que comprende competencias sociales que comprometen el quehacer de la vida diaria. Determina entonces que la inteligencia emocional y social es superior a la inteligencia cognitiva.

El Modelo Mixto está conformado por diferentes aspectos: componentes intrapersonales, interpersonales, del estado de ánimo en general, adaptabilidad y del manejo del estrés (Bar-On, 1997). Al tratarse de características de la personalidad, existen particularidades del individuo que favorecen el desarrollo de este tipo de inteligencia como la confianza, la persistencia, la asertividad, la ansiedad, el manejo del estrés, el impulso, la motivación, la tolerancia y la frustración (Goleman, 1995).

Todos los componentes anteriormente mencionados son evaluados mediante el instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQi) compuesto por 133 ítems desarrollado por Bar-On (1997), uno de los aspectos negativos de este instrumento corresponde a su longitud y cantidad de ítems, motivo por el cual se están desarrollando nuevas versiones del mismo, más cortas (Extremera Pacheco, Fernandez, Mestre Navas y Bozal, 2004).

- Modelos de Habilidades

Los exponentes principales (Extremera Pacheco & Fernández Berrocal, 2005; Salovey & Mayer, 1990) procuran conceptualizar el procesamiento de las emociones y de todo el contexto emocional. Proponen la inteligencia emocional como habilidades cognitivas propias del procesamiento prefrontal (García-Fernández & Giménez-Mas, 2010).

Dicho modelo, conocido como Trait Meta-Mood Scale (TMMS) propone evaluar la inteligencia emocional con base en cualidades estables de la conciencia y la capacidad de dominar las emociones (Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005). Sugieren (Mayer, Salovey & Caruso, 1999) cuatro habilidades básicas que van desde conocer, regular y percibir emociones; tanto propias como de los demás, hasta utilizar las emociones a fin de facilitar la toma de decisiones.

Así mismo Extremera y Fernández-Berrocal (2001), proponen un nuevo modelo para evaluar la inteligencia emocional, basados en la teoría del Trait Meta-Mood Scale (TMMS), evalúan tres conceptos: la percepción, comprensión y regulación de las emociones. Esto hizo, que la técnica sea más corta -24 ítems- siendo 8 los enfocados a la comprensión, 8 a la percepción y 8 a la regulación de las emociones.

Estos modelos (Extremera Pacheco y Fernández Berrocal, 2005; Salovey y Mayer, 1990), concuerdan con la teoría de la inteligencia emocional que la define como un conjunto de habilidades enfocadas en el contexto emocional de las situaciones y la investigación de las capacidades relacionadas con el procesamiento de las mismas.

3.1.2 Habilidades integradas en la Inteligencia Emocional

Según Extremera y Fernández-Berrocal (2001), la inteligencia emocional está compuesta por tres procesos que dan cuenta de la atención, claridad y reparación propias del concepto. Estos procesos y/o habilidades son definidos como la percepción, comprensión y regulación de las emociones.

La percepción se refiere a la habilidad para dar cuenta de las propias emociones y de los demás, de forma clara y precisa. La comprensión remarca la capacidad de interpretar la información emocional, identificar los significados emocionales y entender la combinación y el progreso de las emociones a través del tiempo. Finalmente, la regulación hace referencia a la habilidad para modular los sentimientos propios y de los demás, de igual forma que se interviene en la comprensión y el crecimiento personal de las personas. Principalmente apunta a la capacidad de interrumpir y regular los estados emocionales negativos, así como prolongar los estados positivos (Salovey & Mayer, 1990; Extremera Pacheco & Fernández Berrocal, 2005).

3.2 Exigencia emocional

El concepto de exigencia emocional ha sido poco explorado y conceptualizado tanto en la población Argentina como en el resto del mundo (Curbelo, Perez, Garcia & Fumero, 2006). Sin embargo en los últimos años, se han incrementado estudios relacionados a la exigencia emocional de trabajadores específicos como bomberos, policías, médicos, docentes y azafatas (Marrero Rodríguez & Abdul-Jalbar Betancor, 2015), Se trata específicamente de un factor de riesgo psicosocial intrínseco a las características de la tarea y al de determinados eventos, íntimamente relacionados con la actividad que se realiza (Puelles Casenave, 2015).

Algunos conceptos que anteceden a la exigencia emocional, están ligados al trabajo emocional y se enfocan en analizar todas las dimensiones emocionales que intervienen en el desempeño laboral. Se define el trabajo emocional como aquel donde es necesario un control emocional y sentimental para desarrollar manifestaciones corporales y faciales que puedan ser observadas por los demás y no afecten directamente la función laboral (Hochschild en Marrero Rodríguez & Abdul-Jalbal Betancor, 2015).

Según Mababu Mikuir (2012), el trabajo emocional se caracteriza por ser un concepto multidimensional. Inicialmente se relacionó con las emociones esperadas y positivas en el desempeño laboral, sin embargo las investigaciones demuestran que las emociones en el ámbito laboral afectan de manera negativa el funcionamiento del empleado.

Marrero Rodríguez & Abdul-Jalbar Betancor (2015), estudiaron las interferencias y consecuencias de las emociones laborales, con base en el método de evaluación por medio de las expresiones y las interacciones entre los clientes y trabajadores de una empresa. Observaron y clasificaron las emociones que favorecen o no el desempeño laboral, poniendo el foco en la carga y la exigencia emocional de los trabajadores y su funcionalidad (Mababu Mikuir, 2012).

Puelles Casenave (2015) en su estudio basado específicamente en la exigencia emocional de los funcionarios de las fuerzas policiales de España, diseñó un instrumento con confiabilidad y validez que no solo permite clasificar la frecuencia y la emoción percibida, sino también conceptualizar explícitamente la respuesta ante esa exigencia emocional.

Desde este punto de vista, se entiende que todos los esfuerzos adaptativos a situaciones exigentes emocionalmente, generan una respuesta intrapsíquica, que de no ser elaborada funcionalmente pueden provocar estrés u otra patología (Puelles Casenave, 2015). En función de ello, se define a la exigencia emocional como la fortaleza y destreza al desarrollar y manejar diferentes emociones en un contexto laboral, donde el afrontamiento de estas demandas produce una carga emocional al desarrollar las tareas específicas de la profesión (Puelles Casenave, 2009).

3.2.1 Tipos de Respuestas ante la Exigencia Emocional

Según Puelles Casenave (2015), existen cuatro tipos de respuestas referentes a la emoción evocada por el trabajo.

En primer lugar, cuando se habla de interferencia emocional en el trabajo se hace referencia a que la emoción intrínseca de la tarea, afectó y provocó una respuesta profesional inadecuada, pues se desarrolla la labor sin la destreza y el manejo previsto (Puelles Casenave, 2015). Este

concepto, es utilizado para señalar un fracaso en la gestión de la emoción, evidencia que la emoción no ha favorecido la ejecución óptima de la tarea, todo lo contrario (Puelles Casenave, 2015).

Por otro lado, se habla de adherencia emocional privada cuando la emoción intrínseca de la tarea provoca residuos en la vida personal, si bien la tarea se desarrolla en función de lo previsto, se genera una excitación que aun después de terminar la tarea afecta al individuo (Puelles Casenave, 2015). El concepto sirve para el éxito de la gestión de la emoción, favoreciendo la ejecución de la tarea pero advierte elementos emotivos residuales, de igual forma dichos elementos no son síntomas de un trastorno, al contrario sugieren ser procesos naturales de elaboración (Puelles Casenave, 2015).

A diferencia del concepto anterior, la respuesta sin influencia emocional percibida, es aquella en la que la emoción de la tarea no tuvo influencia, la destreza es la adecuada y el profesional no tiene residuos de la tarea en el contexto de su vida personal (Puelles Casenave, 2015). Esta, señala que la respuesta sin influencia emocional percibida señala un éxito en el desarrollo de la emoción, favoreciendo la ejecución de la tarea y descartando la presencia de fenómenos que den lugar a un episodio emocional. No obstante, dicha respuesta, no está catalogada entre positiva o negativa. Podría sugerir una adecuada respuesta con carácter egosintónico tarea-actuación o por el contrario podría llegar a ser una limitación en el reconocimiento de las propias emociones y la introspección emotiva (Puelles Casenave, 2015).

3.2.2 Exigencia emocional en Agentes policiales

El concepto de reglas de manifestación, postula que ante cada circunstancia y contexto social existen normas esperadas socialmente sobre el comportamiento y la función desempeñada. Es el caso de la labor policial que genera un constructo social sobre las expectativas de su accionar y sus obligaciones, así como del control de sus emociones y sus manifestaciones corporales en el cumplimiento de su función (Cazarez, 2016).

Si bien diversos estudios (Howard, Tuffin & Stephens, 2000) manifestaron que los policías reconocen las emociones en sus labores cotidianas, también reconocen que éstas comprometen el rendimiento y la firmeza necesaria para desarrollarse de manera efectiva y de acuerdo a lo esperado.

Según Castro en Puelles Casenave (2015), la función del policía representa una dicotomía entre el servicio a la comunidad y hacer cumplir la ley, en donde la primera solo puede cumplirse teniendo empatía con las necesidades de la población y la segunda manteniendo una distancia y control emocional ante las necesidades personales de cada individuo; estas

afirmaciones, representan una alta exigencia emocional y metodológica para los funcionarios policiales. Los funcionarios deben tener la capacidad de controlar y modificar tanto una emoción humanitaria como otra disciplinaria.

3.3 Estrategias de Afrontamiento

Desde el punto de vista biologicista, la primera conceptualización acerca del Afrontamiento corresponde a la realizada por Cannon (1929), quien afirma que ésta corresponde a una respuesta biológica del individuo, al enfrentarse a una situación amenazante. Cannon (1929), definió que la función del sistema nervioso autónomo del ser humano, es regular la homeostasis. De esta forma el estrés, que por definición produce una alteración en este equilibrio, es percibido como una amenaza por parte del organismo.

Posteriormente y en relación al punto de vista psicológico, el estrés se entiende como el producto entre la relación de la persona y el ambiente, ante demandas específicas. Se determinó que el ser humano tiene una respuesta de afrontamiento ante las situaciones que considera estresantes (Lazarus & Folkman, 1984).

Entre los modelos más aceptados se encuentra el cognitivo, donde la valoración cognitiva determina que la aparición del estrés y las reacciones emocionales están mediadas por un proceso de valoración. Desde este punto de vista, las situaciones en sí mismas no son las que provocan una respuesta emocional; por el contrario es la interpretación que el individuo hace de estas situaciones, el factor desencadenante (Martín Díaz, Jiménez Sánchez & Fernández Abascal, 2004).

Este proceso de valoración, comprende una valoración primaria y una valoración secundaria. Por un lado la valoración primaria determina las consecuencias que la situación tiene para el sujeto; este juzga si la situación es irrelevante o estresante. Por otro lado, en la valoración secundaria, si el sujeto la identificó como estresante o amenazante, debe determinar si posee los recursos y las estrategias de afrontamiento para poner fin o disminuir las consecuencias negativas de la situación (Lazarus & Folkman, 1984).

Asimismo, Lazarus y Folkman (1984), sostienen que la evaluación no solo puede realizarse en diferentes etapas del acontecimiento, por el contrario el resultado de dicha evaluación puede ser diferente dependiendo de la etapa en la que se realice. Las etapas pueden ser: de manera anticipatoria, de confrontación y de post-confrontación. En la etapa anticipatoria la situación aún no ha ocurrido, por lo que la evaluación se sostiene solo con base en una probabilidad y el individuo realiza un análisis de la situación basado en hipótesis de respuesta. En la etapa de confrontación, el individuo comprueba las hipótesis y los modos de acción que pudo anticipar en

la primera etapa, sin embargo aquí el mecanismo se centra en la acción- respuesta y se caracteriza por ser una etapa estresante, ya que se ponen a prueba los recursos del individuo para afrontar la situación. Finalmente en la etapa de post-confrontación, el individuo realiza una nueva evaluación de los procesos utilizados y los dirige no sólo al pasado sino también al futuro, teniendo en cuenta los daños y las consecuencias del accionar de la etapa anterior.

Desde este punto de vista, las estrategias de afrontamiento corresponden a todas aquellas respuestas que tienen los seres humanos ante situaciones cotidianas de estrés. Su objetivo es estabilizar y favorecer la adaptación al medio, proporcionando un buen funcionamiento psicosocial y son producto de la valoración secundaria de una situación o de un entorno que el sujeto considera amenazante. Esto puede hacerse resolviendo el problema, eliminando el estímulo o adaptándose a la preocupación sin resolver la situación (Lazarus & Folkman, 1984).

Aun en la actualidad, la teoría descrita anteriormente, es la más aceptada, ésta define al afrontamiento como los esfuerzos dinámicos que el ser humano desarrolla para manejar exigencias internas o externas específicas que considera desbordantes (Lazarus & Folkman, 1984).

3.3.1 Estrategias de Afrontamiento según el foco de las respuestas

El primer punto de vista desde el cual se pueden definir las estrategias de afrontamiento es con base en la focalización de las respuestas, ya sea centrados en el problema o en las emociones.

Las estrategias centradas en el problema, tienen como objetivo la resolución de los problemas, sea por la modificación de las circunstancias o por la aportación de nuevos recursos que disminuyan el efecto hostil de las condiciones ambientales. Estas requieren un objetivo y un proceso analítico que normalmente es dirigido al entorno (Lazarus & Folkman, 1984).

A su vez, las estrategias de afrontamiento enfocadas en el problema, pueden pensarse desde un afrontamiento demorado o desde una afrontamiento activo. El primero se considera una respuesta dirigida a encontrar el momento oportuno para actuar de manera no prematura, mientras el segundo se centra en modificar las situaciones o disminuir sus efectos, y por lo tanto, es considerado activo por la acción directa y los esfuerzos personales (Lazarus & Folkman, 1984).

Según Lazarus y Folkman (1984), las estrategias centradas en el problema se clasifican en confrontación y planificación: la confrontación determina los esfuerzos para modificar el acontecimiento y la planificación se enfoca en la solución del problema. Estas estrategias están relacionadas con resultados positivos para afrontar el estrés.

Por otro lado, las estrategias centradas en la emoción, están basadas en la premisa de la regulación emocional. Determinan los esfuerzos para modificar el malestar y manejar los estados emocionales provocados por la situación estresante. Finalmente, su objetivo es evitar la situación realizando una valoración del suceso como perturbador y a diferencia de las estrategias enfocadas al problema, estas atienden los procesos positivos del interior del sujeto (Lazarus & Folkman, 1984).

Siguiendo los lineamientos de la valoración cognitiva secundaria, en las estrategias centradas en la emoción, cuando el individuo determina que no tiene los recursos para afrontar la situación y no puede modificar de manera significativa las consecuencias de esta, su respuesta es evitativa (Lazarus & Folkman, 1984).

Finalmente, Lazarus y Folkman (1984), clasifican y definen algunas de las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción: aceptación de responsabilidad, distanciamiento, autocontrol, re-evaluación positiva, escape, búsqueda de apoyo social y negación. Dichas estrategias se relacionan con la inadaptación.

3.3.2 Aspectos psicosociales que intervienen en las Estrategias de Afrontamiento

La respuesta ante el estrés puede ser tan diferente como la cantidad de personas en el mundo, debido que corresponde al cociente entre las características personales y el contexto social en donde está inmerso el sujeto. A esto se suma la cantidad de experiencias que posee y que pudieron proporcionar más estrategias o recursos de respuesta (Chavez, 2014).

Uno de los aspectos más importantes del afrontamiento, es que corresponde a un proceso que implica interacción entre ambiente, sujeto y recursos (Lazarus & Folkman, 1984). Por lo tanto, las características personales de los individuos pueden verse implícitas en las estrategias de afrontamiento utilizadas, así como sus experiencias vitales para enfrentar situaciones estresantes.

En adición, se determina que la respuesta de afrontamiento está directamente relacionada, tanto con el estresor como con la cantidad de sucesos estresantes a los que el sujeto se ve enfrentado. Según Moos (1993), la severidad y la evaluación de la situación, influyen en la respuesta y demuestra la obligación de estimar un interjuego entre las modalidades de afrontamiento y la especificidad de la situación atravesada.

Según Lazarus y Folkman (1984), el proceso de afrontamiento no puede entenderse de manera invariable, ya que depende de la situación que se atraviese y de la respuesta que no puede ser definida a priori como funcional o disfuncional. Según Fernández-Abascal (1997), el

afrontar una situación no equivale a tener éxito; el éxito depende de la capacidad del individuo para ignorar, tolerar, minimizar y aceptar aquello que puede o no dominar.

En resumen, la evaluación de la situación dependerá de las estrategias que tenga el sujeto para poder enfrentarla y la valoración cognitiva de la misma. Esto ha favorecido que varios autores coinciden en priorizar la relevancia de la situación ante las estrategias, dado que estas pueden modificarse en determinado contexto y frente a determinadas situaciones (Mikulic & Crespi, 2004; Moos, 1993).

Cabe aclarar que desde la conceptualización y diferenciación de las estrategias de afrontamiento y los estilos de afrontamiento. Fernández- Abascal (1997), define a los estilos de Afrontamiento como predisposiciones generales para enfrentar situaciones que son temporal y situacionalmente estables, mientras las estrategias de afrontamiento son situacionalmente dependientes, pueden modificarse y están atravesadas por infinidad de factores tanto de la situación como del sujeto para responder a una problemática.

Finalmente, diferentes autores (Moos, 1993; Feuerstein, Labbe & Kuczmierczyk, 1986) han determinado que se pueden clasificar las estrategias de afrontamiento según el método: sea activo o pasivo; y según el foco: sea centrado en el problema (aproximación) o centrado en la emoción (evitación), que a su vez se puede ser cognitivo o conductual; lo cual, concuerda con la clasificación de Ongarato, De La Iglesia, Stover y Fernández Liporace, (2009), quienes realizaron la adaptación Argentina del test de estrategias de Afrontamiento (CRI-Y).

3.3.3 Estrategias de Afrontamiento en Funcionarios Policiales y Fuerzas Armadas

Cazarez (2016) define que uno de los principios más importantes para las operaciones de los agentes policiales es la pertinencia, la cual postula que es necesaria una evaluación previa del costo- beneficio de la situación, para determinar técnicas excepcionales para la ejecución de las labores. Tal concepto representa una analogía de la valoración cognitiva desarrollada por Lazarus y Folkman (1984). Esto explicó por qué la impulsividad es una de las características que pone en riesgo el equilibrio militar y resulta ser un criterio de exclusión de los aspirantes (Sanidad Militar en Chaves-Castaño & Orozco-Rosado, 2015).

Según Durán (2001), una de las principales estrategias de afrontamiento desarrolladas en los funcionarios policiales, son aquellas centradas en el problema, entre las cuales se encuentran las estrategias vinculadas al soporte institucional y organizacional -como por ejemplo comentar los problemas con superiores y compañeros- informarse acerca de la situación o entrenarse para aumentar su capacidad de afrontamiento y buscar el lado positivo de la situación.

Asimismo, se han considerado características específicas de las estrategias de afrontamiento en el trabajo policial, que están relacionadas con la continuidad de eventos estresantes y la variabilidad de situaciones, que aún con el entrenamiento estandarizado que suelen tener los funcionarios, no tienen una única solución (Pietrantonio et al. en Puelles Casenave, 2015).

Algunos autores (Di-Colloredo & Aparicio Cruz, 2007), mencionan diferentes variables que influyen en las estrategias de afrontamiento; salud, energía, técnicas para la resolución, habilidades sociales, acompañamiento social, recursos materiales, condiciones personales, grado de amenaza, amenaza extrema y grado de estrés. Entre estas, la amenaza extrema, puede relacionarse con la acumulación inefectiva de información y una evaluación errática, provocando un estado de hipervigilancia que se caracteriza por un estancamiento y un funcionamiento cognoscitivo limitado. Esta amenaza extrema es común en las fuerzas militares y fuerzas públicas, quienes no solo se enfrentan cotidianamente a situaciones de riesgo, sino que algunas de estas pueden ser interpretadas como una amenaza extrema para su integridad (Chaves-Castaño & Orozco-Rosado, 2015).

3.4 trabajo específico del investigador policial de delitos narco-criminales.

En este caso particular la investigación se enfoca en aquellos policías que dependen de una Superintendencia de drogas peligrosas, cuyas labores se centran principalmente en prevenir y reprimir cualquier infracción a la ley federal 23.737, que data de narco-criminalidad. Todos los delitos relacionados con el narcotráfico tienen mayor rigor, por tratarse de un delito que constituye un auténtico flagelo para la sociedad, que no solo afecta la salud y la seguridad ciudadana, sino que representa una auténtica violación a la soberanía nacional por tratarse de un crimen cuya naturaleza es claramente transnacional (Michetti, Peña & Bullrich, 2017).

En materia de narcotráfico, las labores de los policías son identificar promotores, productores y distribuidores; obtener pruebas, de distribución y ganancias; para finalmente dismantelar de manera completa toda la organización, incautar y detener estupefacientes, dinero y autores. Para esto, son necesarias técnicas de investigación que posibiliten a los funcionarios policiales penetrar en todo el entramado organizativo. Debido a que la delincuencia organizada se ha complejizado en el transcurso del tiempo, fue necesario modificar los medios tradicionales de investigación (Fonseca- Herrera, 2004).

Basados en las características de los conflictos narco-criminales varios autores (Cazarez, 2016 & Fonseca-Herrera, 2004) determinan que no se pueden enfrentar con los medios tradicionales de investigación policial, se han creado e incrementado cada día, modalidades

*Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en Policías de la
Superintendencia de Drogas Peligrosas*

extraordinarias que requieren de habilidades específicas y estrategias excepcionales por parte de los investigadores

4. Estado del arte

Para el desarrollo de éste, se realizó una búsqueda bibliográfica utilizando bases de datos Redalyc, Scielo, Dialnet. Se distinguieron los resultados que tengan en cuenta las siguientes palabras claves: Inteligencia Emocional, Estrategias de Afrontamiento, Exigencia Emocional y Policías. Se seleccionaron seis artículos de investigaciones que fundamentan teóricamente el presente estudio y desarrollaron el tema a profundidad, relacionando diferentes variables como edad, estado civil y labor específica. Las investigaciones seleccionadas son metodológicamente no experimentales, transversales cuantitativas y descriptivas-correlacionales.

En primer lugar, la investigación de Puelles Casenave (2015), tuvo como objetivo determinar las exigencias emocionales del trabajo policial teniendo en cuenta aspectos socio-laborales, tareas y eventos con exigencia emocional, personalidad resistente y estrategias de afrontamiento en una muestra de 837 policías, lo cual representaba el 33% de la población total. Los resultados determinaron que la emoción de la tarea interfiere en la respuesta del policía, también determinaron que los agentes policiales jóvenes presentan extrema cautela en las situaciones con exigencia emocional alta, evidenciando una discrepancia entre el manejo previsto y el manejo realizado. Otro hallazgo es que los policías con tareas administrativas eran más vulnerables ante situaciones de riesgo en comparación con aquellos que realizan cotidianamente tareas operativas, dado que no están habituados a las exigencias y no han entrenado sus habilidades (Puelles Casenave, 2015). Para el desarrollo de ésta investigación, Puelles Casenave, 2015, diseñó un Cuestionario de Exigencia Emocional para Unidades de Intervención policial (CEET-UIP), específico para fuerzas policiales. El mismo evaluó la frecuencia, emoción y tipo de respuesta ante la emoción, en el desarrollo de las labores policiales.

Por otra parte, Chávez-Castaño y Orozco-Rosado (2015), investigaron las estrategias de afrontamiento en funcionarios militares en una muestra de 68 soldados masculinos. Utilizaron instrumentos como el Inventario de Estilos de Personalidad de Millon (MIPS) y la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M). Su objetivo fue determinar las habilidades y características de la personalidad de los aspirantes a un cargo que favorecen el proceso de adaptación a la estructura y la vida militar.

Los resultados remarcan que la población estudiada tenía estilo de personalidad dominante y con estrategias de afrontamiento dirigidas hacia la solución de problemas, entre estas el apoyo social y el apoyo de profesionales o superiores, son las más utilizadas para facilitar el afrontamiento a problemas y estrés propio de las fuerzas militares (Chávez-Castaño & Orozco-

Rosado, 2015). Otro resultado que tanto Puelles Casenave (2015) como Chávez-Castaño y Orozco-Rosado (2015) señalaron fue que los funcionarios de las fuerzas suelen mantenerse en estados de alerta, vigilancia y control, en operativos prolongados y con sobrecarga de responsabilidades y actividades. Estas tareas estaban directamente relacionadas con síntomas de estrés, pérdida de sueño y fatiga. Esto concuerda con los planteamientos de Morales-Manrique y Valderrama-Zurián (2012), quienes determinaron que factores como jornadas laborales largas y de alto riesgo, sobrecarga emocional y laboral y situaciones en las que deben priorizar su trabajo con respecto a sus responsabilidades familiares, inciden en la calidad de vida de los policías, lo que afecta de manera directa la vida personal y familiar.

Otro de los resultados de esta investigación corresponde a una correlación negativa entre reflexión y evitación cognitiva (Chaves-Castaño & Orozco-Rosado, 2015) al aumentar la capacidad reflexiva, disminuye la evitación cognitiva y la negación, dando lugar al análisis objetivo, racional y crítico de la situación, necesarios en el desarrollo de la función militar.

Por otro lado, Urazan y Ortiz (2012), realizaron una investigación con una muestra de 369 funcionarios del cuerpo investigativo judicial, cuyo objetivo fue explorar los factores psicosociales de gestión organizacional relacionados con la salud mental. Asimismo, detectaron cuáles son las características organizacionales que benefician el trabajo de los policías y las características laborales que aumentan la exigencia emocional.

Los resultados concuerdan con la investigación realizada por Puelles Casenave (2015), en la que encontraron que las personas con funciones investigativas, tienen mayor ansiedad y responsabilidades, debido a que suelen enfocar su pensamiento a un riesgo de vida inminente y a la responsabilidad social de su función, esto, dadas las características de delitos que investigan. Del mismo modo, determinaron que existe una correlación positiva en ansiedad y antigüedad en la fuerza. Urazan y Ortiz (2012), señalaron diferencias por género en las exigencias emocionales. Los resultados indicaron que las mujeres manifiestan mayor ansiedad y malestar mental que los hombres.

En concordancia con Urazan y Ortiz (2012) y Puelles Casenave (2015), los resultados de Chávez-Castaño y Orozco-Rosado (2015) señalaron que la sintomatología ansiosa característica del funcionario policial, se encuentra relacionada con las tareas repetitivas, pérdida de intimidad, preocupaciones de aprobación y castigo de parte de sus superiores. De ahí que el tipo de afrontamiento en estas circunstancias esté dirigido a la emoción exclusivamente.

Arias y Giuliani (2014), exploraron y compararon las características de la Inteligencia Emocional en personas de tres grupos étnicos diferentes mediante la escala Trait-meta mood

24 (TMMS-24). Esta investigación tuvo una muestra de 252 sujetos hombres y mujeres, los cuales dividieron en tres grupos etáreos, cada grupo con la misma cantidad de sujetos. Sus resultados concuerdan con estudios anteriores; determinaron que a medida que aumentaba la edad existía un mayor desarrollo de Inteligencia emocional y desarrollaban recursos emocionales para adaptarse y afrontar los desafíos de la vida.

Por otro lado, Albuérne, Nieto y Albacete (2013) realizaron una investigación sobre el riesgo psicosocial y percepción del estrés laboral, teniendo en cuenta el género y los años de antigüedad en las fuerzas, con una muestra de 439 policías. Uno de sus resultados; constituye la afirmación de que a mayor edad, menor resistencia al estrés y mayor experiencia, por lo tanto en términos de adaptación mejor afrontamiento, esto concuerda con Cazarez (2016), quien afirma que el policía joven en busca de reafirmación y reconocimiento, está en riesgo de cometer más errores, mientras el policía más experimentado sabe las consecuencias, teme en exceso a las pérdidas y la adaptación al cambio es difícil de sostener. Del mismo modo detectaron diferencias entre hombres y mujeres con respecto a las estrategias de afrontamiento al estrés. Según Albuérne, Nieto y Albacete (2013), las mujeres tienden a desarrollar con más frecuencia estrés post traumático y son más vulnerables en términos de riesgo psicosocial.

Finalmente, después de la revisión bibliográfica, se pudo observar el desarrollo teórico, basado en investigaciones relacionadas directamente con variables intervinientes en el trabajo del agente policial. Que van desde lo más mínimo y particular, a lo general y colectivo, atravesando la calidad de vida de los mismos.

5. Metodología

5.1 Diseño

La investigación realizada corresponde a un estudio con finalidad aplicada y orientación teórico-metodológica cuantitativa, la misma tuvo como objetivo medir el grado de relación que existe entre tres variables: inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento y exigencia emocional, en un contexto en particular. De tipo descriptivo-correlacional de corte transversal en tiempo único.

5.2 Participantes

La población objeto fueron funcionarios de la Policía Federal Argentina, miembros de la división operativa antidrogas urbanas y especiales de la Superintendencia de Drogas Peligrosas.

El muestreo fue intencional no probabilístico de índole voluntario y anónimo. La cantidad de muestra seleccionada fue de 40 participantes que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión, teniendo en cuenta que la población total corresponde a 70 personas aproximadamente, resultó relevante dicha cantidad.

Los criterios específicos de inclusión determinaron que la muestra correspondiera a funcionarios que se desempeñaran en investigaciones de antinarcóticos, realizando esta tarea de forma encubierta o civil. Debían tener al menos un año de antigüedad en esta superintendencia y haberse enfrentado al menos a un operativo de alto riesgo como por ejemplo: un allanamiento.

Por otro lado, los criterios de exclusión correspondieron a funcionarios que realizaran solo tareas administrativas y hayan estado bajo tratamiento psiquiátrico.

Se tomaron cuestionarios a 40 policías, todos miembros de una Superintendencia de Drogas Peligrosas, con función exclusivamente operativa. En algunos casos de jefatura. Ninguno manifestó tener o haber tenido una licencia psiquiátrica.

En cuanto a la edad: el promedio fue de 36 años ($DE = 8.77$), el máximo de edad de 54 años y el mínimo de 20. La distribución según rango etario se observó de la siguiente manera: 30% ($n = 12$) de la muestra tiene entre 20 y 30 años, otro 30% ($n = 12$) de la población tiene entre 30 y 40 años, el 28% ($n = 11$) tienen entre 40 y 50 años y finalmente el 12% ($n = 5$) de la población tiene más de 50 años (ver figura 1).

En referencia al estado de convivencia, el 70% ($n = 28$) de los entrevistados manifestaron estar conviviendo con su pareja, 10% ($n = 4$) manifestaron convivir con sus padres, otro 10% conviven solos y el 10% ($n = 4$) restante convive con otros familiares (hijos) (ver figura 2).

En relación al estado civil declarado el 47.5% ($n = 19$) de la muestra manifestaron estar casados, el mismo porcentaje 47.5% ($n = 19$) manifestó estar soltero y un 5% ($n = 2$) está separado o divorciado. Para análisis posteriores, los participantes que manifestaron estar solteros pero convivir con su pareja, entran en el grupo de casados/convivencia de hecho (ver figura 3).

Finalmente en referencia a la antigüedad o años de servicio en la policía, se analizó la distribución de la muestra según antigüedad en la policía y según antigüedad en Drogas Peligrosas, ambas cifras son necesarias dado que la baja antigüedad en Drogas Peligrosas no es sinónimo de baja antigüedad en la policía (ver figura 4). En referencia a la antigüedad en la policía, la media es 12.75 años ($DE = 9,36$), con un valor máximo de 33 años, un valor mínimo de 2 años. El 42.5% ($n = 17$) de los policías tienen hasta 10 años de antigüedad, el 30% ($n = 12$) tienen hasta 20 años en servicio, el 25% ($n = 10$) tienen hasta 30 años y el 2.5% ($n = 1$) restantes tiene más de 30 años de antigüedad. Por otro lado y en referencia a la antigüedad específicamente en la superintendencia de Drogas Peligrosas, la media corresponde a 5.65 ($DE = 6.16$), el valor mínimo es de 1 año, el valor máximo es de 23 años. El 82.5% ($n = 33$) de la población tienen hasta 10 años de antigüedad, el 12.5% ($n = 5$) tienen hasta 20 años de servicio, el 5% ($n = 2$) tienen hasta 20 años, ningún participante tiene más de 30 años en esta dependencia.

5.3 Instrumentos

Para el desarrollo de esta investigación se seleccionaron cuatro cuestionarios diferentes con características psicométricas que avalan su validez y confiabilidad.

5.3.1 Cuestionario socio demográfico y socio laboral

Este cuestionario tiene como objetivo confirmar los criterios de inclusión y exclusión, así mismo es necesario para cumplimentar los objetivos específicos y delimitar la muestra. Fue diseñado para la población seleccionada a fin de investigar a fondo variables sociodemográficas como; sexo, estado civil, estado de convivencia, nivel académico, antigüedad en la Policía, antigüedad en la Superintendencia de Drogas Peligrosas, jerarquía, existencia de una licencia psiquiátrica y función desempeñada en D.P.

5.3.2 Cuestionario de Exigencia Emocional De Trabajo Para Unidades De Intervención Policial (CEET, para UIP)

Se utilizó este cuestionario elaborado por Concepción Puelles Casenave (2015), su objetivo fue determinar el tipo de emoción, la frecuencia y la respuesta emocional evocada en la tarea propia del funcionario policial. El mismo constó de 31 ítems, que expresan tareas emocionales cotidianas de los policías.

Las tareas fueron evaluadas con respecto a dos categorías. Por un lado, la frecuencia con la que el funcionario fue expuesto al evento, se evaluó mediante una escala de tipo Likert con cinco puntos; siendo cero= nunca, uno= a veces, dos= moderadamente, tres= bastante y cuatro= a muchísimas veces. Por otro lado, evaluó la respuesta emocional percibida, para esto se presentaron 3 alternativas de respuesta a cada situación, donde la tipología de respuesta podría ser interferencia emocional en el trabajo, adherencia emocional privada o sin influencia emocional percibida. El cuestionario arrojó, cuatro tipos de resultados, que corresponden a la frecuencia de la exigencia emocional, la interferencia emocional en el trabajo, la adherencia emocional privada y la ausencia de influencia emocional. Cada uno tiene su respectivo protocolo de evaluación, que permite evaluar y tener un resultado individual.

Características psicométricas: la confiabilidad reportada para esta investigación según el coeficiente alfa de Cronbach es: (.89) para la escala general, (.52) para la frecuencia y (.92) para la respuesta emocional.

5.3.3 Versión en español del Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24)

Este cuestionario hace referencia a la versión reducida del TMMS 48, realizada por el grupo de investigación Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos. La TMMS-24 estuvo integrada por 24 ítems, comprendidos en tres dimensiones: atención, claridad emocional y reparación, lo que refiere a tres procesos: percepción, comprensión y regulación, éstos proporcionaron un indicador de los niveles de Inteligencia Emocional.

Se evaluó el metaconocimiento de los estados emocionales mediante una escala de tipo Likert acerca del grado de acuerdo con cada ítem, donde 1= nada de acuerdo, 2= algo de acuerdo, 3= .bastante de acuerdo, 4= muy de acuerdo y 5= totalmente de acuerdo.

Esta escala está

Características psicométricas: la confiabilidad reportada para esta investigación según el coeficiente alfa de Cronbach es: (.89) para la escala global, (.89) para atención, (.86) para

claridad y (.86) para reparación. Los resultados concuerdan los obtenidos por Fernández-Berrocal, Extremera y Ramos (2003).

5.3.4 Inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-Y)

Desarrollado por Rodolf Moos en 1993 y adaptado a la población Argentina por Ongarato, De La Iglesia, Stover y Fernández Liporace (2009).

Consta de 22 ítems o reactivos, donde se combinaron dos dimensiones, según el foco de atención: centrado en la emoción (evitación) o en el problema (aproximación). Trece ítems corresponden a estrategias de aproximación y nueve a estrategias de evitación. A su vez, en cada uno de estos grupos se discriminan respuestas cognitivas y respuestas conductuales.

La prueba puede dividirse en dos partes; en la primera, el sujeto tuvo que describir una situación problemática; la segunda, se presentaron 22 ítems o reactivos, con un formato de respuesta tipo Likert de cuatro opciones, nunca, pocas veces, muchas veces y siempre. Estas aludían a la frecuencia con la que se actuó frente al problema referido en la primera parte.

Características psicométricas: la confiabilidad reportada para esta investigación según el coeficiente alfa de Cronbach: (.83) para la escala global, (.83) para aproximación y (.61) para evitación. Los resultados difieren en gran medida a los arrojados en la investigación de Ongarato, De La Iglesia, Stover y Fernández Liporace (2009), quienes arrojaron un coeficiente de (.60) para el global de la escala

5.4 Procedimiento de recolección de datos

Inicialmente se contactó al jefe de Operaciones Metropolitanas de La Superintendencia De Drogas Peligrosas, quien autorizó que se lleve a cabo la investigación tomando como participantes a sus subordinados. Se aclaró el propósito de la investigación y las consideraciones éticas de la misma: participación voluntaria, confidencialidad, anonimato y consentimiento informado.

Posteriormente se realizó una prueba piloto y se diseñó el consentimiento informado, aunque no constituye un instrumento como tal, hizo parte del paquete de cuestionarios que los participantes completaron. El mismo contenía toda la información relevante sobre esta investigación, detallando los objetivos, fines académicos, de carácter no devolutivo ni diagnóstico, de igual forma se informó que el superior a cargo había autorizado la participación y que ninguna respuesta tendría influencia en sus funciones laborales.

La recolección de datos se realizó durante los meses de abril y mayo de 2017. Se distribuyeron 60 cuestionarios aplicados de forma auto-administrada. Sin embargo sólo fueron

utilizados 40 cuestionarios, ya que se descartaron los cuestionarios incompletos. Varios cuestionarios fueron devueltos sin la respuesta a las escalas de afrontamiento. La información faltante impide el procesamiento de esos casos.

5.5 Procedimiento de análisis de datos.

En primera medida se confeccionó una matriz de datos Y El procesamiento de la información se realizó mediante el programa estadístico para el estudio de las ciencias sociales (SPSS) versión IBM SPSS Statistics 21.0. Se analizaron las medidas descriptivas de las variables y las correlaciones bivariadas a través del coeficiente de r Pearson; y análisis de comparación de medias mediante la prueba t de Student.

Para el análisis de la prueba t de Student, se dividieron los grupos según el estado civil declarado y se filtraron según el estado de convivencia. Las personas que declararon estar solteros pero vivir con su pareja, se los clasificó en el grupo de casados. Finalmente se obtuvieron dos grupos: casados y solteros.

6. Resultados

6.1 Objetivo General

Al retomar el objetivo general del estudio, se procedió a analizar la relación entre las variables exigencia emocional, inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento en policías de la Superintendencia de DP, se realizaron pruebas de correlación entre ambas variables y sus diferentes subescalas.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la relación inteligencia emocional y exigencia emocional, se pudo observar que existe relación solo entre la subescala de interferencia de la exigencia emocional y la atención en inteligencia emocional, y a su vez, en la escala que mide la no influencia de la exigencia emocional y la atención, estas relaciones fueron estadísticamente significativas.

Por un lado se obtuvo una correlación positiva media bilateral y muy significativa ($r = .495$; $p < .01$) con las subescalas atención e interferencia, a medida que el sujeto reconoce la emoción del evento, se vuelve más vulnerable a la interferencia emocional. Un buen puntaje en la escala de inteligencia emocional afecta negativamente en la escala de exigencia emocional.

Por otro lado se encontró una correlación negativa media bilateral y muy significativa ($r = -.341$; $p < .05$), entre las subescalas sin influencia y atención, a medida que el individuo tiene menos atención en sus emociones, sus respuestas sin influencia emocional aumentan. Al contrario que en el caso anterior un mal puntaje en la subescala de inteligencia emocional, proporciona un buen puntaje en la subescala de exigencia emocional.

Cabe aclarar que el nivel de atención de la inteligencia emocional tuvo un promedio bajo en comparación con las demás subescalas del instrumento (ver tabla 6).

Tabla 1

Correlación r de Pearson entre exigencia emocional e inteligencia emocional

	n= 40		
	Atención	Claridad	Reparación
Frecuencia	.257	.052	-.285
Interferencia	.495**	.073	.099
Adherencia	.079	.014	.143
Sin influencia	-.341*	-.053	-.173

*. La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral).

**.. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Siguiendo con el objetivo general investigó el tipo de relación que existe entre la variable exigencia emocional y el constructo estrategias de afrontamiento, mediante pruebas de correlación r de Pearson.

Las correlaciones que fueron significativas, corresponden a las sub-escalas interferencia ($r=.315$; $p < .05$) correlación positiva débil y sin influencia ($r = -.325$; $p < .05$) correlación negativa débil.

Esto indica que a mayor interferencia en la respuesta de exigencia emocional, mayores serán las estrategias de afrontamiento de aproximación de la persona. Por otra parte a mayor respuesta sin influencia de la exigencia emocional, menores serán las estrategias de afrontamiento de aproximación.

Por otro lado, el resultado de la correlación entre la frecuencia a la exposición de la exigencia emocional y la subescala de aproximación es una correlación negativa débil muy significativa ($r = -.432$; $p < .01$). Para la subescala de evitación se encontró una correlación negativa débil muy significativa ($r = -.411$; $p < .01$). Lo cual explica que a medida en que aumenta la exposición a eventos emocionales disminuyen significativamente las estrategias de afrontamiento en ambas subescalas (aproximación y Evitación).

Tabla 2

Correlación r de Pearson entre estrategias de afrontamiento y exigencia emocional.

	n= 40	
	Aproximación	Evitación
Frecuencia	-.432**	-.411**
Interferencia	.315*	.148
Adherencia	.176	.230
Sin Influencia	-.325*	-.280

*. La correlación es significativa al nivel 0.05 (bilateral)

**.. La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

Finalmente para concluir con el objetivo general se analizó la relación entre las variables inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento, también mediante pruebas de correlación r de Pearson. No se encontró correlación entre ambas variables.

Tabla 3

Correlación r de Pearson entre estrategias de afrontamiento e inteligencia emocional.

n= 40		
	Aproximación	Evitación
Atención	.078	.002
Claridad	-.031	-.116
Reparación	.137	.158

6.2 Objetivos específicos

En el **primer objetivo** específico se describieron los resultados generales de las respuestas ante la exigencia emocional de los policías de DP. Las subescalas correspondientes a la variable exigencia emocional fueron: frecuencia, interferencia, adherencia y sin influencia.

En relación a la interferencia emocional, el puntaje mínimo fue 0 y el puntaje máximo 6, con una media de 2.72 ($DE= 1.96$). En tanto la adherencia emocional el puntaje mínimo corresponde a 0 y el máximo a 15, con una media de 9.10 ($DE= 3.06$). Para la subescala de sin influencia el valor mínimo es 13 y el máximo de 30 con una media de 19.17 ($DE= 3.06$). Finalmente la escala de frecuencia, tiene un valor mínimo de 1 y un máximo de 29 con una media de 19.12 ($DE= 3.55$).

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de exigencia emocional.

Respuesta a la exigencia emocional	N	Mínimo	Máximo	Media	Desvío Típico
Interferencia	40	.0	6.0	2.72	1.96
Adherencia	40	.0	15.0	9.10	3.06
Sin Influencia	40	13	30.0	19.17	3.55
Frecuencia	40	1	29.0	19.12	7.33

Se analizó también el puntaje total de las variables, según los protocolos de evaluación, a continuación se describen los resultados de las subescalas del cuestionario de exigencia emocional, en cuanto a la interferencia emocional el 35% de la muestra ($n = 14$) obtuvo un puntaje elevado, el 50% se encuentra dentro de una interferencia normal ($n = 20$) y el 15% de la población ($n = 6$) tiene una interferencia escasa o es vulnerable a la interferencia. En referencia

a la adherencia emocional, el 5% de la muestra ($n = 2$) tiene un puntaje elevado, el 90% ($n = 36$) se encuentra dentro de la media y el 5% restante ($n = 2$) tiene una adherencia escasa. En tanto la respuesta sin influencia emocional, el 3% de la muestra ($n = 1$) tiene un puntaje elevado, el 82% ($n = 32$) está dentro de la media y el 17% ($n = 7$) está dentro del nivel de sin influencia bajo. Finalmente en lo que refiere a la frecuencia de exigencias emocionales, el 23% ($n = 9$) tiene una frecuencia alta, el 52% ($n = 21$) se encuentra dentro de la media y el 25% restante tiene una exposición baja (ver tabla 4, figura 5).

Tabla 4

Distribución de la muestra según el resultado de las subescalas de Exigencia Emocional

	Interferencia	Adherencia	Sin Influencia	Frecuencia
Elevada	35% ($n = 14$)	5% ($n = 2$)	3% ($n = 1$)	23% ($n = 9$)
Media	50% ($n = 20$)	90% ($n = 36$)	80% ($n = 32$)	52% ($n = 21$)
Escasa	15% ($n = 6$)	5% ($n = 2$)	17% ($n = 7$)	25% ($n = 10$)

Retomando el **segundo objetivo** que se indagaron las características de la población en cuanto a los resultados del cuestionario de inteligencia emocional. Las subescalas correspondientes a la variable inteligencia emocional fueron: atención, claridad y reparación. En primer lugar se analizaron los estadísticos descriptivos, en cuanto a la subescala de atención el valor mínimo es 9 y el valor máximo es de 33 con una media de 17.25 ($DE= 5.96$), la subescala de claridad tuvo un valor mínimo de 15 y un máximo de 39, con una media de 24.20 ($DE= 6.49$), finalmente la subescala de reparación tuvo un valor mínimo de 16 y un máximo de 38, con una media de 27.20 ($DE= 6.73$) (ver tabla 5).

Tabla 5

Estadísticos descriptivos de inteligencia emocional.

Inteligencia emocional	N	Mínimo	Máximo	Media	Desvío Típico
Atención	40	9.0	33.0	17.25	5.96
Claridad	40	15.0	39.0	24.20	6.49
Reparación	40	16.0	38.0	27.20	6.73

Posteriormente se analizó el porcentaje de la muestra según el puntaje de cada subescala del cuestionario de inteligencia emocional, cabe aclarar que en este cuestionario la mayoría de la muestra se encuentra por debajo de la media del protocolo, es decir los resultados son muy bajos. En cuanto a la atención ningún policía tuvo un puntaje alto y solo el 22.5% de la muestra está dentro de la media ($n = 9$), el resto se encuentra con un puntaje bajo y corresponde al 77.5% del total de la muestra ($n = 31$). En lo referente a claridad, el 2.5% de la muestra ($n = 1$) tiene un puntaje alto, el 40% ($n = 16$) tiene un puntaje que se encuentra dentro de la media y el 57.5% tiene un puntaje bajo ($n = 23$), finalmente en la subescala de reparación el 12.5% tiene un puntaje alto ($n = 5$), el 55% está dentro de la media y el 32.5% ($n = 13$) tiene un puntaje bajo (ver tabla 6, figura 6).

Tabla 6

Distribución de la muestra según el resultado de las sub-escalas de inteligencia emocional

	Atención	Claridad	Reparación
Mucha	0% ($n = 0$)	2.5% ($n = 1$)	12.5% ($n = 5$)
Adecuada	22.5% ($n = 9$)	40% ($n = 16$)	55% ($n = 22$)
Poca	77.5% ($n = 31$)	57.5% ($n = 23$)	32.5% ($n = 13$)

Siguiendo con el **tercer objetivo** se procedió a describir los puntajes del cuestionario de estrategias de afrontamiento. Las sub-escalas utilizadas correspondientes a estrategias de afrontamiento fueron: evitación y aproximación. En referencia a la aproximación, el valor mínimo es de 0.23 y el máximo de 2.15 con una media de 1.18 ($DE = .527$), en tanto a la evitación, el valor mínimo es de 0.22 y el valor máximo de 2.00 con una media de 1.15 ($DE = .476$). Al igual que en los resultados de inteligencia emocional, las subescalas de estrategias de afrontamiento tienen puntajes bajos (ver tabla 7).

Tabla 7

Estadísticos descriptivos de las estrategias de afrontamiento.

Estrategias de afrontamiento	N	Mínimo	Máximo	Media	Desvío Típico
Aproximación	40	0.23	2.15	1.18	.527
Evitación	40	0.22	2.00	1.15	.476

De igual forma se analizó el porcentaje de la muestra según el puntaje de cada subescala del cuestionario de estrategias de afrontamiento, la mayoría de los policías se encuentran por debajo de la media del protocolo, es decir los puntajes son muy bajos. En cuanto a la subescala de aproximación el 12.5% ($n = 5$) obtuvo un puntaje muy por encima de la media, mientras solo el 32% de la muestra está dentro de la media ($n = 13$) el resto de la muestra obtuvo un puntaje bajo y corresponde al 55% del total de la muestra ($n = 22$). En lo referente a evitación, el 7.5% de la muestra ($n = 3$) tiene un puntaje por encima de la media, el 35% ($n = 14$) tiene un puntaje que se encuentra dentro de la media y el 57.5% tiene un puntaje bajo ($n = 23$) (Ver tabla 8, figura 7).

Tabla 8

Distribución de la muestra según el resultado de las subescalas de estrategias de afrontamiento

	Aproximación	Evitación
Alto	12.5% ($n = 5$)	7.5% ($n = 3$)
Medio	32.5% ($n = 13$)	35% ($n = 14$)
Bajo	55% ($n = 22$)	57.5% ($n = 23$)

De acuerdo al **cuarto objetivo** específico planteado se analizó la diferencia de los resultados de las variables inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento según años de servicio en Drogas Peligrosas, para esto se realizaron pruebas de correlación r de Pearson entre las subescalas de cada variable y la antigüedad.

En primer lugar se analizó la correlación entre la variable exigencia emocional y años de antigüedad en Drogas Peligrosas. La subescala interferencia, arrojó una correlación bilateral positiva media muy significativa ($r = .461$; $p < .01$), a mayor antigüedad en el servicio de Drogas Peligrosas mayor es la vulnerabilidad a interferencia de la exigencia emocional (ver tabla 9).

Por otro lado, los resultados entre las variables adherencia y sin influencia, no arrojaron correlación.

Tabla 9

Correlación r de Pearson exigencia emocional y Años de Antigüedad en Drogas Peligrosas

n= 40	
Años de Antigüedad en DP	
Interferencia de Exigencia Emocional	.461**
Adherencia de Exigencia Emocional	-.156
Sin Influencia de Exigencia Emocional	-.120

** . La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

En segundo lugar y siguiendo con el **cuarto objetivo** específico, se procedió a analizar la correlación con la variable inteligencia emocional y años de antigüedad en Drogas Peligrosas, también mediante pruebas de correlación r de Pearson, no se encontró correlación entre las variables.

Tabla 10

Correlación r de Pearson entre inteligencia emocional y Años de Antigüedad en Drogas Peligrosas

n= 40	
Años de Antigüedad en DP	
Atención	.287
Claridad	.013
Reparación	.233

Finalmente para concluir con el **cuarto objetivo**, se analizaron los resultados de la correlación entre la variable estrategias de afrontamiento y antigüedad en Drogas Peligrosas mediante la prueba de correlación r de Pearson, no se encontraron correlaciones significativas entre las variables.

Tabla 11

Correlación r de Pearson entre estrategias de afrontamiento y Años de Antigüedad en Drogas Peligrosas

n= 40	
Años de Antigüedad en DP	
Aproximación	.048
Evitación	-.141

En referencia al **quinto objetivo** específico se procedió determinar la diferencia en las variables inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento según el estado civil. Se realizaron pruebas *t* de Student para comparar medias de los valores de los grupos solteros y casados.

En las puntuaciones de la variable inteligencia emocional, en primer lugar se analizó la subescala de atención, la misma arrojó un valor de ($t_{(38)} = -.212$; $p = .86$) sin nivel de significatividad, el promedio de los policías solteros fue 16.9 ($DE=3.87$) y el promedio de los policías casados fue de 17.36 ($DE=6.56$).

En la subescala de claridad, se obtuvo un puntaje ($t_{(38)} = -.056$; $p = .95$) no significativa, el promedio de los policías solteros fue de 24.1 ($DE=6.26$) y el de los policías casados fue de 24.23 ($DE=6.67$).

En la subescala reparación, extrajo un resultado ($t_{(38)} = .054$; $p = .95$) no significativa, el promedio de policías solteros fue de 27.3 ($DE=6.48$) y el promedio de los policías casados 27.1 ($DE=6.91$).

Tabla 12

Prueba T de Student de comparación de medias entre grupos según estado civil declarado e inteligencia emocional

	Solteros <i>n</i> = 10	Casados <i>n</i> = 30	Prueba <i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Atención	16.9 (<i>DE</i> :3.87)	17.367 (<i>DE</i> :6.56)	-0.212	38	0.83
Claridad	24.1 (<i>DE</i> :6.26)	24.233 (<i>DE</i> : 6.67)	-0.056	38	0.95
Reparación	27.3 (<i>DE</i> :6.48)	27.167 (<i>DE</i> :6.91)	0.054	38	0.95

En las puntuaciones de la variable de estrategias de afrontamiento, ninguna de las dos subescalas –aproximación y evitación– arrojaron resultados significativos. El puntaje *t* de aproximación corresponde a ($t_{(38)} = .662$; $p = .75$) el promedio de los policías solteros fue de 1.08 ($DE = .44$), mientras el promedio de los policías casados fue de 1.21 ($DE = .56$).

En referencia al puntaje de la subescala de evitación el puntaje *t* fue ($t_{(38)} = .754$; $p = .52$), el promedio de los policías solteros fue de 1.89 ($DE = .35$), mientras el promedio de los policías casados fue de 1.13 ($DE = .51$) (ver tabla 13).

Tabla 13

Prueba T de Student Comparación de medias entre grupos según estado civil declarado y estrategias de afrontamiento

	Solteros <i>n</i> = 10	Casados <i>n</i> = 30	Prueba <i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Aproximación	1.080(DE:0.44)	1.210(DE:0.56)	.662	38	0.52
Evitación	1.189(DE:0.35)	1.133(DE:0.51)	.754	38	0.75

Por otra parte, se analizó la exigencia emocional en ambos grupos. En referencia a la subescala de interferencia se obtuvo un valor ($t_{(38)} = -3.147$; $p = .003$) muy significativa, donde la media de los policías solteros fue de 1.20 ($DE=1.13$) y la de los policías casados de 3.23 ($DE=1.94$). Se puede decir que los policías casados tienen mayor interferencia emocional que los policías solteros, en una diferencia 2.02 puntos y con un nivel de significatividad de (.05).

La sub escala de adherencia arrojó un valor ($t_{(38)} = 2.16$; $p = .041$) muy significativa, la media de los policías solteros fue de 10.80 ($DE=2.85$) mientras la de los policías casados fue de 8.53 ($DE=2.95$), se confirmó que los policías solteros tienen más adherencia de la exigencia emocional que los policías casados, con una diferencia de 2.27 puntos y significativa en nivel de (.05).

En la subescala de sin influencia, el puntaje *t* es de ($t_{(38)} = -.177$; $p = 0.75$) no significativa, con un promedio entre solteros 19.00 ($DE=3.05$) y casados 19.23 ($DE=3.75$) (ver tabla 14).

Tabla 14

Prueba T de Student comparación de medias entre grupos según estado civil declarado y exigencia emocional

	Solteros <i>n</i> = 10	Casados <i>n</i> = 30	Prueba <i>t</i>	<i>gl</i>	<i>p</i>
Interferencia	1.20(DE:1.13)	3.23 (DE: 1.94)	-3.147 *	38	0.003
Adherencia	10.8(DE:2.85)	8.53(DE:2.95)	2.16 *	38	0.041
Sin influencia	19.00(DE:3.05)	19.23(DE:3.75)	-.177	38	0.860

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

7. Discusión

Retomando la pregunta de investigación, la cual se enfocó en analizar la relación entre la exigencia emocional, las estrategias de afrontamiento y la inteligencia emocional del funcionario policial de DP; los resultados indican que tienen una relación estadísticamente significativa en al menos una de las subescalas de cada variable, también se encontró que solo la exigencia emocional se relaciona con ambos constructos de manera muy significativa. Pese a esto, no se pudo comprobar que la exposición continua a eventos de alta exigencia emocional se relacione con el desarrollo de estrategias de afrontamiento o el desarrollo de la inteligencia emocional.

Se comprobó que existe una relación estadísticamente significativa entre la subescala de atención de la escala de inteligencia emocional y dos subescalas de la exigencia emocional –interferencia y sin influencia-, sin embargo la relación entre atención e interferencia es positiva, mientras la relación entre atención y sin influencia es negativa.

Según Extremera Pacheco y Fernández Berrocal (2005), la subescala de atención se enfoca específicamente en la habilidad de percepción, en la que se aplica la capacidad para dar cuenta de las emociones propias y de los demás de forma clara y precisa. Según los resultados obtenidos, esta habilidad está directamente relacionada con la respuesta a la exigencia emocional y esta relación puede ser positiva o negativa.

Es positiva en relación a la interferencia, explica que cuando la percepción de las emociones aumenta, la interferencia emocional también aumenta.

Es negativa en el caso de la sin influencia; explica que cuando disminuye la percepción de las emociones, la respuesta a la exigencia emocional sin influencia aumenta.

Basados en los planteamientos de Puelles Casenave (2015), un aumento en la interferencia emocional, se relaciona con la con una respuesta laboral poco acertada y disfuncional al manejo previsto esperado por el funcionario policial. Se hace referencia a la interferencia emocional cuando se comprueba que la emoción interfiere o atraviesa las barreras existentes y afecta de alguna manera el desempeño laboral, poniendo al sujeto en situación de vulnerabilidad.

Por otro lado la sin influencia en la respuesta a la exigencia emocional, se relaciona con una reacción desarrollada con la destreza profesional necesaria, es considerada un éxito en tanto al manejo emocional ya que se puede desempeñar la función laboral sin elementos residuales emocionales que interfieran (Puelles Casenave, 2015). Sin embargo, según los resultados de esta investigación, este logro en la respuesta emocional –sin influencia- está relacionado con un disminución de la percepción de las emociones.

En la relación entre las estrategias de afrontamiento y la exigencia emocional. Los resultados son estadísticamente muy significativos. En primer lugar se determinó que la frecuencia a la exposición de situaciones con alta exigencia emocional tiene una correlación negativa con las estrategias de afrontamiento –tanto de aproximación con de evitación-, tal resultado concuerda con la investigación de Puelles Casenave (2015), quien concluyó que la exposición a la exigencia emocional no incide ni se relaciona con la adquisición de destrezas o habilidades psicológicas.

Por otro lado, que las estrategias disminuyan con la exposición continua a eventos estresantes, puede relacionarse con el estudio de Rojas-Solis & Moran (2015), donde determinaron que el hecho de que los funcionarios policiales estén en continuo contacto con desastres y situaciones vitales límites relacionadas con la marginalidad y peligrosidad, produce altos niveles de estrés y disminuye significativamente su calidad de vida y sus habilidades psicológicas (Janis y Mann, 1977). Siguiendo la misma línea otros autores (Durán, 2006; García et al., 2013 y Rojas-Solis & Moran, 2015) hallaron una relación significativa entre años de servicio, estado civil casado, Burnout y agotamiento emocional lo que contribuye a una disminución y deterioro de cualquier habilidad psicológica entre estas, las estrategias de afrontamiento.

Por otro lado, se encontró una correlación negativa entre las variables sin influencia y las estrategias de afrontamiento. Lo que explica, que mientras las respuestas sin influencia de la exigencia emocional aumentan, las estrategias de afrontamiento por aproximación disminuyen. Según Puelles Casenave (2015), las respuestas sin influencia emocional de los agentes policiales, se caracterizan por ser automáticas y estar basadas en el manejo profesional previsto y esperado, según los resultados las estrategias de afrontamiento se relacionan negativamente con esta respuesta. Cazarez (2016) señaló que las estrategias utilizadas tradicionalmente en operativos policiales, se enseñan, entrenan y se estipulan en base a un protocolo. Por lo tanto, para desarrollar las tareas tradicionales policiales no son necesarias otras estrategias diferentes a las enseñadas en el curso de ingreso básico.

Por otro lado, se encontró una correlación positiva muy significativa entre la subescala de interferencia y las estrategias de aproximación, lo que indica que las personas con más estrategias de aproximación tienden a ser más vulnerables a la interferencia emocional. Según Puelles Casenave (2015), la interferencia es una reacción ante una influencia emocional y es disfuncional al manejo previsto esperado por el agente policial; según el autor los individuos que tienen alta interferencia emocional son se encuentran en situación de vulnerabilidad emocional. Pese a esto, para Lazarus y Folkman (1984) la valoración cognitiva permite al individuo realizar

una evaluación subjetiva y personal de la situación problemática y actuar con base en la experiencia y en los recursos individuales que tenga para enfrentar dicha situación. Esto explica cómo el sujeto en su valoración prevé su capacidad para enfrentar esta situación y salir favorecido. Por otro lado y siguiendo los planteamientos de Lazarus y Folkman (1984), el afrontamiento por definición depende de la situación que se atraviese, por lo que su respuesta no puede definirse como funcional o disfuncional, dado que se consideran a la especificidad y a las características intrínsecas de las situaciones como relevantes al momento de definir y evaluar las estrategias (Mikulic y Crespi, 2004; Moos, 1993).

Si bien, según Lazarus y Folkman (1984) la valoración cognitiva es necesaria e inherente a las estrategias de afrontamiento; Cazarez (2016) en concordancia con Puelles Casenave (2015), determina que lo esperado en los funcionarios policiales es que actúen pertinentemente sin evaluaciones subjetivas de las situaciones. Pese a esto, Fonseca-Herrera (2004), resalta que en casos de delitos, situaciones y contextos extraordinarios, los métodos tradicionales de intervención e investigación no son suficientes para desarrollar la función policial. Por lo tanto, en la actualidad se tienen en cuenta habilidades psicológicas como las estrategias de afrontamiento para la selección de agentes de investigación policial.

Al analizar el objetivo específico I, los resultados de las subescalas de exigencia emocional, permiten observar que los puntajes de la mayoría de la muestra se encuentran dentro de lo esperado para este tipo de la población. No obstante, el resultado que se aleja de lo esperado es la alta vulnerabilidad a interferencia emocional de los participantes (35%). En comparación con otras investigaciones (Puelles Casenave, 2015) tanto los resultados de puntaje global como la cantidad de población que lo tiene es significativo. Según Howard, Tuffin y Stephens (2000), el hecho de que el agente policial no maneje las emociones conforme a las normas establecidas por la institución lo pone en una situación de vulnerabilidad a todo tipo de atravesamiento emocional.

Con base al objetivo específico II, se observó que los resultados de la inteligencia emocional son significativamente bajos, casi el 90% de la muestra está por debajo de una inteligencia emocional adecuada o normal, según Cazarez (2016) desde la caracterización y principios esperados de las fuerzas públicas, esto puede explicarse como una respuesta reactiva y defensiva ante la situación de evaluación, como también desde la personalidad resistente que impide la manifestación de emociones y empatía frente a las emociones de los demás (Puelles Casenave, 2015), también puede entenderse como una habilidad no desarrollada y limitación personal (Salovey y Mayer, 1990).

En relación al objetivo específico III, los resultados de estrategias de afrontamiento al igual que los de inteligencia emocional arrojaron promedios bajos y la mayoría de la población se encuentra debajo de la media esperada. Pese a esto, los resultados de las estrategias de aproximación fueron más altas que las de evitación lo cual concuerda con varios autores (Cazarez, 2016 y Durán, 2001) quienes en sus investigaciones encontraron que las estrategias de afrontamiento más comunes en policías son las enfocadas a la resolución del problema y no en la emoción, cuestión que favorecía el desarrollo pleno de su labor, dado que tal como definen Lazarus y Folkman (1984), son las estrategias de aproximación las utilizadas en situaciones en que el sujeto considera tener los recursos disponibles para manejar con destreza la situación.

En la relación entre los años de antigüedad en Drogas Peligrosas y cada una de las variables y sus subescalas (objetivo IV). La única correlación que da un resultado estadísticamente significativo, corresponde a la subescala interferencia, lo que concuerda con Chávez-Castaño y Orozco-Rosado (2015), quien manifiesta que los funcionarios con más edad y experiencia profesional, tienen mayor capacidad reflexiva y asumen un posicionamiento crítico de las situaciones laborales, los policías evalúan detalladamente la situación y actúan con base en una respuesta escéptica hacia el protocolo del manejo previsto.

Por otro lado, Puelles Casenave (2015), determinó que existe una correlación positiva entre ansiedad y antigüedad en las fuerzas, los policías jóvenes se caracterizan por una respuesta automática y a medida que aumentan sus años de servicio se desarrolla una actitud consciente tanto de las responsabilidades como de los riesgos que se enfrentan en el servicio. Los resultados de Rojas-Solís y Morán (2015) concuerdan con este resultado, al determinar que los funcionarios que tenían entre 6 a 15 años de antigüedad mostraban niveles más elevados de Burnout, lo que afectaba significativamente en su destreza profesional.

Teniendo en cuenta que, entre los años de antigüedad en la policía y los años de antigüedad en DP, solo los años de antigüedad en DP mostraron una correlación significativa. Se comprobó que la característica intrínseca de los delitos que investigan estos funcionarios (Michetti, Peña y Bullrich, 2017) está estrechamente relacionada con las respuestas de interferencia emocional. Según Jenis y Man (1977), la interpretación de las situaciones como amenazas extremas interfiere de manera significativa en el deterioro cognoscitivo del funcionario, generando una hipervigilancia infundada que afecta directamente las habilidades y el desarrollo de estas.

En relación a la relación entre estado civil y exigencias emocionales (objetivo V), se determinó una correlación estadísticamente significativa en dos subescalas; interferencia y adherencia emocional.

Por un lado los funcionarios que declararon estado civil casados y en convivencia de hecho, tienen mayor vulnerabilidad a la interferencia emocional. De este modo, la interferencia no solo tiene que ver con el hecho de que los funcionarios sean mayores y tengan más años de servicio sino que también difiere según su estado civil. Siguiendo los resultados de Duran (2001), la interferencia emocional se relaciona con la capacidad de concientizarse con los riesgos intrínsecos de las tareas de su función y la responsabilidad que llevan, las características de las responsabilidades de los funcionarios casados difieren en gran medida con la de los funcionarios solteros (Cazarez, 2016).

Los que declararon solteros tienen mayor adherencia emocional, lo que determina que si bien el funcionario realiza su función con la destreza necesaria existen residuos de su actividad en el ámbito personal o privado. Esto según Cazarez (2016), suele relacionarse con la necesidad del profesional joven de reafirmar su valor y comprobar sus habilidades, el hecho de evaluar y reevaluar el evento aun después de la situación, está relacionado con una inseguridad en su actuar.

En términos generales, los resultados concuerdan con los de Puelles Casenave (2015), quien determinó que en el desarrollo policial existe un manejo previsto y un manejo real de las situaciones, donde el manejo real es consecuencia del atravesamiento de los factores emocionales de las tareas.

8. Limitaciones y futuras líneas de investigación

Finalmente y a modo de cierre se hace énfasis en las limitaciones que tuvo esta investigación, en primer lugar la cantidad de la muestra y la característica no probabilística de la muestra que también impide la extra polarización y generalización de los resultados.

En lo que refiere a futuras investigaciones, se espera que se tomen en cuenta otros diseños metodológicos que permitan comparar grupos entre policías y otros profesionales, policías de DP y policías de otra superintendencia, policías casados y policías solteros. También se podrían tener en cuenta pruebas no paramétricas para el análisis estadístico. Sin embargo y teniendo en cuenta las características institucionales de la población sería necesaria una autorización e interés ministerial que facilite futuros estudios que tengan significatividad y relevancia social.

Otra de las limitaciones corresponde al diseño de instrumentos específicos para la población a estudiar, si bien la prueba piloto resultó exitosa, se cree que pueden perfeccionarse aún más los instrumentos para aumentar su consistencia y especificidad, se cree que la cantidad y la longitud de los cuestionarios afectaron de alguna manera el compromiso en la respuesta.

Con respecto a la actitud de los policías de DP, algunos manifestaron abiertamente no estar dispuestos a ser evaluados, mientras otros realizaron diferentes preguntas para cerciorarse que las respuestas no tendrían ninguna consecuencia en su trabajo.

Si bien la investigación fue concluyente en encontrar la relación entre las variables, se espera que para futuras investigaciones se especifiquen los resultados y se determine la emoción que provoca una respuesta desadaptativa de los funcionarios policiales.

9. Conclusiones

Este estudio permitió confirmar que las exigencias emocionales se relacionan con la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento de los policías de DP. Sin embargo no se confirmó la hipótesis de que esta correlación sea positiva en todas las variables.

Se confirmó la hipótesis de que las respuestas a la exigencia emocional de los policías de DP, son con un alto porcentaje dentro de la media, adaptativas y conformes al manejo previsto o esperado.

No se corroboró que los policías de DP tengan altos niveles de inteligencia emocional, todo lo contrario los resultados fueron muy bajos, en referencia a los esperados para la población estudiada.

No se comprobó que las estrategias de afrontamiento de los policías de DP sean altas, por el contrario se encontraron puntajes muy por debajo de la media.

En cuanto a la relación entre inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento, exigencia emocional y años de servicio en DP, no se comprobó que todas las variables se relacionen positivamente. Solo se encontró una correlación positiva entre la subescala de interferencia del cuestionario de exigencia emocional, se comprobó que a medida que aumentan los años de servicio en DP, aumenta la vulnerabilidad a la interferencia emocional del policía.

En referencia a la diferencia de los resultados de la inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento según el estado civil declarado. Solo se encontró una correlación muy significativa y positiva entre las subescalas de interferencia y adherencia de la exigencia emocional. La alta interferencia está directamente relacionada con los policías casados y la adherencia está relacionada con los policías solteros.

Referencias

- Arias, C. J., & Giuliani, M. F. (2014). Explorando la inteligencia emocional percibida en tres franjas etarias: un estudio realizado en la Argentina. *Porto Alegre* , 19(1), 123-140.
- Bar-On. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto : Multi-Health Systems.
- Byrne, D. (1964). The repression- sensitization as a dimension of personality. En B. Maher, *The repression- sensitization as a dimension of personality*, I, 169-220. New York: Academic Press.
- Cannon, W. (1929). *Bodily changes in pain, hunger, fear, and rage*. . New York: Appleton-Century-Crofts.
- Chávez, F. (2014). Emociones y Estrategias de Afrontamiento en Policías. *Universidad Abierta Iberoamericana* .
- Chaves-Castaño, L., & Orozco-Rosado, A. M. (2015). Estilos de Personalidad y Estrategias de Afrontamiento Al estrés en Soldados: Un estudio Correlacional. *Revista de Psicología Universidad de Antioquia* , 7(1), 35-56.
- Curbelo, M., Pérez, I., García, L., & Fumero, A. (2006). Inteligencia Emocional en Policía Local. *Ansiedad y Estrés* ,12, 463-477.
- Di-Colloredo, C., & Aparicio Cruz, D. P. (2007). Descripción de los estilos de Afrontamiento en hombres y mujeres en situación de desplazamiento. *Psicología: avances en la disciplina* , 1, 125-156.
- Duran, M. A. (2001). El Síndrome de Buyout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial. Tesis doctoral No Publicada. Facultad de Psicología. Universidad de Málaga. España.
- Extremera Pacheco, N., & Fernández Berrocal, p. (2005). Inteligencia emocional percibida y diferencias individuales en el meta-conocimiento de los estados emocionales: una revisión de los estudios con el TMMS. *Ansiedad y Estrés* , 11, 101-122.
- Extremera Pacheco, N., Fernández, B. P., Mestre Navas, J., & Bozal, R. (2004). Medidas de evaluación de Inteligencia Emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología* , 209-228.
- Fajardo Urazan, N. E., & Gómez Ortiz, V. (2012). Factores psicosociales laborales, relacionados con la salud mental de personas de un cuerpo investigativo judicial. *1º Congreso Internacional y 4º foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales, Estrés y Salud Mental en el trabajo*. Octubre, Bogotá, Colombia.

- Fernández- Abascal, E. G. (1997). Estilos y Estrategias de Afrontamiento. *Cuaderno de prácticas de motivación y emoción*. Madrid: Pirámide, 189-206.
- Fernández- Berrocal, P., & Extremera- Pacheco, N. (1998). Adaptación al castellano de la escala rasgo de metaconocimiento sobre estados emocionales de Salovey et al. Datos preliminares. *Libro de actas del V Congreso de Evaluación Psicológica*, Málaga.
- Fernandez- Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2003). Validity and reliability of the spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychol Rep*, 751-755.
- Feuerstein, M., Labbe, E. E., & Kuczmierczyk, A. R. (1986). *Health psychology: A psychobiological perspective*. New York: Plenum.
- Fonseca- Herrero, M. G. L. (2004). *Criminalidad Organizada y Medios Extraordinarios de Investigación*. Editorial Colex, Madrid, 39.
- García Albuérne, M. Y., Pérez Nieto, M. A., & Albacete Carreño, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendido al género y la antigüedad. *Apuntes de Psicología*, 31 (3), 291-298.
- García-Fernández, M., & Giménez-Mas, S. I. (2010). La Inteligencia Emocional y sus Principales Modelos: propuesta de un Modelo integrador. *Espiral: Cuadernos del Profesorado*, 3, 43-52.
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la mente: La teoría de las Inteligencias Múltiples*. México : Fondo de cultura económica.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Howard, C. Tuffin, K. & Stephens, C (2000). Unspeakable emotion a discursive analysis of police talk about reactions to trauma. *Journal of Language and Social Psychology*. 19(3). 295-314.
- Janis, I. L. & Mann, L. (1977). *Decision Making. A psychological analysis of conflict, choice, and commitment*. New York: Free Press.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Estrés y Procesos Cognitivos*. México: Ediciones Roca.
- Mababu Mikuir, R. (2012). El constructo de trabajo emocional y su relación con el síndrome de desgaste profesional. *International Journal of Psychology and Psychological therapy*, 12, 2, 219-244.
- Marrero Rodríguez, J. R., & Abdul-Jalbar Betancor, B. (2015). Las exigencias emocionales en el trabajo. el caso español. *Papers*, 173-193.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27: 267-298.

- Michetti, G., Peña, M., & Bullrich, P. (28 de Abril de 2017). Decreto 296/2017. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
- Mikulic, I. M., & Crespi, M. (2004). Contexto carcelario: un estudio de los estresores y las respuestas de afrontamiento en detenidos primarios y reincidentes. *XII anuario de investigaciones, Universidad de Buenos Aires* , Tomo II, 211-221.
- Miller, S. (1987). Monitoring and blunting validation of a questionnaire to assess styles of information- seeking under threat. *journal of personality and social psychology* , 52, 345-353.
- Moos, R. (1993). *Coping Responses Inventory Psychological Assessment Resources*. Florida Usa: Inc.
- Morales-Manrique, C. C., & Valderrama-Zurián, J. C. (2012). Calidad de vida en policías: avances y propuestas. *Papeles del Psicólogo*, 33 (1), 60-67.
- Ongarato, P., De La Iglesia, G., Stover, J., & Fernández Liporace, M. (2009). Adaptación de un Inventario de Estrategias de Afrontamiento para Adolescentes y Adultos. *Anuario de Investigaciones* , XVI, 382-391.
- Puelles Casenave, C. (2009). Exigencia emocional y carga emocional del trabajo policial ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología Clínica Legal y Forense* , 9, 171-196.
- Puelles Casenave, C. (2015). Exigencia emocional y estrategias de afrontamiento en policías. Tesis Doctoral No Publicada. Universidad Complutense de Madrid.España.
- Rojas-Solis, J. L., & Moran, T. (2015). Síndrome de Burnout y satisfacción de vida en policías ministeriales mexicanos. *Archivos de Criminología, seguridad privada y Criminalística*, 3 (5), 1-17.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence: (Cazarez, 2016) Imagination, Cognition and Personality*. 185-211. New York: Basic Books.
- Spearman, C. (1927). *The Abilities Of Man their Nature and Measurements*.New York: Mc-Millan.
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional . *Innovar* , 15 (25).

Anexos

Figuras

Figura 1

Distribución de la muestra según edad y según porcentaje

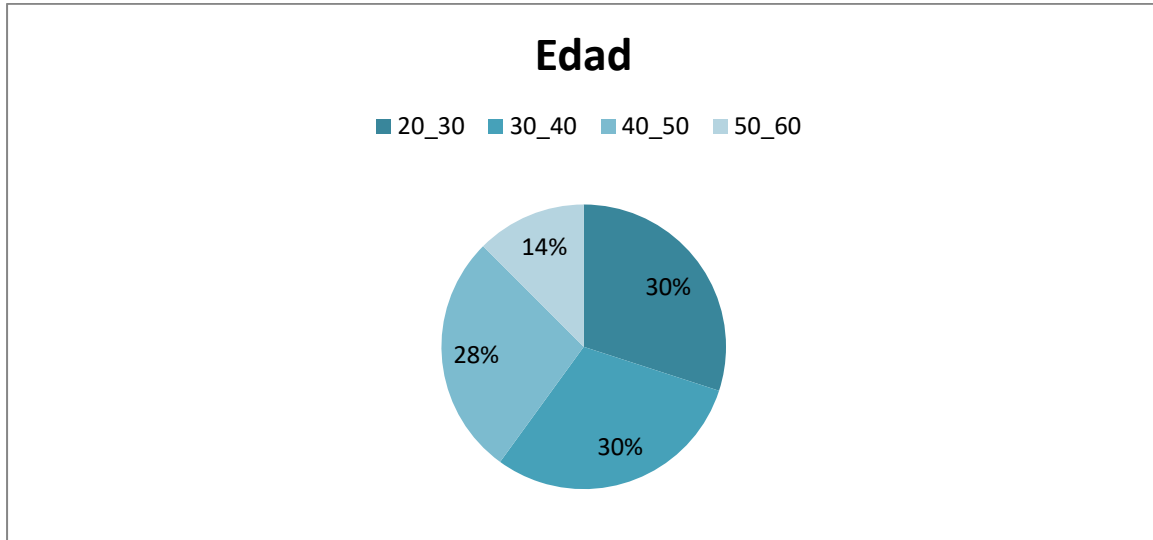


Figura 2

Distribución de la muestra según convivencia y según porcentaje

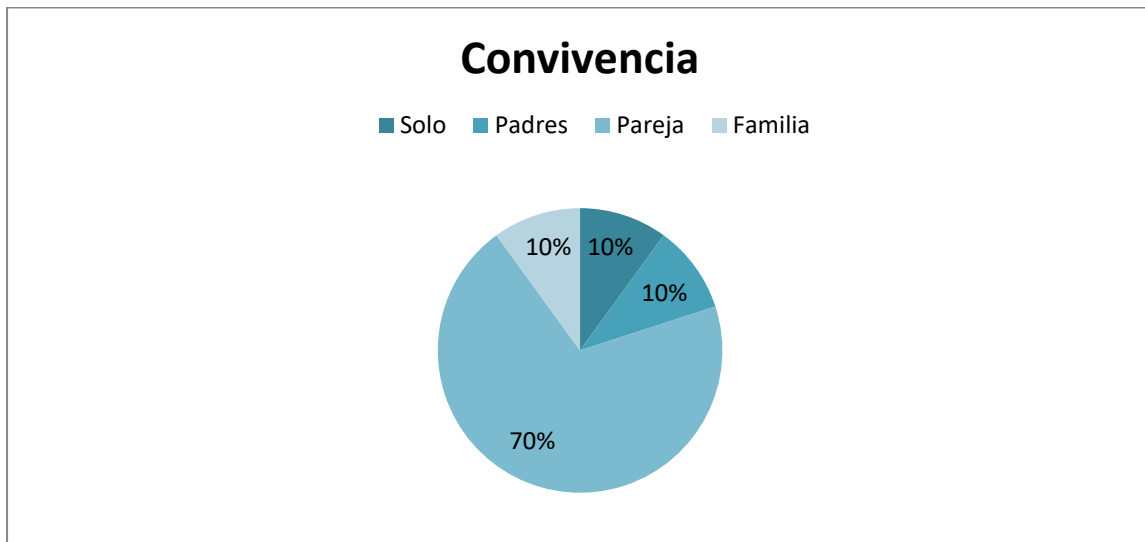


Figura 3

Distribución de la muestra según estado civil por porcentaje.

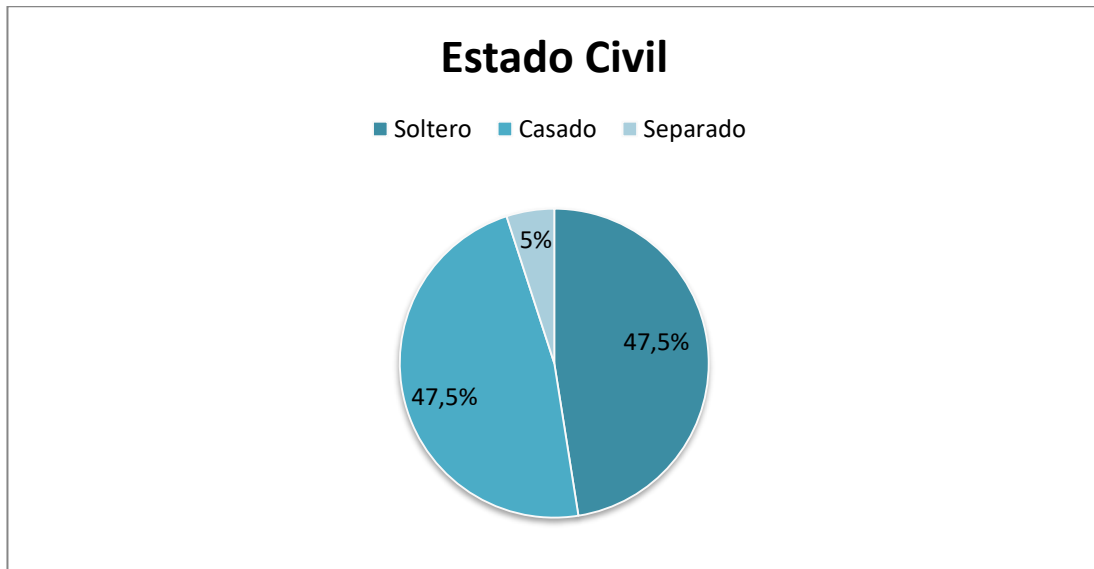


Figura 4

Distribución de la muestra según años de servicio por porcentaje.

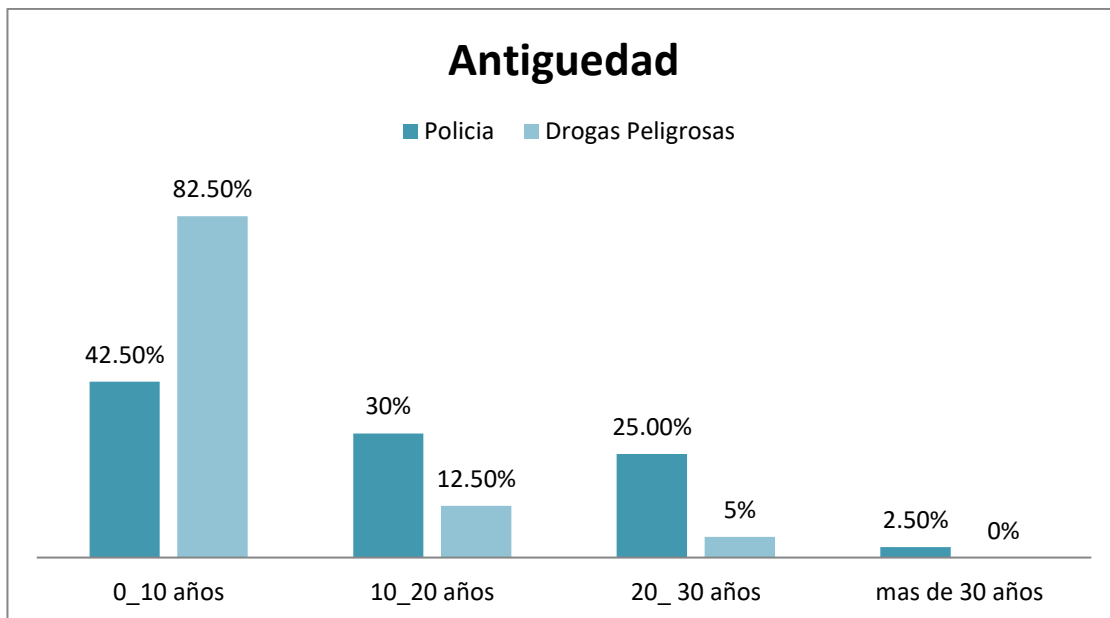


Figura 5

Distribución de la muestra según el resultado de las sub-escalas de Exigencia Emocional

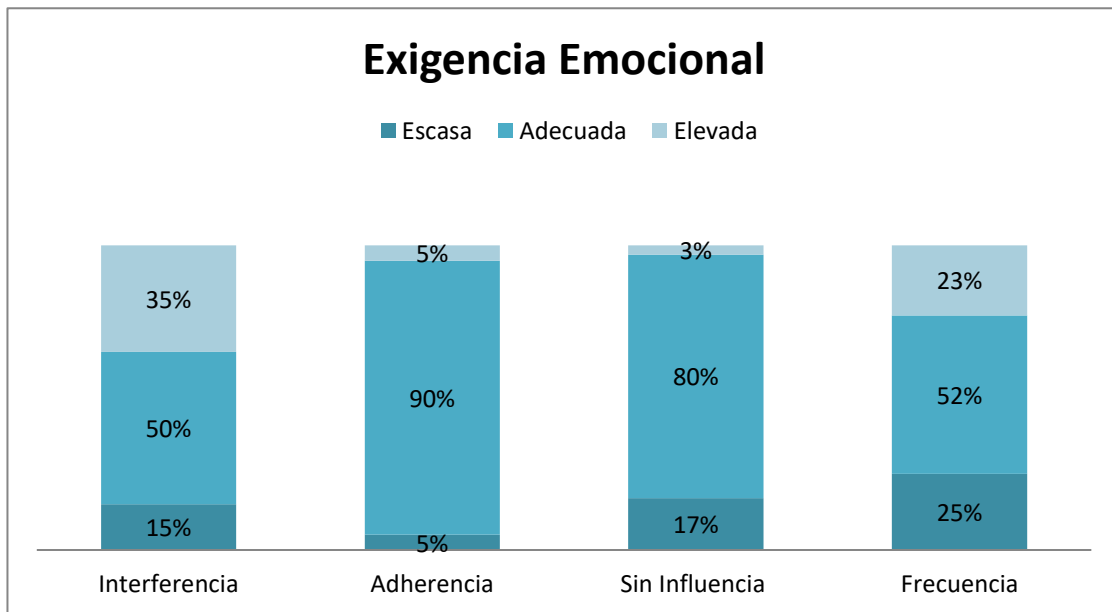


Figura 6

Distribución de la muestra según el resultado de las sub-escalas de inteligencia Emocional

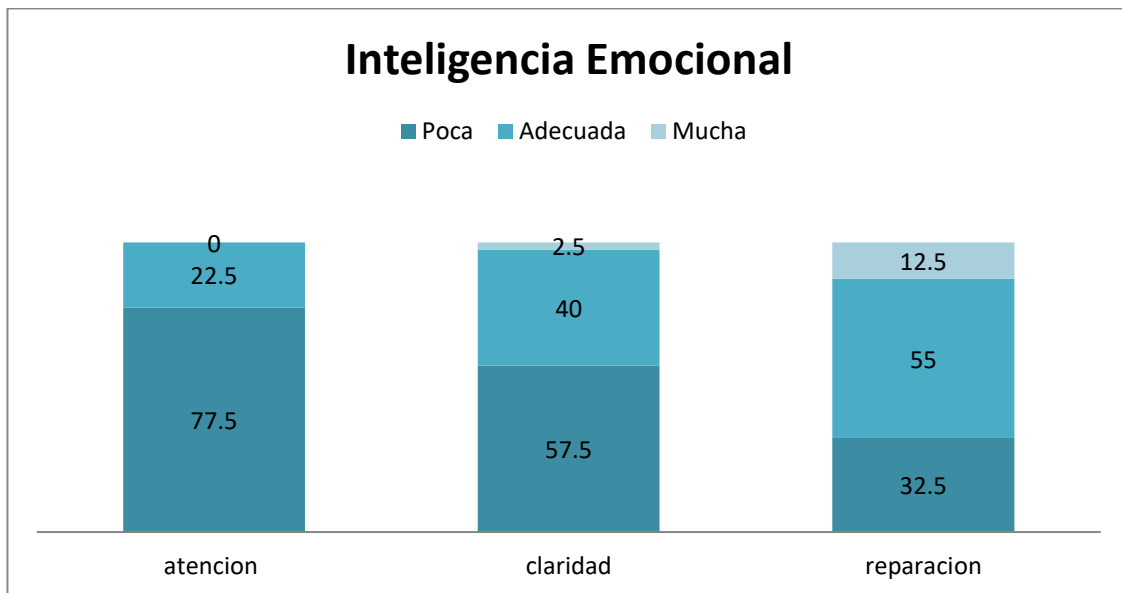
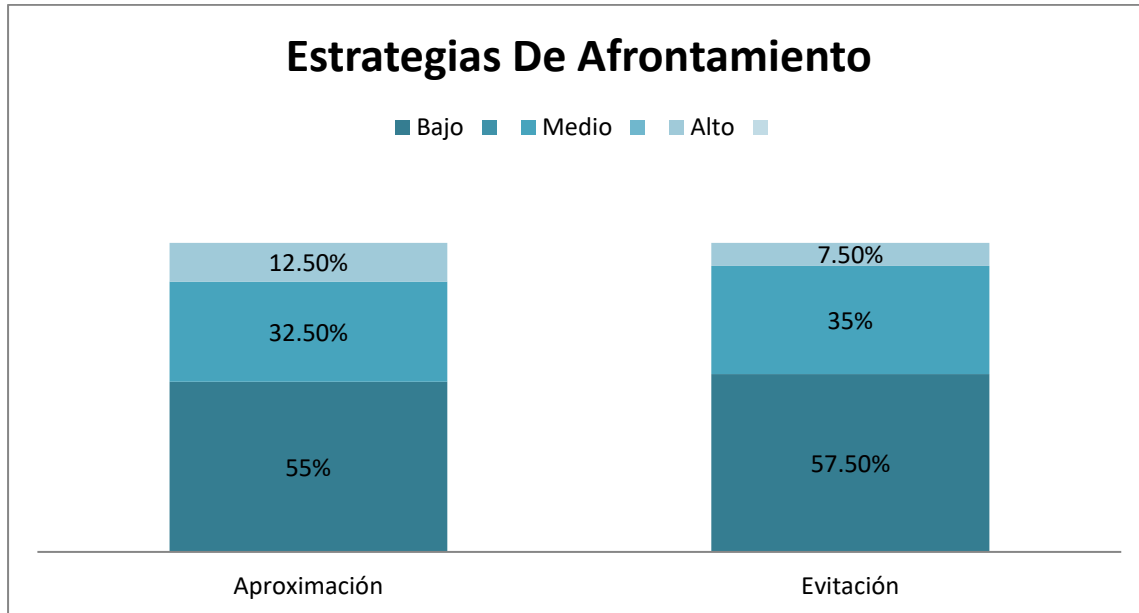


Figura 7

Distribución de la muestra según el resultado de las sub-escalas de estrategias de afrontamiento



Autorización De Personal Superior



13 de febrero de 2017

Capital Federal, Argentina

SRS DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA

FUNDACIÓN UADE

De mi consideración:

Por medio de la presente, se deja constancia que en mi calidad de comisario inspector del departamento de tráfico ilícito de drogas peligrosas de la P.F.A.:

Autorizo a la Sra. Daniela Álvarez Marín D.N.I: 95029107 estudiante de su Universidad a desarrollar el trabajo de integración final titulado:

“Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias De Afrontamiento en policías encubiertos de la superintendencia de Drogas Peligrosas de la Policía Federal Argentina”.

Del mismo modo la autorizo a tomar los cuestionarios necesarios para dicha investigación al personal a mi cargo; siendo estos de carácter VOLUNTARIO Y ANONIMO.

Finalmente dejo constancia que he sido informado acerca de los fines investigativos del mismo y de la CONFIDENCIALIDAD con la que serán utilizados los datos que se recolecten

Sin otro particular, saludo a ustedes

Atentamente

Consentimiento informado

Buenos Aires ____ de _____ de 2017

Por medio de la presente le informo que se le administrarán cuestionarios Psicológicos necesarios para llevar a cabo el trabajo de integración final a cargo de la Facultad de Psicología de la Universidad Argentina de la Empresa (UADE).

El mismo tiene como objetivo determinar si su función policial y las exigencias emocionales intervinientes en este, se relacionan con su nivel de inteligencia emocional y sus estrategias de afrontamiento

El Jefe de este departamento “operaciones metropolitanas” ha autorizado que usted conteste dichos cuestionarios de manera VOLUNTARIA Y ANONIMA. Dejando constancia de los fines investigativos y la CONFIDENCIALIDAD con la que serán utilizados los datos que se recolecten.

Dado que se trata de un trabajo final, no tiene ningún objetivo diagnostico ni se le dará una devolución. Los resultados no tendrán ninguna influencia en su función Policial, ya que los resultados solo estarán disponibles para la Universidad Argentina De la Empresa (UADE).

Está usted de acuerdo con lo anterior y acepta participar de este trabajo:

SI

NO

Cuestionario Socio Demográfico y Laboral

Por favor, lea y complete los DATOS solicitados a continuación:

1. EDAD:.....años.

2. SEXO:

Hombre.

Mujer.

3. ESTADO CIVIL:

Soltero/a.

Casado/a.

Separado/a y Divorciado/a.

Viudo/a.

4. CONVIVENCIA HABITUAL:

Vive solo/a.

Con sus compañeros.

Con su padre/madre.

Con su pareja-esposa/o.

Con otros familiares

Con otras personas.

5. NIVEL DE ESTUDIOS:

Primario completo/incompleto

Bachiller completo/incompleto

Tecnicatura

Universitario

Postgrado

6. HA TENIDO O TUVO ALGUNA
LICENCIA POR PSIQUIATRIA?

Si No

7. CATEGORIA PROFESIONAL:

Oficial

Suboficial.

8. JERARQUIA PROFESIONAL

Ayudante

Agente

Subinspector

Cabo

Inspector

Cabo 1

Principal

Sargento

Subcomisario

Sargento 1

Comisario

Suboficial esc.

Comisario inspector

Suboficial aux

Comisario mayor

Suboficial may.

Comisario general

9. INGRESO EN LA PFA

_____ Fecha en la que juro su cargo
(año)

10. INGRESO EN DROGAS
PELIGROSAS: _____(año)

11. TIPO DE FUNCION QUE REALIZA

Administrativa

Operativa

Jefatura

Por favor confirme que TODOS los datos
han sido completados.

Inventario de Respuestas de Afrontamiento CRI- Y

Aquí encontrarás preguntas referidas a cómo actuás cuando se te presenta un **problema importante en tu vida**. Pensá en el problema o en la situación más difícil que tuviste **en los últimos 12 meses**.

Describí brevemente este problema en los renglones que figuran debajo. Si no tuviste ninguno muy importante, describí alguno de menor importancia que te haya pasado. Es muy importante que respondas con la mayor sinceridad.

Por favor, describí brevemente el problema o la situación:
.....

Ahora leé cuidadosamente cada pregunta y contestá con qué frecuencia actuaste como se indica en cada caso frente al problema que describiste en la Parte 1. En las hojas siguientes, marcá con una cruz o tilde la respuesta correspondiente.

No hay respuestas correctas o incorrectas, sé sincero al contestar.

	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
1. ¿Te dijiste cosas a vos mismo/a para darte ánimo?				
2. ¿Hablaste con alguno de tus padres o familiares sobre eso?				
3. ¿Te dijiste a vos mismo/a que las cosas podrían estar peor?				
4. ¿Hablaste con algún amigo/a sobre el problema?				
5. ¿Trataste de hacer nuevos amigos durante ese período?				
6. ¿Hablaste con algún adulto, como un profesor, entrenador, médico, terapeuta o sacerdote?				
7. ¿Soñabas despierto/ a o tratabas de imaginar que las cosas estaban mejor de lo que realmente estaban?				
8. ¿Pensabas en que iba a ser el destino el que decidiera cómo saldrían las cosas?				
9. ¿Empezaste a leer para entretenerte?				
10. ¿Pensabas acerca de cómo podrían llegar a salir las cosas?				
11. ¿Pensabas mucho acerca de que estabas mejor que otras personas con el mismo problema?				
12. ¿Buscaste la ayuda de otros chicos o grupos con el mismo tipo de				

*Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en Policías de la
Superintendencia de Drogas Peligrosas*

problemas?				
13. ¿Dejaste para más adelante el pensar sobre la situación, aunque sabías que tarde o temprano lo ibas a tener que hacer?				
14. ¿Trataste de convencerte a vos mismo/a de que las cosas mejorarían?				
15. ¿Le pediste a un amigo/a o pareja que te ayudara a solucionar el problema?				
16. ¿Pensaste acerca de las nuevas dificultades que se te podían presentar?				
17. ¿Pensaste en qué forma esta situación podría cambiar tu vida para mejor?				
18. ¿Le pediste a alguien que comprendiera tu problema?				
19. ¿Trataste de negar cuán serio era el problema realmente?				
20. ¿Perdiste la esperanza de que las cosas volvieran a ser como antes?				
21. ¿Encontraste nuevas formas de disfrutar la vida?				
22. ¿Escuchaste música como forma de ayudarte a enfrentar el problema?				

TMMS-24

A continuación encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique por favor el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una "X" la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1		2		3		4		5	
Nada de acuerdo		Algo de acuerdo		Bastante de acuerdo		Muy de acuerdo		Totalmente de acuerdo	
1.	Presto mucha atención a los sentimientos.	1	2	3	4	5			
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	1	2	3	4	5			
3.	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones.	1	2	3	4	5			
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	1	2	3	4	5			
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	1	2	3	4	5			
6.	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	1	2	3	4	5			
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.	1	2	3	4	5			
8.	Presto mucha atención a cómo me siento.	1	2	3	4	5			
9.	Tengo claras mis sentimientos.	1	2	3	4	5			
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	1	2	3	4	5			
11.	Casi siempre sé cómo me siento.	1	2	3	4	5			
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	1	2	3	4	5			
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	1	2	3	4	5			
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.	1	2	3	4	5			
15.	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	1	2	3	4	5			
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	1	2	3	4	5			
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	1	2	3	4	5			
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	1	2	3	4	5			
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.	1	2	3	4	5			
20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	1	2	3	4	5			
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicando las, trato de calmarme.	1	2	3	4	5			
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	1	2	3	4	5			
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	1	2	3	4	5			
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	1	2	3	4	5			

Cuestionario de Exigencia Emocional De Trabajo Para Unidades De Intervención Policial (CEET, para UIP)

Seguidamente se le van a señalar una serie de situaciones relacionadas con la intervención policial. Necesito saber con qué frecuencia le han sucedido a usted, en sus intervenciones en la PFA.

0	1	2	3	4
Nunca	A veces	Moderadamente	Bastantes	Muchas veces

Luego deberá elegir una de las tres frases que se le propongan (A, B, o C) la que mejor exprese su reacción ante cada situación. Si alguna de las situaciones presentadas no le han sucedido, señale con un círculo la reacción que cree pudiera tener ante ella.

EJEMPLOS:

FRECUENCIA:

- Tuve que viajar en transporte junto a otros compañeros.

0 1 2 3 4

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- A. Me maree en cada viaje.
- B. Fui bien en el transporte. Después me costaba acostumbrarme a mi coche particular.
- C. Comprendí que trasladarse en ese tipo de transporte es lo habitual en la PFA

Ahora ya puede empezar, recuerde que debe contestar todo, elegir siempre un número y una letra para cada frase.

RODEE CON UN CIRCULO LA ALTERNATIVA ELEGIDA.

1. Estuve en contacto con personas que parecían estar enfermas (enfermedades infecto-contagiosas).

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

← Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Pensar en la posibilidad de contagio me impidió trabajar con el profesionalismo necesario.
- b. Hice la intervención adecuadamente pero, acabado el servicio, me incomodo la idea de enfermar.
- c. No pensé en el riesgo.

2. Participe en una intervención que recibió un duro trato por parte de los medios de comunicación (críticas a la policía).

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- Me mostré indiferente a sus críticas, pero me preocupo como lo entendería mi familia.
- Me mostré más duro cuando un periodista se acercaba al dispositivo policial.
- No me afecta, estoy acostumbrado a que esto pueda pasar.

3. Recibí quejas de un ciudadano un problema importante para el (venta de Drogas o prostitución en la puerta de su casa) que no estaba en mis manos resolver.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- Atendí solo a mi responsabilidad.
- Me mostré correcto y le indique donde debía acudir a formular su queja. Luego, fuera de servicio, me note decepcionado por no poder intervenir de otra manera.
- Le di la razón y le dije que era una vergüenza que, en estos casos, la policía tuviésemos que hacer la vista gorda.

4. Hice Servicio solo, en un punto fijo y aislado.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- Me sentí preparado para este tipo deservicios.
- Estuve más preocupado por mi seguridad, que por mi misión en ese dispositivo.
- En mi actuación profesional no se noto, pero me genera tensión.

5. Presencie una agresión contra la Autoridad (Gobernadores, Diputados, Intendentes, Jueces)

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---



Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- Me excedí en su defensa.

- b. Me centre en identificar y/o detener al agresor.
- c. intervine como procede. Después me sentí incomodo pensando en la falta de respeto que hay

6. Estuve en contacto con niños en mala situación (enfermos, pobres, agredidos)

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Me implique de manera personal: trate de ayudarles, les di dinero, comida...
- b. Cuando estoy de servicio es diferente, no me afecta.
- c. El servicio salió bien, pero durante unos días me note más sensible al ver imágenes de niños sufriendo y/o cuando estaba con mis hijos.

7. Vi a un policía de la PFA herido en acto de Servicio

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Lo tome con naturalidad, a veces, hasta hacemos bromas afectuosas.
- b. Les dije a los compañeros que la culpa es de los jefes, los políticos.
- c. Me "hierve la sangre" pero en el trabajo no se me nota.

8. Estuve de licencia médica, en/por acto de servicio

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Alargue la baja médica pensando si merecía la pena reincorporarme.
- b. Aquella lesión no afecto a mi manera de trabajar pero si a mi vida personal.
- c. Lo veo como "heridas de guerra". Te levantas, te curas y seguís.

9. Preste servicio en un dispositivo de alto riesgo (con grupos violentos, manifestaciones, equipos de futbol o un desalojo)

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Se trata de un servicio como otro cualquiera.
- b. Siento "ansiedad" antes y/o en la intervención.

- c. No tengo problemas con estos servicios, aunque acabo cansado mentalmente

10. Permanecí demasiado tiempo en guardia esperando el momento para intervenir.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Sentí una enorme necesidad de recibir, ya, la orden descarga.
- b. Resistí la provocación pero luego, en casa, me note irritable.
- c. Me ceñí a las órdenes del jefe y no note ninguna tensión.

11. Herí a alguien gravemente

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Cuando algo en el trabajo me lo recuerda, actuó más inseguro
- b. No me siento responsable.
- c. En el trabajo no lo tengo presente pero cuando estoy libre me acuerdo y me duele.

12. Viaje en un avión que realizo complejas maniobras en el despegue, trayecto y aterrizaje.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. No tengo problemas para volar, aquello quedo como una anécdota más que contar.
- b. Le he cogido miedo a volar.
- c. Sigo volando, pero me noto una tensión que antes no tenía.

13. Manipule, conté o visualice cadáveres

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Aborde con entereza mi trabajo pero en la intimidad sentía ganas de llorar.
- b. Necesite que otro me sustituyese porque me emocionaba.
- c. Creo una tensión que antes no tenía.

14. Un compañero murió en acto de servicio.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Trabaje con la misma eficacia pero en casa estaba triste.
- b. Reaccione con indignación ante la presencia de autoridades en su funeral.
- c. Si no es mi amigo no me afecta.

15. Fui agredido durante la realización de un servicio.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Quise abandonar los servicios en "la calle".
- b. Lo acepte como gajes del oficio.
- c. No afecto a mi manera de trabajar pero le di demasiadas vueltas

16. Tuve que realizar traslados y custodias a alguien que había hecho un gran daño a la sociedad (terrorismo, Homicidio, abuso sexual, narcotráfico)

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Le protegí eficazmente aunque, cuando acabe de trabajar, me sentía algo "asqueado".
- b. Baje la guardia en su custodia.
- c. Mi trabajo consiste en dar seguridad, no en decidir a quién

17. Cometí un error en la intervención.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Tome mi error como algo humano.
- b. Me creo inseguridad y ahora me siento tenso pensando que pueda volver a sucederme.
- c. Trabajo con normalidad pero no me lo perdono.

18. Quede atrapado, apresado o solo entre manifestantes o grupos violentos

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- Me desarrollé de acuerdo con lo esperado. Luego, finalizada la intervención, me sentí más irritable.
- Es parte del "juego", a veces das y a veces recibes.
- No supe reaccionar, me quede bloqueado.

19. Deporte una persona a su país de origen el cual estaba en situación de guerra, pobreza o hambre

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- Mi misión fue trasladar a unas personas, no me planteé otra cosa.
- No note que me afectase en el momento de la intervención, aunque luego si pensé mas en ellos, en su destino o en los problemas de aquel país.
- Sentí que abandonaba a una persona a un cruel destino y/o me costó despedirme de ella

20. Participo en un dispositivo de "Amenaza de bomba".

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- En el operativo me note con la mente menos ágil de lo habitual, por ejemplo, me costó recordar los pisos que ya había revisado o algunos detalles de las instrucciones recibidas.
- Cumplí con mi deber, sin más.
- Mi trabajo fue eficaz. En casa pensé, preocupado, lo que podía haber pasado.

21. Recibí insultos, ofensas u otras faltas de respeto por parte de ciudadanos que se manifestaban o acudían al futbol.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- Trabaje con normalidad pero luego comente, con mi gente, lo mal que

me sienta esa falta de respeto.

- b. Me “calenté” y me fije bien en la cara de alguno.
- c. No les hago aprecio.

22. Participe en una intervención donde tuvo que hacer uso del arma de fuego

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. En las intervenciones manejo bien el arma de fuego, solo noto tensión en los ejercicios de tiro (me tiembla un poco el pulso o me cuesta regular la respiración).
- b. Manejo bien el arma de fuego.
- c. En algunas ocasiones me note nervioso o tenso cuando tuve que disparar.

23. Se fue del equipo o grupo, un compañero importante para mi

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Quede con el fuera del servicio y no me afecto.
- b. Trabaje bien pero le echaba mucho de menos.
- c. Presente la baja voluntaria.

24. Comparecí en un Juzgado por hechos relacionados con una intervención

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Me mostré tan nervioso que parecía culpable.
- b. Tome la asistencia al juicio como una parte más de nuestro trabajo.
- c. No afecto a mi trabajo ni a mi manera de declarar pero si a mi vida privada

25. Dormí fuera de casa.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Somos Unidades móviles, te avisan y coges la maleta. No me cuestiono más.

- b. Es parte de mi trabajo, la que no lo lleva bien es mi pareja.
- c. Pensé constantemente en mi familia.

26. Tuve que disolver, con medios coercitivos, una manifestación que defendía alguno de mis propios intereses.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. intervine conforme a mi responsabilidad policial.
- b. No pude emplear la fuerza.
- c. Mi intervención fue la de siempre pero, acabado el servicio, me sentí a disgusto por ello.

27. Presencie como agredían a alguno/s de mis compañeros de PFA

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Deje a mi equipo y acudí a ayudar a este/os compañero/s.
- b. Permanecí centrado en mi equipo y en las órdenes pero luego, en casa, pensé que debería haber hecho algo mas por ayudarles.
- c. Recordé que era importante que mi equipo permaneciese unido y atento a las órdenes.

28. Fui sancionado por hechos acontecidos en el trabajo

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Me sentí defraudado por compañeros y/o jefes.
- b. Lo asumí sin que afectase a mi manera de trabajar pero fue muy duro para mí.
- c. Pensé que así son las normas: la haces y la pagas.

29. He tenido que incomodar a personas que, según me educaron, debería favorecer (ejemplo: un anciano que quiere entrar a la cancha con una embase de vidrio)

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Aplique la norma (le retire la botella) pero luego me sentí un poco mal por ello.
- b. Entiendo que recibí una orden y la cumplí.
- c. Hice la vista gorda y deje pasar el asunto.

30. He tenido que utilizar el arma de fuego en defensa propia.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

← Frecuencia con la que experimenta esta situación

Ahora elija una de las tres alternativas (A, B, o C):

- a. Se me viene el recuerdo constantemente a la cabeza.
- b. Tengo claro que me dan un arma por si tengo que utilizarla, no me afecta.
- c. Sé que mi actuación fue necesaria, pero cuando estoy solo lloro o desearía llorar.

31. Tuve que comparecer ante Régimen Disciplinario por hechos relacionados con una intervención.

0	1	2	3	4
---	---	---	---	---

← Frecuencia con la que experimenta esta situación

- a. Trabaje peor y/o busque la manera de retrasar mi comparecencia.
- b. Pensé: "A lo hecho, pecho".
- c. No afecta mi manera de trabajar pero me sentí mal.

ANTES DE DAR POR FINALIZADO EL CUESTIONARIO, ASEGURESE HA CONTESTADO TODAS LAS FRASES, SELECCIONANDO UN NÚMERO (0 1 2 3 4) Y UNA DE LAS
