

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

Facultad de Psicología y Relaciones Humanas



**INTELIGENCIA EMOCIONAL, ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO
AL ESTRÉS Y AUTOEFICACIA EN PERSONAL POLICIAL**

Autora: Portillo Pall, Sofía Ayelén

Legajo: 12515

Tutor: Dr. Pablo Depaula

Sede: Lomas de Zamora

Turno: Noche

Título por obtener: Licenciatura en Psicología.

Agradecimientos

A los profesores de la Universidad por su solidaridad en compartir sus conocimientos y ayudarme a crecer profesionalmente.

A mi tutor, el Dr. Depaula quien asumió el compromiso de ayudarme y con sus conocimientos supo guiarme durante este proceso.

A mis compañeras, colegas y amigas que hicieron que el paso por la Universidad sea mucho más ameno, apoyándonos mutuamente en los buenos y malos momentos a lo largo de estos años.

A mi mamá y a mi papá, que me acompañan y me apoyan incondicionalmente en cada paso que doy y me alientan a crecer todos los días.

A mis hermanos, mis ejemplos a seguir, quienes están al lado mío de manera incondicional brindándome su apoyo y cariño.

A Janice, quien me motiva a confiar en mí y está siempre a mi lado.

A mi compañero de todos los días, Lionel, que me motiva a crecer, que con su ayuda, su amor y apoyo me hace sentir la confianza para lograr todas las metas que me proponga. Gracias por ser mi sostén.

¡Siempre gracias!

Índice de contenidos	
Agradecimientos	2
Resumen	6
Abstract	7
Introducción	8
Capítulo I. Marco teórico y antecedentes	12
1.1 Inteligencia emocional.....	12
1.2 Modelos de la Inteligencia Emocional	14
1.2.1 Modelos Mixtos.....	14
1.2.2 Modelos de habilidades.....	18
1.3 Antecedentes.....	19
Capítulo II. Estrategias de afrontamiento al estrés	22
2.1 El Estrés	22
2.2 El Afrontamiento	22
2.3 Estrategias De Afrontamiento.....	24
2.4 Antecedentes.....	31
Capítulo III. Autoeficacia	33
3.1 Concepto De Autoeficacia.....	33
3.2 Creencias De Autoeficacia	34
3.2.1 Procesos cognitivos	35
3.2.2 Procesos motivacionales	35
3.2.3 Procesos afectivos	36
3.2.4 Procesos selectivos	37
3.3 Antecedentes.....	38
Capítulo IV. Propuesta Metodológica	40
4.1 Objetivos.....	40
4.1.1 Objetivo general	40
4.1.2 Objetivos específicos	40
4.2 Hipótesis	40
4.3 Diseño Metodológico.....	41
4.4 Muestra	41
4.5 Instrumentos	42
4.6 Procedimiento	45

4.7 Análisis de Datos	45
Capítulo V. Resultados	46
5.1 Caracterización De La Muestra	46
5.2 Descriptivos	52
5.3 Prueba de normalidad	53
5.4 Análisis de correlación	54
5.5 Análisis de comparación.....	57
Capítulo VI. Discusión	62
Referencias	67
ANEXOS	77

Índice de gráficos

<i>Gráfico 1. Grupo conviviente de los policías</i>	46
<i>Gráfico 2. Hijos.</i>	47
<i>Gráfico 3. Fuerza a la que pertenecen los policías.</i>	47
<i>Gráfico 4. Jerarquía.</i>	48
<i>Gráfico 5. Cantidad de años de servicio en la policía</i>	49
<i>Gráfico 6. Medicación</i>	50
<i>Gráfico 7. Niveles de estrés durante la pandemia por COVID-19.</i>	50
<i>Gráfico 8. Nivel de eficacia en la labor cotidiana durante la pandemia por COVID-19</i>	51
<i>Gráfico 9. El manejo de las emociones se vio afectado durante la pandemia por COVID-19</i>	52

Índice de Tablas

Tabla 1	52
<i>Estadística descriptiva de las variables y dimensiones</i>	52
Tabla 2	53
<i>Distribución de las variables y dimensiones</i>	53
Tabla 3	54
<i>Asociaciones entre variables y dimensiones</i>	54
Tabla 4	57
<i>Comparación de las variables según si tiene hijos o no</i>	57
Tabla 5	58

<i>Comparación de las variables según la fuerza a la que pertenecen.</i>	58
Tabla 6	60
<i>Comparación de las variables según grupo conviviente.</i>	60

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la asociación de la inteligencia emocional, las estrategias de afrontamiento al estrés y la autoeficacia en el personal policial. La muestra estuvo compuesta por 131 policías. Se les administró el Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI), la Escala de Autoeficacia General (EAG) y un cuestionario sociodemográfico. Los resultados obtenidos indican que las dimensiones de atención y claridad emocional, de la inteligencia emocional, se asoció positivamente con algunas de las estrategias de afrontamiento, mientras que la reparación emocional se asoció positivamente con todas las estrategias de afrontamiento. Además, se encontraron asociaciones positivas entre la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento focalizadas a la solución de problemas. Por otro lado, se halló que aquellos con mayor comprensión y regulación emocional tienen mayores niveles de autoeficacia. Finalmente, y en relación con el contexto de pandemia por COVID-19, se encontró que el personal policial percibió un impacto en sus emociones y niveles de estrés, además de un bajo rendimiento laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento, autoeficacia, personal policial.

Abstract

The present research aimed to evaluate the association of emotional intelligence, stress coping strategies and self-efficacy in police personnel. The sample consisted of 131 cops. They were administered the Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), the Coping Strategies Inventory (CSI), the General Self-Efficacy Scale (EAG) and a sociodemographic questionnaire. The results obtained indicate that the dimensions of attention and emotional clarity, of emotional intelligence, were positively associated with some of the coping strategies, while emotional repair was positively associated with all coping strategies. Furthermore, positive associations were found between self-efficacy and coping strategies focused on problem solving. On the other hand, it was found that those with greater understanding and emotional regulation have higher levels of self-efficacy. Finally, and in relation to the context of the COVID-19 pandemic, it was found that police personnel perceived an impact on their emotions and stress levels, in addition to poor job performance.

Keywords: Emotional intelligence, stress coping strategies, self-efficacy, police personnel.

Introducción

Las personas en sus distintos contextos se enfrentan todos los días a situaciones que requieren de un cierto control y de habilidades específicas para un buen manejo (García Albuerne et al., 2013).

El trabajo policial ha sido considerado siempre como una ocupación dura, que exige niveles de esfuerzo mayores que en otras profesiones, además de mucha responsabilidad y también una alta exposición a situaciones que denotan una gran carga emocional, como la exposición a situaciones tristes o crueles, lo cual puede afectar al rendimiento en su tarea (Puelles Casenave, 2009).

A lo largo de los años, se han ido desarrollando estudios sobre el papel que juega las emociones en la vida profesional, y como estas intervienen tanto en el éxito como en el fracaso de distintos objetivos laborales (Martínez Arias y Puelles Casenave, 2010).

Uno de los conceptos que ha surgido es el de Inteligencia emocional, es aquí en donde Salovey y Mayer (1990) realizan una estructuración de este concepto como un subconjunto de la inteligencia social 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), lo que promueve un crecimiento emocional e intelectual de la persona.

A su vez, las exigencias del entorno laboral pueden generar demandas (externas e internas) que el sujeto evalúa como desbordantes y extremas, por lo que es necesario implementar habilidades o estrategias para afrontar la situación. Lazarus y Folkman (1984) definen a las estrategias de afrontamiento como los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales que exceden los recursos de una persona. Y dado que se da en

una interacción entre el ambiente y el sujeto, se dice que el afrontamiento está relacionado con el contexto y con las características de la situación.

El personal policial se enfrenta a situaciones diarias en donde las demandas son muy altas y muchas veces no cuenta con los recursos para manejar aquellas, por lo que implementa estrategias de afrontamiento. Se ha demostrado que las estrategias más usadas en los policías son aquellas que hacen foco en el problema (Duran, 2001).

Por otra parte, es importante tener en cuenta la capacidad de los sujetos para llevar a cabo acciones determinadas y de esta manera tener un buen manejo en determinadas. Bandura (1986) define la autoeficacia como las creencias en las propias capacidades para organizar y poder ejecutar las fuentes de acción requeridas que son necesarias para manejar productivamente determinadas situaciones. Siguiendo esta línea, una persona puede sentirse más o menos eficaz dependiendo de la actividad concreta a la que se enfrenta. Un alto sentido de eficacia facilita el procesamiento de la información y además mejora el desempeño cognitivo en distintos contextos.

En las demandas de trabajo, las creencias autoeficacia juegan un rol modulador. En situaciones donde la demanda laboral es muy alta y conlleva factores estresantes, las creencias de autoeficacia producen que los sujetos puedan manejar con eficacia los posibles estresores ambientales, por lo que no resultan perturbadores para ellos (Ruiz Dodobara, 2005).

La tarea policial está influida por las emociones, por factores estresantes y por situaciones específicas que requieren que el sujeto posea la creencia de que tiene capacidades para hacerles frente, y de esta manera poder realizar su labor de manera adecuada. Es por esto que es necesario que los miembros de la Policía cuenten con una actitud positiva y con la capacidad pertinente

que permita el buen desempeño de sus tareas, para brindar así un buen servicio tanto a la comunidad como así también a su propia institución.

Los policías son garantes del orden público y de la seguridad ciudadana, portando, como una herramienta de trabajo un arma de fuego, un arma letal. Es por esto que resulta de suma importancia que los funcionarios puedan conocer sus emociones y puedan tener manejo sobre ellas ante las distintas situaciones que viven a diario, para poder llevar a cabo su función de forma adecuada.

Teniendo en cuenta los contextos y las situaciones peligrosas a las que se ven expuestos diariamente, Puelles Casenave (2009) afirma que a pesar de que el funcionario policial no resulta ser una parte damnificada de la situación, es un testigo del daño ajeno, pudiendo estar expuesto de manera presencial o no presencial, y la forma en que percibe la emoción es lo que modificará su conducta al momento de ejecutar una acción.

Conocer cómo es el manejo de las emociones que conlleva la tarea policial, cuáles son las estrategias de afrontamiento usadas y cuáles son las propias creencias que los funcionarios tienen acerca de sus capacidades para llevar a cabo su trabajo resulta de interés ya que a partir de los datos recabados podrán crearse planes de acción que apunten a reconocer cuáles son los factores que se involucran en el manejo, tanto bueno o malo, de las emociones, qué factores son determinantes a la hora de usar estrategias de afrontamiento y cómo es el manejo de las situaciones laborales cotidianas a partir de la percepción de las propias capacidades. Las mejoras laborales promoverían una menor exigencia de trabajo, una mayor satisfacción del personal, niveles menores de estrés y mayor bienestar de los policías.

De esta manera, este estudio intentará encontrar la asociación entre la inteligencia emocional, las estrategias de afrontamiento al estrés y la autoeficacia en el personal policial. Se brindarán datos relevantes para futuras investigaciones que se interesen en seguir estudiando esta temática.

Capítulo I. Marco teórico y antecedentes

1.1 Inteligencia emocional

En los últimos años se ha puesto en evidencia que hay un aumento de interés respecto a las variables y las aplicaciones que involucran el concepto de Inteligencia emocional (Gutiérrez Villareal y Sanabria Cuervo, 2014).

Podemos definir la inteligencia emocional como los procesos implicados en el reconocimiento, uso, comprensión y manejo de los estados emocionales de uno mismo y de otros para resolver problemas y regular la conducta (Salovey y Mayer, 1990). Es decir, que es la capacidad que tiene un individuo para entender las emociones y procesar esta información para mejorar el razonamiento.

Durante mucho tiempo se ha considerado la inteligencia como el uso de las aptitudes que se necesitan para la supervivencia y el progreso (Wechsler, 1958 en Lusa y Oberst, 2004). Pero se han pasado por alto otras formas de inteligencia, como es la inteligencia social, acuñada por Thorndike en 1920, definiendo la misma como aquella habilidad para comprender y dirigir a las personas y así poder actuar sabiamente en las relaciones humanas (Thorndike, 1920 en Gutiérrez Villareal y Sanabria Cuervo, 2014).

Wechsler ya había admitido que además de la inteligencia tal como se la mide en los tests, también deben tenerse en cuenta otros aspectos que son importantes para poder valorar la forma de adaptación que tienen las personas, como son la afectividad y la personalidad (Lusa y Oberst, 2004). Pero fue solamente a partir de que Gardner propuso su teoría de las inteligencias múltiples, que se ha podido complementar la concepción clásica de la inteligencia con factores como las emociones, la personalidad y los aspectos sociales. Es así como en su teoría, Gardner incorporó la inteligencia interpersonal y la intrapersonal. La primera, hace referencia a la capacidad de poder comprender a los demás, es decir, es la habilidad para entender las

emociones y las intenciones que tienen las demás personas. Por otra parte, la inteligencia intrapersonal hace al individuo capaz de configurar una imagen verdadera y exacta de sí mismo, y de usar esa imagen para poder conocer sus propias emociones (Gardner 1983 en Lusar y Oberst, 2004).

Fueron Salovey y Mayer (1990) quienes introdujeron el concepto de Inteligencia emocional en la psicología en un primer momento, pero no fue hasta 1995 que el concepto en sí pudo tener un aval de los diferentes campos de estudio y de los estudiosos del tema, gracias a Daniel Goleman y su libro “Inteligencia emocional”. (Gutiérrez Villareal y Sanabria Cuervo, 2014). Goleman planteaba la idea de tomar la inteligencia emocional como un factor crítico para una adaptación exitosa en las diferentes ocasiones que se presenten en la vida y que la inteligencia emocional es, en definitiva, un conjunto de meta habilidades que pueden ser aprendidas. Para Goleman, la inteligencia emocional es más determinante que la inteligencia cognitiva en lo que respecta al éxito alcanzado en la vida. Este autor propone varias formas de definir este concepto de inteligencia emocional, diciendo que es “un conjunto de habilidades que incluyen el autocontrol y la persistencia, así como la habilidad para motivarse a uno mismo” y también la habilidad para controlar los impulsos, retardar la gratificación, regular los estados de ánimo propios, evitar el estrés y mantener la esperanza (Goleman, 1998 en Lusar y Oberst, 2004).

Por otra parte, Salovey y Mayer (1990) plantean que la inteligencia emocional es un subconjunto de la inteligencia social, y el objetivo que se plantean estos autores es el de explicar por qué algunas personas pueden adaptarse y desarrollar mejores niveles de inteligencia emocional que otros a partir del metaconocimiento de sus emociones (Trujillo Flores y Rivas Tovar, 2005 en Álvarez-Marin, 2018). Propusieron un modelo jerárquico de la inteligencia emocional, y según este, se comprenderían tres tipos de habilidades adaptativas: 1) apreciación y

expresión de emociones, tanto propias como de las demás personas, incorporando así la percepción verbal y no verbal y también la empatía; 2) regulación de las emociones, propias y de otros; y 3) utilización de las emociones para solucionar problemas, que incluye la planificación flexible, el pensamiento creativo, y también la redirección de la atención y la motivación que se necesitan para la solución de problemas (Lusar y Oberst, 2004).

En términos generales, entonces, podemos decir que la inteligencia emocional está relacionada a la habilidad de percibir, entender, razonar o manejar las emociones propias y las de los demás; y que se la entiende como una forma de inteligencia social, separándola así de la inteligencia general y que está relacionada con la emoción y la cognición (Mayer, Salovey y Caruso, 1999 en Álvarez-Marin, 2018).

1.2 Modelos de la Inteligencia Emocional

Existen dos modelos que han trascendido a lo largo de los años y que resultan ser los más importantes en la inteligencia emocional: modelos mixtos y modelos de habilidades.

1.2.1 Modelos Mixtos

Estos tipos de modelos combinan dimensiones de personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades de regulación de emociones (Trujillo Flores y Rivas Tovar, 2005). Entre sus exponentes encontramos a Goleman y a Bar-on.

1.2.1.1 Modelo de Bar-On. Según Bar-On (2001) la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la habilidad que poseen las personas para afrontar las demandas y presiones del medio ambiente. Este autor, además, propone llamar a este constructo “inteligencia emocional y social”, ya que comprende competencias sociales que están comprometidas en la vida diaria. De esta forma determina que la inteligencia emocional y social es superior a la inteligencia cognitiva (Álvarez Marín, 2017).

Bar-on presenta un modelo donde se distinguen los siguientes factores: habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo de estrés y estado anímico general que, a su vez, tienen subcomponentes (Trujillo Flores y Rivas Tovar, 2015). Los distintos factores se caracterizan de la siguiente manera:

- *Habilidades intrapersonales*: evalúa el yo interior, para así lograr la comprensión emocional de sí mismo. También tiene que ver con la habilidad para comprender sentimientos y emociones, poder diferenciarlos y descubrir el porqué de estos (García Fernández y Giménez Mas, 2010).

Los subcomponentes que comprende en específico son los siguientes: comprensión emocional del sí mismo, que hace referencia a percatarse y entender los sentimientos y emociones propios; asertividad, que tiene que ver con poder expresar los sentimientos, creencias y pensamientos sin tener que dañar los sentimientos de los demás; auto concepto, que es la habilidad para comprender, aceptar y poder respetarse a uno mismo, reconociendo que tenemos aspectos positivos y negativos, y que tenemos limitaciones y posibilidades; autorrealización, hace referencia a la habilidad para realizar aquellos que de verdad queremos, podemos y disfrutamos hacer; e independencia, que es la habilidad de poder auto dirigirse y poder sentir seguridad de uno mismo con respecto a nuestros pensamientos, acciones y poder ser emocionalmente independientes para la toma de decisiones (CayllahuaHuaynacho y Tunco Ramos, 2016).

- *Habilidades Interpersonales*: comprende a la empatía, entendida como la habilidad para poder sentir, comprender y apreciar los sentimientos de quienes nos rodean; las relaciones interpersonales, aquella capacidad para establecer y mantener relaciones que sean satisfactorias, y que se caracterizan por tener cercanía en cuanto a las

emociones; la responsabilidad social, que es la habilidad para de mostrarse como una persona que contribuye al grupo social, que es alguien cooperativo y un miembro constructivo en el nivel social (García Fernández y Giménez Mas, 2010).

- *Habilidades de adaptabilidad*: permite apreciar que tan exitosa resulta ser una persona para adaptarse a las exigencias de su entorno, de manera que pueda evaluar y enfrentar de forma efectiva las situaciones problemáticas que se presentan (CayllahuaHuaynacho y Tunco Ramos, 2010).

Comprende los siguientes subcomponentes: solución de problemas, que es la habilidad para identificar y definir los problemas y a partir de esto, poder generar e implementar soluciones que resulten efectivas; prueba de la realidad, hace referencia a la habilidad para poder evaluar la correspondencia entre aquello que experimentamos y lo que en realidad existe; y la flexibilidad, aquella habilidad de poder realizar un ajuste adecuado a nuestras emociones, nuestros pensamientos y nuestras conductas a las situaciones y condiciones que van cambiando (García Fernández y Giménez Mas, 2010).

- *Manejo del estrés*: comprende la tolerancia al estrés, es decir, la habilidad de poder soportar eventos adversos, situaciones que resulten estresantes y fuertes emociones sin que la persona se desmorone, enfrentando así al estrés de una forma activa y positiva; y el control de los impulsos, que refiere a la habilidad de resistir o poder postergar un impulso para accionar y controlar las emociones (CayllahuaHuaynacho y Tunco Ramos, 2010).

- *Estado de ánimo general*: Se intenta crear una impresión positiva del sí mismo (CayllahuaHuaynacho y Tunco Ramos, 2010). Los subcomponentes que comprende son la felicidad, que es la habilidad de poder sentir que se tiene una vida satisfactoria; y el

optimismo, que hace referencia a la habilidad de poder ver la vida desde una perspectiva más positiva (García Fernández y Giménez Mas, 2010).

1.2.1.2 Modelo de Daniel Goleman. En 1995 Daniel Goleman publicó su libro titulado *Inteligencia Emocional* (Goleman, 1995), y fue ahí cuando redefinió el concepto de inteligencia emocional de varias formas. En su primera formulación lo asocia con el “carácter” de la persona (Goleman, 1995, p. 28); mientras que en un segundo acercamiento la concibe como un conjunto de competencias socioemocionales relacionadas con el éxito en el ámbito laboral (Goleman, 1998 en Fernández-Berrocal y Extremera, 2009). Goleman lo que hizo fue moldear y ajustar a su gusto la definición científica que cinco años antes habían dado los autores genuinos de la inteligencia emocional (Salovey y Mayer, 1990, en Fernández-Berrocal y Extremera, 2009).

Este autor sugiere que la inteligencia emocional es mucho más determinante que la inteligencia cognitiva, en cuanto al éxito que se alcanza en la vida de las personas, y más precisamente en áreas como el trabajo y las relaciones interpersonales. La obra de Daniel Goleman extiende el concepto de inteligencia emocional hasta poder incluir en ella ciertas habilidades sociales y comunicativas, que se relacionan con la comprensión y expresión de las emociones (Fernández-Berrocal y Extremera, 2009). Las habilidades que, según este autor, componen a la inteligencia emocional son la conciencia de uno mismo, referida a la conciencia que la persona tiene de los propios estados internos, de sus recursos e intuiciones; la habilidad de autorregulación, que tiene que ver con el control de nuestros estados, nuestros impulsos y recursos internos; la motivación, explicada como la tendencia emocional que guía o facilita el logro de los objetivos propuestos; la empatía, entendida como la conciencia de los sentimientos, de las necesidades y preocupaciones de los otros; y las habilidades sociales, definidas como la

capacidad para poder inducir respuestas deseables en los demás pero que no son entendidas como una manera de control sobre otros individuos (García Fernández y Giménez Mas, 2010).

1.2.2 Modelos de habilidades

1.2.2.1 Modelo de Salovey y Mayer. Según Salovey y Mayer (1997), la inteligencia emocional está compuesta por un conjunto de habilidades emocionales las cuales forman un continuo que abarca desde aquellas de un nivel más básico, en las que se ejecutan funciones fisiológicas fundamentales como por ejemplo la percepción y la atención a los estados fisiológicos o expresivos, a otras funciones de mayor complejidad cognitiva que son aquellas que buscan el manejo personal e interpersonal (Mayer, Salovey y Caruso, 2008 en Fernández Berrocal y Extremera, 2009). Para estos autores, hay cuatro habilidades emocionales, de complejidad ascendente, que conforman el concepto de inteligencia emocional. La primera de estas habilidades es la atención emocional, la cual consiste en poder identificar y reconocer los sentimientos propios y los de quienes nos rodean. Para esto, es necesario prestar atención y descodificar con mucha precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y el tono de voz. Tiene que ver con el grado en que un individuo puede identificar de manera conveniente las propias emociones, así como todos los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que conllevan. Además, la atención emocional implicaría la facultad para poder discriminar de forma acertada la honestidad y la sinceridad de las emociones que son expresadas por los demás.

La segunda habilidad que se propone desde el modelo de habilidades es la facilitación o asimilación emocional, que implica el poder tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o al momento de solucionar problemas. Esta es una habilidad que se centra en la forma en que las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo los estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. En función de los estados emocionales, nuestros puntos de vista de los problemas

cambian, e incluso mejoran nuestro pensamiento creativo. De manera que esta habilidad plantea que las emociones actúan de manera positiva sobre el razonamiento y la forma de procesar la información.

La tercera habilidad se trata de la comprensión emocional, la cual implica la capacidad de desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, poder etiquetar las emociones y reconocer las categorías en las que se agrupan los sentimientos. También supone una actividad anticipatoria y retrospectiva para poder conocer las causas que generan el estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Además, esta habilidad implica conocer de qué manera se pueden combinar los diferentes estados emocionales que dan lugar a las emociones secundarias. Por otra parte, incluye la capacidad de interpretar el significado de las emociones que son más complejas y la destreza para poder distinguir las transiciones de unos estados emocionales a otros y cuando aparecen sentimientos simultáneos y contradictorios.

La cuarta habilidad es la de regulación emocional, la cual resulta ser la habilidad más compleja de la inteligencia emocional, y tiene que ver con la capacidad de estar abierto a los sentimientos, positivos y negativos, y así poder reflexionar sobre estos para aprovechar o descartar la información que estos sentimientos tienen, en función de su utilidad. Esta habilidad no solo implica regular los propios estados emocionales, sino que también la emociones de aquellos que nos rodean, y esto se construye sobre la base de las competencias que se representan en las otras tres habilidades.

1.3 Antecedentes

Se han hecho diversos estudios acerca de la inteligencia emocional. En Perú, se realizó un estudio que analizó la relación entre la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del

Perú de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 333 estudiantes del cuarto (221) y quinto (112) semestre académico. Los resultados señalaron que existe una correlación positiva entre los estilos de afrontamiento enfocados en el problema y enfocados en la emoción con la inteligencia emocional global. También existe una correlación positiva y significativa entre los componentes intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general con los estilos enfocado en el problema y enfocado en la emoción, mientras que en el caso de otros estilos de afrontamiento la correlación es inversa. Por otra parte, no existen diferencias significativas en los componentes de la inteligencia emocional ni en los estilos de afrontamiento según el semestre académico (Gutiérrez Ruiz, 2018).

Otro estudio investigó la relación entre la inteligencia emocional rasgo y la conducta agresiva en una muestra de 314 adolescentes de 12 a 17 años, a la que se le administraron dos cuestionarios, el Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Adolescents Short Form (TEIQue-ASF) y el Aggression Questionnaire Short Version (AQ-S). Los resultados evidenciaron que los adolescentes con altas puntuaciones en conducta agresiva de tipo física, verbal, hostilidad e ira presentaron puntuaciones significativamente bajas en inteligencia emocional rasgo (Inglés, y otros, 2014).

Se investigó sobre la inteligencia emocional en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en Perú. La muestra estuvo compuesta por 242 estudiantes, a los que se les administró la Escala de Metaconocimientos de Estados Emocionales (TMMS-24), la cual evalúa la inteligencia emocional. Los resultados obtenidos mostraron que el 46,3% de la muestra total presentó niveles adecuados de percepción, el 52,5% buen nivel de comprensión y el 60,3% un nivel adecuado de regulación, aunque se encontraron diferencias significativas según la edad, sexo y años de estudios de los participantes. En hombres, los niveles de atención emocional,

comprensión y regulación fueron mayores que en las mujeres. Por otro lado, aquellos que tenían una edad entre 21 y 23 años presentaron buenos niveles de esos tres factores en comparación con otras franjas etarias. Y según los años de estudio, se encontró que aquellos que estaban en tercer año presentaban una mayor frecuencia de niveles adecuados de percepción y comprensión; mientras que el grupo de cuarto año obtuvo una mayor frecuencia de niveles adecuados de percepción (Saucedo Chinchay, Salazar Flores, & Díaz Vélez, 2011).

En nuestro país se realizó un estudio en el que se investigó sobre la influencia de la inteligencia emocional como factor protector frente al desgaste por empatía en terapeutas. La muestra total estuvo compuesta por 158 psicólogos y psiquiatras argentinos que trabajan en el área clínica, a los que se les administró un cuestionario sociodemográfico, la Escala de Metaconocimientos de Estados Emocionales (TMMS-24), la Escala de Agotamiento por Empatía (ESAPE) y las dimensiones de toma de perspectiva y preocupación empática del Índice de Reactividad Interpersonal (IRI). Los resultados que se obtuvieron a través del análisis de regresión lineal múltiple revelan que la inteligencia emocional está relacionada con el desgaste por empatía, en especial las dimensiones de atención y reparación emocional en la proporción de varianza explicada de la vulnerabilidad y la involucración personal (Alecsiuk, 2015).

Capítulo II. Estrategias de afrontamiento al estrés

2.1 El Estrés

Se entiende por estrés a una respuesta adaptativa, que esta mediada por las características individuales y por los procesos psicológicos de cada uno, y que es una consecuencia de alguna acción, situación o evento externo que le plantean al sujeto una demanda especial, que puede ser física y/o psicológica (Duran, 2010).

Duran (2010) expone que hay un surgimiento de tensión cuando hay un alejamiento de ese nivel óptimo de estrés, lo que genera que este no pueda ser fácilmente corregido y causa un desequilibrio entre la demanda y la capacidad de control que tenga el sujeto. Por otra parte, cuando hay casos serios de tensión, la persona debe tener en cuenta la seriedad de las consecuencias de no satisfacer las demandas. Según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2008) cuando el estrés es persistente, puede haber riesgos que a largo plazo perjudican la salud e inciden en la enfermedad.

2.2 El Afrontamiento

El estrés suele aparecer cuando el sujeto percibe un desajuste entre lo que se demanda y los recursos con los que cuenta. Este desajuste es considerado una amenaza, por lo que la persona va a intentar responder a ella, planteándose alternativas de solución: el afrontamiento (Rodríguez Espíndola et al., 2008).

Uno de los temas centrales de la Psicología es la manera en que las personas intentan dar una respuesta al estrés y la adversidad (Gómez Fraguera, et al. 2006).

Los primeros en definir el afrontamiento, desde un punto de vista psicológico, fueron Lazarus y Folkman diciendo que el afrontamiento son todos aquellos esfuerzos cognitivos, emocionales y

conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales que ponen a prueba o exceden los recursos de las personas (Lazarus y Folkman, 1986 en Álvarez Marín, 2017).

Otros autores como Carver y Connor-Smith plantearon que el afrontamiento se puede entender como aquellos esfuerzos variados que realiza una persona para prevenir o reducir una amenaza, daño y pérdida, o para reducir la angustia asociada de su relación con el evento estresor (García et al., 2016). Por otra parte, Cramer (2003 en García et al., 2016) reconoce que el afrontamiento son aquellas respuestas que puede dar una persona y que pueden ser reconocidas por la misma.

El afrontamiento juega el papel de mediador entre las experiencias estresantes a las que están sometidos los sujetos, los recursos personales y sociales con las que cuentan para hacerles frente y las consecuencias que acarrearán a la salud física y psicológica de los individuos. Ante la aparición de un suceso que para el sujeto resulta estresante, este realiza una serie de valoraciones del mismo. Se hacen dos tipos de valoraciones. Una valoración primaria, que consiste en analizar si el hecho es positivo o negativo y las consecuencias que pueda llegar a tener el mismo. Luego, en una valoración secundaria, se evalúan las capacidades del organismo para afrontarlos, siendo éstas el objeto de análisis y las que con más probabilidad susciten reacciones de estrés (Chávez, 2014).

Lazarus y Folkman (1984 en Álvarez Marín, 2017) sostienen que la evaluación puede ser diferente según en qué etapa del acontecimiento se realice. De esta forma se pueden distinguir tres etapas: de manera anticipatoria, de confrontación y de post-confrontación. En la primera etapa, la situación aún no ha ocurrido, por lo que la evaluación es en base a una probabilidad y el sujeto hace un análisis basado en hipótesis de respuesta. En la etapa de confrontación, el sujeto es capaz de comprobar las hipótesis que había realizado y los modos de acción que anticipó en la

primera etapa, pero en esta parte solo se centra en la acción- respuesta y es característico de esta etapa que el sujeto sienta estrés, porque es aquí donde se ponen a prueba los recursos del individuo para afrontar la situación. En la última etapa, la de post-confrontación, el sujeto hace una nueva evaluación de los procesos utilizados y los dirige tanto al pasado como al futuro, teniendo en cuenta los daños y las consecuencias del accionar de la etapa de confrontación (Álvarez Marín, 2017).

Chávez (2014) plantea que, teniendo en cuenta esto y siendo que el afrontamiento tiene como principal función reducir el malestar vivenciado y el impacto de la persona, Lazarus y Folkman (1984 en Martínez et al., s.f) denominaron a las estrategias de afrontamiento como el esfuerzo cognitivo y conductual que debe realizar el individuo para manejar demandas externas e internas y que se evalúan como algo que excede los recursos de las personas.

2.3 Estrategias De Afrontamiento

Lazarus y Folkman (1986) establecen dos modos de afrontamiento, dependiendo según si los esfuerzos que haga el sujeto estén centrados en la situación estresante o en las emociones que ésta genera. De manera que las estrategias de afrontamiento usadas por los sujetos estarían condicionadas por la evaluación primaria que se realice de la situación y por la evaluación secundaria, es decir, la evaluación de los recursos que se posean para hacer frente a la situación. Es importante resaltar que no se considera que un estilo sea mejor que otro, ya que la funcionalidad está determinada por el tipo de situación en la que se aplique (Chávez, 2014).

Hay autores que cuestionan la concepción del afrontamiento como un proceso cambiante y determinado por el proceso de evaluación cognitiva. Es así, que conciben a los estilos de afrontamiento como patrones de conducta estables y que se consideran características de personalidad que interactúan con el ambiente (Gómez Fragueta et al., 2006 en Chavez, 2014).

Siguiendo a Lazarus y Folkman, el afrontamiento puede tener dos orientaciones. Por un lado, puede estar orientado hacia la tarea, centrándose en resolver el problema de una manera lógica, en las soluciones y en la elaboración de planes de acción. Es decir, cuando el afrontamiento está focalizado en el problema, los esfuerzos están dirigidos a modificar los eventos ambientales causantes del estrés, intentando solucionar el problema o lograr disminuir el impacto de este.

Por otra parte, el afrontamiento puede estar orientado hacia la emoción, centrándose en respuestas emocionales (tales como la ira, la tristeza, entre otras), en la evitación, preocupación y reacciones fantásticas o supersticiosas (Chávez 2014). Cuando la estrategia de afrontamiento está focalizada en las emociones, se realizan esfuerzos para disminuir o eliminar los sentimientos negativos que causan las situaciones estresantes (CayllahuaHuaynacho y Tunco Ramos, 2016). En este tipo de estrategias, cuando el individuo determina que no tiene los recursos para afrontar la situación y no puede modificar las consecuencias de ésta, la respuesta que da es evitativa (Lazarus y Folkman 1984 en Álvarez Marín, 2017). Es por esto que resulta ser la estrategia más desadaptativa, porque puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y provocar repercusiones negativas tanto en el aspecto emocional como en el rendimiento (Chávez, 2014).

Si hay un afrontamiento inadecuado ante una situación de estrés agudo, el sujeto puede llegar a un estado de estrés crónico y pueden también aparecer estados emocionales negativos y psicopatológicos, puede padecer un síndrome de quemado o *burnout*, así como también una alteración de la capacidad de tomar decisiones (Martínez et al., s.f en Chávez, 2014).

Si bien estos dos tipos de estrategias están diferenciados, puede plantearse entre ambos una relación recíproca. De manera que cuando se usa una estrategia de afrontamiento centrada en el problema y esta resulta efectiva, disminuye la amenaza y al mismo tiempo alivia la angustia que

la persona experimenta. Algo muy parecido sucede con las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción, porque cuando este tipo de estrategia es efectiva y la angustia es disminuida, la persona es mucho más capaz de poder usar estrategias que se centren en el problema. Es así como gracias a esta interrelación se puede pensar en ambos tipos como funciones de supervivencia complementarias y no como dos categorías independientes (García, et al., 2016).

Hay investigaciones que muestran la existencia de una mayor variedad de modos de afrontamiento (Chávez, 2014). En la escala de Modos de Afrontamiento o [WOC] de Folkman y Lazarus, un instrumento que evalúa una serie de pensamientos y acciones que se efectúan para controlar una situación estresante, se cubren ocho estrategias diferentes, estando las dos primeras centradas en la solución del problema, las cinco siguientes en la regulación emocional, y la última focalizada en ambas áreas:

- Confrontación: son los intentos de solucionar la situación mediante acciones directas, agresivas o arriesgadas.
- Planificación: pensar y desarrollar estrategias para solucionar el problema.
- Distanciamiento: intentos de alejarse del problema, no pensar en él o evitar que le afecte.
- Autocontrol: esfuerzos para controlar los sentimientos y respuestas emocionales propias.
- Aceptación de responsabilidad: reconocer el papel que se ha tenido en el origen o mantenimiento del problema.
- Escape-evitación: utilización de un pensamiento irreal improductivo o de estrategias como comer, beber, utilizar drogas o tomar medicamentos.
- Reevaluación positiva: percibir los aspectos positivos posibles que tenga o haya tenido la situación estresante.

- Búsqueda de apoyo social: acudir a otras personas para buscar ayuda, información o también comprensión y apoyo emocional (Chávez, 2014).

Según Compas (1988) y Frydemberg y Lewis (1991) existen otros tipos de afrontamiento, que los clasifican en tres grandes grupos:

- Resolver el problema: hace referencia a trabajar para poder resolver el problema, manteniendo una actitud optimista y relajada durante el proceso. Las estrategias que pertenecen a este grupo son las de concentrarse en el problema, fijarse en lo positivo, buscar diversiones relajantes, esforzarse y tener éxitos y utilizar una distracción física.
- Referencia a los otros: tiene que ver con poder acercarse a otros en búsqueda de apoyo. Entre las estrategias encontramos el apoyo social, la inversión en amigos íntimos, búsqueda de pertenencia, búsqueda de apoyo espiritual, búsqueda de ayuda profesional y la acción social.
- Afrontamiento no productivo: es la combinación de estrategias que resultan improductivas y son de evitación, que muestran una incapacidad empírica para afrontar los problemas. Las estrategias usadas son: preocuparse, hacerse ilusiones, falta de afrontamiento, reducción de la tensión, ignorar el problema, auto-inculparse, reservarlo para sí.

Por otra parte, a lo largo del proceso de afrontamiento se pueden plantear dos funciones. Por un lado, la regulación de las emociones que son causadas por el estrés, en donde se percibe que no se podrá modificar la situación estresante por lo que se trata de disminuir el impacto que tiene sobre la persona. La segunda función tiene que ver con el manejo directo del problema, en la que cuando se considera que el evento estresor puede ser modificado, se buscan soluciones para que se pueda recomponer el equilibrio.

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 en Álvarez Marín, 2017). Es por esto que las características personales de los individuos se ven implícitas en las estrategias de afrontamiento utilizadas, así como sus experiencias vitales para poder enfrentar situaciones estresantes (Álvarez Marín, 2017). Por resultar tan relevante el afrontamiento en el bienestar de las personas, en la actualidad se resalta el estudio de las capacidades que estas tienen para afrontar sus vidas (Mikkelsen Ramella, 2009 en Chavez, 2014).

Para poder hacer frente a un estímulo que resulta perturbador se genera un estado de tensión frente al que el sujeto debe luchar. Este nivel de adecuación en el control de la tensión es el que determinará que el resultado sea de tipo psicopatológico, neutral o salugénico. Es por esto que el estudio de los factores que permiten el control de la tensión es la clave de las ciencias de la salud. Un correcto control frente a los estresores al parecer es el que determina que el afrontamiento sea exitoso y que haya un concomitante estado de bienestar (Figuerola et al., 2005 en Chávez, 2014).

En lo que respecta al proceso y resultado final del afrontamiento, pueden llegar a intervenir gran variedad de variables que podrían interferirlo o potenciarlo. Existen factores internos, como los estilos de afrontamiento y variables de personalidad, y también hay factores externos, como por ejemplo los recursos materiales y el apoyo social que pueden modular el impacto de un estresor ya sea de forma desfavorable o favorable (Chávez, 2014).

Factores Internos

Entre los recursos internos, se encuentran los estilos de afrontamiento que hace referencia a la propensión de cada persona a usar una serie de estrategias en distintas situaciones (Chávez, 2014).

Dentro de los estilos investigados podemos encontrar a los estilos evitativos y confrontativos. Las personas que usan este estilo tienen una tendencia evitadora o minimizadora, que resulta ser más útil en sucesos amenazantes que son a corto plazo. Hay otras personas que utilizan un estilo mas confrontativo, de manera que buscan información o toman una acción más directa ante cualquier situación y que son más efectivos cuando la amenaza persiste en el tiempo (Chavez, 2014).

Otro estilo es la catarsis, y aquí se plantea que, al parecer, expresar los sentimientos y los estados emocionales puede resultar efectivo para afrontar situaciones complicadas. En efecto, hablar y poder comunicar nuestros estados emocionales puede reducir la probabilidad de que se produzcan rumiaciones obsesivas como de que aparezca un incremento en la actividad fisiológica (Vázquez Valverde, 2003 en Chávez, 2014). El hablar con otras personas no tiene un efecto mágico, sino que puede favorecer el afrontamiento de diversas maneras como, por ejemplo, recibir apoyo afectivo o fuerza para pensar mejor sobre aquello que nos preocupa con el fin de poder comunicarlo de forma efectiva (Vázquez Valverde et al., 2003 en Chávez, 2014).

Un estilo que también se utiliza es el uso de estrategias múltiples. Hay muchos estresores que conllevan una serie de problemas, cada uno con una naturaleza diferente que requieren estrategias de afrontamiento diferentes. Es por esto por lo que, en general, un afrontamiento con resultados efectivos requiera la capacidad por parte del sujeto de poder usar de forma correcta, múltiples estrategias de una manera flexible (Vázquez Valverde et al., 2003 en Chávez 2014).

Otro de los factores internos son los factores de personalidad. Dentro de estos, podemos encontrar características como la búsqueda de sensaciones. Las personas que buscan sensaciones son aquellas a las que no les interesa tomar riesgos, de manera que parecen poseer una alta

tolerancia al riesgo y a los estresores en comparación a otras personas (Vázquez Valverde, 2003 en Chávez, 2014).

También encontramos dentro de los factores internos a la sensación de control. Existen investigaciones experimentales que han mostrado que cuando hay una pérdida de sensación de control se conforma un elemento crucial de la etiología de la depresión y otros trastornos emocionales. El modelo de la depresión o indefensión aprendida propone que, de manera inevitable, se va a desarrollar un estado depresivo cuando una persona perciba que no tiene ninguna estrategia para cambiar una situación aversiva personal (Vázquez Valverde et al., 2003 en Chávez, 2014).

Por último, se encuentra el optimismo, el cual consiste en una expectativa general de que los resultados van a ser positivos. Al parecer, las estrategias que poseen estos sujetos suelen estar centradas en el problema, en la búsqueda de apoyo social y de lados positivos de la experiencia estresante (Vázquez Valverde et al., 2003 en Chávez, 2014).

Factores externos

Hay factores externos que intervienen en el afrontamiento, como los recursos, el apoyo social y la existencia de distintos estresores simultáneos. Todos estos factores podrían intervenir afectando de manera directa las capacidades de afrontamiento de un sujeto ante cualquier tipo de estresor, o pueden también actuar como un amortiguador del efecto de los estresores (Vázquez Valverde et al., 2003 en Chávez, 2014).

En cuanto al apoyo social, se hace referencia a sentirse querido, protegido y valorado por el círculo más cercano del individuo, como amigos y familiares. Lo que importa no es la cantidad de personas, sino el apoyo que se recibe de estas. Se considera que el apoyo social es una estrategia de afrontamiento en sí, y es uno de los mecanismos que el individuo aprecia más para

afrontar situaciones emocionales difíciles. Hay que tener en cuenta que no todo apoyo social resulta eficaz como protector contra el estrés. El que resulta ser más efectivo es el de tener a alguien que sea cercano y en quien se pueda confiar. Además, la persona tiene que saber y estar dispuesta a extraer efectivamente el apoyo que necesita de los otros, y que no solo es importante que tenga una red de contención disponible (Vázquez Valverde et al., 2003 en Chávez, 2014).

2.4 Antecedentes

Existen muchas investigaciones acerca de las estrategias de afrontamiento al estrés.

En Perú se ha hecho un estudio que tuvo como objetivo determinar cuál es el afrontamiento del estrés laboral de los policías de tránsito. La muestra estuvo compuesta por 65 policías de tránsito a los que se les administró el Cuestionario de Estilos de Afrontamiento Abreviada de Craver. Los resultados obtenidos mostraron que el 44,8% de los policías aceptan la realidad y tratan de convivir con ellas (afrontamiento orientado a la emoción), el 35,6% concentran esfuerzos y toman medidas de la situación (afrontamiento orientado al problema) y el 19,6% toman con buen humor la situación a lo que acontece (afrontamiento evitativo) (Palomino Hajar, 2017).

En otro estudio se investigó la relación existente entre depresión, estrategias de afrontamiento y apoyo social en personas que se han visto expuestas a graves dificultades económicas. La muestra estuvo compuesta por 82 sujetos, a los que se les administró el General Health Questionnaire (GHQ), que detecta la sintomatología y es usada como medida para la salud mental; la escala Interpersonal Support Evaluation List (ISEL), que mide el nivel de apoyo social percibido; y la escala de Folkman y Lazarus, que evalúa las estrategias de afrontamiento. El análisis de los datos indicó una asociación positiva entre bienestar psicológico y las estrategias de afrontamiento centradas en la confrontación, el autocontrol y la planificación. La evitación

fue la estrategia que se usó principalmente por aquellas personas cuyas puntuaciones en la escala GHQ indicaban una alteración psicológica. Por último, la percepción de apoyo social aparece relacionada positivamente con la salud de forma directa, y a través de las estrategias de afrontamiento (Riquelme et al., 1993).

En Argentina se realizó un estudio para identificar cuáles eran las estrategias de afrontamiento en una muestra policial de la Provincia de Buenos Aires. Los participantes fueron 770 oficiales de ambos sexos que se encontraban en actividad a los que se le administró la versión española del Ways Coping Checklist, validado en Argentina. Los resultados demostraron que la dimensión mayormente usada entre los policías es la que enfatiza la evaluación y que las estrategias de evitación y redefinición cognitiva son elegidas significativamente por sobre el análisis lógico (Rodríguez Espíndola y Scharagrodsky, 2008).

Capítulo III. Autoeficacia

3.1 Concepto De Autoeficacia

La autoeficacia es introducida por Bandura en 1977, y desde el momento de su exposición se convierte en un mediador universal en los procesos de modificación de la conducta, ya que la esencia de este concepto consiste en trasladar la causalidad de la acción desde el objeto al sujeto como agente activo y causante principal de su conducta (Garrido Martin, 1993).

La autoeficacia se define como aquellos juicios que las personas hacen acerca de sus capacidades para alcanzar niveles determinados de rendimiento (Bandura, 1987 en Olaz, 1997). Influye en cómo la gente piensa, siente y actúa, y es considerada uno de los factores más influyentes en el funcionamiento humano (Valiente, 2000), y un aspecto nuclear de la Teoría Social Cognitiva propuesta por Bandura en 1977, la cual sostiene que la motivación y la conducta humana están reguladas por el pensamiento, y a su vez se ven involucradas tres tipos de expectativas: 1) aquellas expectativas de la situación, en las que las consecuencias se producen por eventos ambientales que nada tienen que ver con la acción personal; 2) las expectativas pertenecientes al resultado, relacionadas con la creencia que una conducta producirá determinados resultados; 3) las expectativas de autoeficacia, referidas a la creencia de una persona de poseer las capacidades necesarias para desempeñar las acciones que le permitan obtener los resultados deseados (Bandura, 1995 en Olivari Medina & Urra Medina, 2007).

La teoría social cognitiva propone una imagen de los seres humanos como individuos tras la búsqueda del desarrollo personal. Uno de los puntos más importantes que se plantea es que los sujetos tienen creencias personales que les permiten ejercer una medida de control sobre sus sentimientos, acciones y pensamientos. De manera que lo que las personas piensan sobre sus

propias capacidades es un mejor elemento que predice el comportamiento de las mismas, y se las entiende como productoras y productos de sus ambientes y de los sistemas sociales (Ruiz Dodobara, 2005).

3.2 Creencias De Autoeficacia

Las creencias de autoeficacia se forman a partir de información que es aportada por cuatro fuentes. En primer lugar, están los logros de ejecución, que resultan ser la fuente de información más importante ya que se basan en experiencias de dominio real. Cuando hay un éxito repetido en determinadas tareas, aumentan las evaluaciones positivas de autoeficacia mientras que los fracasos repetidos las disminuyen (Olaz, 1997).

Otra de las fuentes de autoeficacia es la experiencia vicaria. Se trata de que el sujeto, viendo a otras personas llevar a cabo exitosamente ciertas actividades, o incluso imaginándolo, pueda llegar a creer que él mismo posee capacidades suficientes para desempeñarse con el mismo éxito. En la experiencia vicaria también se ven involucradas las comparaciones sociales que la persona realiza entre las capacidades propias y las de los demás; la influencia de estas comparaciones va a determinarse por la similitud percibida por la persona entre sus capacidades y las del modelo (Pajares, 1997 en Olaz 1997).

Por otra parte, está la persuasión verbal, una fuente muy importante en aquellas personas que ya tienen un elevado nivel de autoeficacia y lo que necesitan es solo un poco más de confianza para realizar un esfuerzo extra y lograr el éxito (Pajares, 1997 en Olaz 1997).

La cuarta y última fuente es el estado fisiológico del sujeto. Existen múltiples indicadores de activación autonómica, como los dolores y la fatiga, que pueden ser interpretados por la persona como signos de su propia ineptitud. Las personas, generalmente, tienden a interpretar los estados

elevados de ansiedad como signos de vulnerabilidad y, por ende, como indicadores de que hay un bajo rendimiento (Olaz, 1997).

Las creencias de autoeficacia regulan el funcionamiento humano, a través de cuatro procesos, que actúan de manera conjunta regulando el funcionamiento humano, y las creencias de autoeficacia tienen efectos importantes sobre ellos. Estos procesos son: cognitivo, motivacional, afectivo y selectivo (Ruiz Dodobara, 2005).

3.2.1 Procesos cognitivos

Muchas cuestiones del comportamiento intencional del ser humano están reguladas por metas que resultan significativas para la persona, y el planteamiento de estas metas está afectado por la evaluación de las capacidades personales. De esta manera, cuanta más alta sea percibida la autoeficacia personal, más alto va a ser el nivel de las metas que se proponga la persona (Ruiz Dodobara, 2005).

Las personas suelen pensar en escenarios posibles que resultarán de sus acciones antes de actuar y plantean sus metas en concordancia con estos, de manera que las creencias de autoeficacia dan forma a los escenarios mentales anticipados. Es por esto por lo que aquellas personas que tienen un alto sentido de autoeficacia tienden a anticipar situaciones exitosas con pautas para un buen desenvolvimiento. De forma contraria, aquellas personas con un bajo sentido de autoeficacia prevén escenarios de fracaso (Ruiz Dodobara, 2005).

3.2.2 Procesos motivacionales

Existen tres formas distintas de motivadores cognitivos, las cuales se ven influidas por las creencias de autoeficacia: las atribuciones causales, las expectativas de resultados y las metas cognitivas. Las primeras afectan a la motivación, a las reacciones afectivas y al desempeño, por lo que aquellas personas que se consideran ineficaces atribuyen sus fracasos a que tienen muy

baja habilidad. De forma contraria, las personas que tienen un alto sentido de autoeficacia atribuyen los fracasos a situaciones adversas o particulares o a que hubo un esfuerzo insuficiente (Ruiz Dodobara, 2005).

Por otra parte, están las expectativas de resultados en donde la motivación está regulada por la expectativa de que un determinado comportamiento tenga un determinado resultado, y por el valor de ese resultado. Sin embargo, a la vez que las personas actúan de acuerdo con las creencias en los probables resultados de sus acciones, también actúan de acuerdo con las creencias en lo que ellos pueden o no hacer, de manera que las creencias de autoeficacia afectan a la motivación influida por expectativas de resultado (Bandura, 1995 en Ruiz Dodobara, 2005). Las creencias de autoeficacia influyen en la motivación basada en la auto-imposición de metas ya que de acuerdo con lo que las personas se creen capaz de hacer, establecen cuáles son sus metas, determinan el esfuerzo que emplean, el tiempo de persistencia y su resistencia a los fracasos. De esta forma, dado que los fracasos se atribuyen a un esfuerzo insuficiente o a una falta de habilidad y conocimiento que pueden ser adquiridos, las personas que creen en sus capacidades persisten ante las dificultades y hacen un mayor esfuerzo cuando fallan en conseguir los resultados. De manera contraria, aquellas personas que tienen dudas de sí mismos tienden a rendirse rápido ante las dificultades (Pajares, 2002 en Ruiz Dodobara 2005).

3.2.3 Procesos afectivos

Los procesos afectivos están influenciados por las creencias de autoeficacia. Estas últimas afectan el procesamiento cognitivo de los posibles peligros que se encuentran en el ambiente y su vigilancia. Es por esto que, las personas que consideran que existen potenciales amenazas que escapen de su control, ven el ambiente plagado de estas aunque las consecuencias de este ambiente amenazador exagerado casi nunca se cumplan. Sin embargo, y debido a la angustia,

estas personas sufren de una alta ansiedad y por ende su nivel de funcionamiento se ve afectado. Por otro lado, aquellos individuos que se consideran a sí mismos poseedores de control sobre las posibles amenazas del ambiente no viven pendientes de estas y no experimentan pensamientos perturbadores relacionados con ellas (Ruiz Dodobara, 2005).

Otra manera en que las creencias de autoeficacia regulan los procesos afectivos es mediante el control sobre los pensamientos perturbadores reiterativos. Hay que tener en cuenta que la mayor fuente de estrés es la falta de habilidad para anular los pensamientos perturbadores. Cuando la persona cree que tiene control sobre amenazas que se presentan en el ambiente, se evidencia un bajo nivel de ansiedad. Por el contrario, si se enfrenta a amenazas que se creen están fuera del control de la persona, los niveles de ansiedad y arousal aumentan. Sin embargo, luego de aumentar el nivel de percepción de control al máximo, las personas pueden enfrentar las mismas amenazas sin tener que sufrir ansiedad (Ruiz Dodobara, 2005).

Por otra parte, las creencias de autoeficacia pueden reducir o eliminar la ansiedad, mediante el favorecimiento de formas de comportamiento eficaces que transforman situaciones amenazantes en seguras. Es así que las creencias de autoeficacia actúan sobre el comportamiento de afrontamiento. Mientras que el sentido de autoeficacia aumente, las personas tenderán a enfrentar más situaciones difíciles que generan estrés, teniendo un mayor éxito en amoldar estas situaciones a su gusto. Por el contrario, si el sentido de autoeficacia para ejercer el control es bajo, el sujeto va a experimentar ansiedad y depresión (Ruiz Dodobara, 2005).

3.2.4 Procesos selectivos

El desarrollo de la vida cotidiana de las personas está relacionado con los ambientes y las actividades que eligen. Estas elecciones están basadas en la percepción de la eficacia para manejar o no determinados ambientes y actividades. De esta manera, las personas evitan

ambientes y actividades en los que no se sienten hábiles ni listos y seleccionan aquellos que se creen capaces de manejar. Así se desarrollan ciertas potencialidades y estilos de vida, por lo que las creencias de autoeficacia son importantes en la influencia del desarrollo personal (Bandura, 1995 en Ruiz Dodobara, 2005).

3.3 Antecedentes

Se ha investigado acerca de la autoeficacia en diferentes momentos y en distintos ámbitos.

Contreras et al. (2005) realizaron un estudio cuyo propósito fue el de determinar si la percepción de autoeficacia y la ansiedad guardan relación con el rendimiento académico. La muestra total estuvo compuesta por un grupo de 120 estudiantes de secundaria de un colegio privado en Bogotá, y los instrumentos aplicados fueron la Escala de Autoeficacia Generalizada [EAG] y el Cuestionario de Ansiedad Estado- Rasgo [STAI]. Como resultado se evidenció que la autoeficacia está asociada directamente con el rendimiento académico general, mientras que la ansiedad no. Cuando se examinó por áreas de conocimiento, se encontró que tanto la autoeficacia como la ansiedad resultan ser significativas para la predicción del rendimiento académico.

Otro estudio analiza el rol modulador de las creencias de eficacia en el proceso de estrés laboral. Se planteó la hipótesis de que la autoeficacia específica modulará más relaciones del estrés laboral y sus consecuencias que la autoeficacia generalizada. A partir de los datos recabados de 140 trabajadores que usan nuevas tecnologías en sus puestos, se pudo constatar que, generalmente, la autoeficacia modula las relaciones entre los estresores y sus consecuencias, en el sentido que bajos niveles de autoeficacia están asociados a mayores niveles de estrés experimentado. Los resultados de análisis de regresión múltiple jerárquica señalan que, ambos tipos de autoeficacia son complementarias en cuanto a su rol modulador en los procesos de estrés, dependiendo su modulación del tipo de estresor y de la consecuencia de estrés específica

considerada. Para los trabajadores con altos en niveles de autoeficacia, tanto específica como generalizada, valores altos en estresores no están asociados con consecuencias negativas del estrés (Grau Gumbau et al., 2012).

También se ha estudiado a la autoeficacia junto con otras variables. En España se realizó un estudio en el que se analizó la relación entre el riesgo suicida, las habilidades de afrontamiento y la autoeficacia en pacientes alcohólicos. La muestra estuvo compuesta por 75 sujetos diagnosticados con trastorno por consumo de alcohol y que reciben un tratamiento ambulatorio. Se evaluaron el historial de consumos previos, tratamientos previos y posibles antecedentes psiquiátricos. Se usaron distintos cuestionarios para evaluar variables relacionadas con la identificación de situaciones de riesgo, estrategias de afrontamiento, autoeficacia y la probabilidad de riesgo suicida. En los resultados se notaron diferencias estadísticamente significativas en las variables de identificación de situaciones de riesgo y autoeficacia (Jiménez et al., 2014).

En nuestro país, se realizó un estudio descriptivo de la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios. La muestra estuvo compuesta de 126 estudiantes de grado de una licenciatura en psicología. Se administró un cuestionario sociodemográfico, la Escala de Autoeficacia General [EAG] y el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento al Estrés. Los resultados mostraron que los varones son más autoeficaces que las mujeres y que ellas se diferencian por afrontar el estrés buscando apoyo social, también se evidenció que quienes preparan sus exámenes en grupos de estudio son más autoeficaces y que los sujetos de 29 a 58 años tienden a poseer mayores niveles de autoeficacia, y recurren a la religión para afrontar el estrés, mientras que los de 18 a 22 años recurren a la expresión emocional (Piergiovanni & Depaula, 2018).

Capítulo IV. Propuesta Metodológica

4.1 Objetivos

4.1.1 *Objetivo general*

Investigar los niveles de inteligencia emocional, las estrategias de afrontamiento al estrés y el grado de autoeficacia percibida en el personal policial.

4.1.2 *Objetivos específicos*

- I. Caracterizar a la muestra, según variables sociodemográficas.
- II. Describir la inteligencia emocional del personal policial.
- III. Describir las estrategias de afrontamiento frente a situaciones de estrés que utilizan los policías en servicio.
- IV. Describir el grado de autoeficacia en el personal policial.
- V. Indagar si hay relación entre la inteligencia emocional, las estrategias de afrontamiento al estrés y la autoeficacia en los policías.
- VI. Relacionar la inteligencia emocional, las estrategias de afrontamiento al estrés y la autoeficacia con la edad del personal policial y los años de servicio.
- VII. Comparar los niveles de inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento al estrés y la autoeficacia según: con quién convive actualmente, fuerza a la que pertenece y si tiene hijos o no.

4.2 Hipótesis

H.1 La dimensión atención emocional de la inteligencia emocional se asocia con estrategias de afrontamiento vinculadas a la expresión emocional, la autocrítica, el apoyo social y el pensamiento desiderativo se asocian positivamente.

H.2 El personal policial que utiliza conductas de afrontamiento centradas en la solución al problema tiene una mayor autoeficacia.

H.3. A mayor comprensión y regulación de las emociones se asocia mayor autoeficacia.

H.4. Quienes pertenecen a la Policía Federal utilizan más estrategias vinculadas a la autocrítica que quienes pertenecen a la Policía de la Ciudad y la Policía Bonaerense.

4.3 Diseño Metodológico

Para el presente trabajo se realizó un estudio cuantitativo. Se utilizó el tipo de estudio denominado *ex post-facto*, el cual permite una búsqueda sistemática y empírica no teniendo el investigador control sobre las variables independientes pues los acontecimientos ya se manifestaron o son intrínsecamente manipulables (Carrasco & Caldero Hernández, 2000 citado por Cancela Gordillo et al., 2010). Es un estudio descriptivo, ya que permite la descripción de fenómenos para conocer de forma sistemática la realidad. El primer paso es definir las variables, medirlas y finalmente extraer estadísticos que permiten percibir con cierta precisión la muestra. Estos estadísticos suelen ser las medidas de tendencia central y las de variabilidad. Es un estudio de desarrollo de tipo transversal, porque se relevan los datos en un momento dado (Cancela Gordillo et al., 2010).

4.4 Muestra

Se realizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, es decir, cuando no es posible el diseño probabilístico o a priori se sabe que no podrá realizarse, se recurre a las muestras no probabilísticas. Según muestreo subjetivo por decisión razonada: las unidades de la muestra se eligen en función de algunas de sus características, el proceso de elección se realiza aplicando criterios racionales, sin recurrir a la selección causal (Corbetta, 2007).

La muestra estuvo conformada por personal policial, con un total de 131 participantes. La media de edad fue de 33,7 años (Min=20, Máx=60, Ds=9,7). Del total de los participantes, el 72,5% (n=95) fueron hombres mientras que el 27,5% (n=36) fueron mujeres. En cuanto al lugar de residencia, el 29,8% (n=39) viven en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el 66,4% (n=87) residen en el Gran Buenos Aires y el 3,8% (n=5) viven en otros lugares distintos a los mencionados. Respecto al estado civil, el 60,3% (n=79) de los policías se encuentra soltero, el 28,2% (n=37) está casado, el 3,8% (n=5) se encuentra separado, el 5,3% (n=7) están divorciados y el 2,3% (n=3) es viudo. En cuanto al nivel de estudios del personal policial que participó, el 61,8%(n=81) solo alcanzaron a realizar los estudios secundarios, el 18,3%(n=24) comenzaron y/o terminaron una tecnicatura, el 17,6%(n=23) empezaron y/o culminaron una carrera universitaria y el 0,8%(n=1) iniciaron/acabaron un posgrado.

Criterios de inclusión:

- Encontrarse en actividad.

Criterios de exclusión:

- Que no se encuentre en actividad.

4.5 Instrumentos

Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), en su versión corta y traducida al español por Fernández Berrocal et al. (2004) basada en el cuestionario original propuesto por Salovey y Mayer. La TMMS 24 consta de 24 ítems y tiene como objetivo evaluar el metaconocimiento de los estados emocionales, es decir, la conciencia de las propias emociones y la capacidad de regularlas. Los ítems están comprendidos en tres dimensiones: la atención a los sentimientos, la claridad emocional y la reparación de las emociones. La primera dimensión, atención emocional,

se refiere a la percepción de las propias emociones y comprende desde el ítem 1 hasta el ítem 8. La de claridad emocional evalúa la comprensión que se tiene de los propios estados emocionales e incluye desde el ítem 9 al 16. La reparación de las emociones mide la capacidad percibida de regular los propios estados emocionales de una forma correcta, y se compone con los ítems que van desde el 17 al 24. Tiene formato de respuesta tipo Likert de cinco opciones que oscilan desde 1 (nunca) hasta 5 (muy frecuentemente).

En cuanto a las características psicométricas, la confiabilidad reportada para esta investigación según el Alpha de Cronbach es de (.89), coincidiendo con la versión original.

Inventario de Estrategias de Afrontamiento [CSI], adaptación española de Cano García et al. (2007), el cual está constituido por 40 ítems con una escala tipo Likert de cinco puntos (0. En absoluto, 1. Un poco, 2. Bastante, 3. Mucho y 4. Totalmente). Es utilizado para la evaluación de Estrategias de afrontamiento en varias situaciones. Esta escala comprende ocho dimensiones:

- Resolución de problemas (REP): estrategias cognitivas y conductuales encaminadas a eliminar el estrés modificando la situación que lo produce. Comprende los ítems 01, 09, 17, 25 y 33.
- Reestructuración cognitiva (REC): estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante. Comprende los ítems 06, 14, 22, 30 y 38.
- Apoyo social (APS): Estrategias referidas a la búsqueda de apoyo emocional. Comprende los ítems 05, 13, 21, 29 y 37.
- Expresión emocional (EEM): Estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés. Comprende los ítems 03, 11, 19, 27 y 35.

- Evitación de problemas (EVP): Estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresantes. Comprende los ítems 07, 15, 23, 31 y 39.
- Pensamiento desiderativo (PSD): Estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuera estresante. Comprende los ítems 04, 12, 20, 28 y 36.
- Retirada social (RES): estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas asociada con la reacción emocional en el proceso estresante. Comprende los ítems 08, 16, 24, 32 y 40.
- Autocrítica (AUC): Estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo. Comprende los ítems 02, 10, 18, 26 y 34.

En cuanto a las características psicométricas, se obtuvo una consistencia interna medida con alfa de Cronbach que osciló entre (.63) y (.89).

Escala de Autoeficacia General de Schwarzer, en la adaptación argentina realizada por Brenlla, et al. (2010), compuesta por 10 ítems con cuatro opciones de respuesta, que oscilan desde 1 (nunca) a 4 (siempre). Se obtienen puntuaciones entre 10 y 40, siendo que, a mayor puntaje, mayor es la percepción de autoeficacia que tiene el sujeto.

Esta escala alude a un efecto general de la autoeficacia, es decir, a un sentido amplio y estable de competencia personal sobre qué tan efectivo puede ser una persona al afrontar distintas situaciones estresantes.

En cuanto a las características psicométricas, se obtuvo una confiabilidad medida con alfa de Cronbach de (.76), que coincide con las obtenidas por los autores originales.

Cuestionario de variables sociodemográficas, en el que se incluyen preguntas sociodemográficas relativas a la edad, sexo, estado civil, nivel educativo, lugar de residencia, con quién convive, si tiene hijos o no, a qué fuerza de seguridad pertenece, qué jerarquía tiene, hace cuánto tiempo es parte de la fuerza y si toma medicación o no y cuál es ésta.

4.6 Procedimiento

El Trait Meta-Mood Scale-24 (Fernández Berrocal et al., 2004), el Inventario de Estrategias de Afrontamiento (Cano García et al., 2007), la Escala de Autoeficacia General (Brenlla et al., 2010) y el Cuestionario de Variables Sociodemográficas fueron transcritos en la plataforma online Google Forms y enviados de forma intencional a personas que formaran parte de la fuerza policial, quienes participaron de manera voluntaria. En esta plataforma se les informó por medio de un consentimiento informado los propósitos de la investigación y se les explicó que su participación era anónima y voluntaria. Por otro parte se les informó que toda la información brindada era de carácter confidencial, que los datos aportados individualmente no iban a ser difundidos y que los resultados que se obtuvieran en la investigación serían usados solo para fines académicos- científicos.

Los cuestionarios transcritos en Google Forms fueron enviados en el siguiente orden:

Cuestionario de Variables Sociodemográficas, Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI) y Escala de Autoeficacia General (EAG).

4.7 Análisis de Datos

El análisis de los datos se realizó con el programa estadístico SPSS versión 22. Las variables presentaron una distribución no paramétrica por lo que se utilizó la prueba Rho de Spearman para las correlaciones, H de Kruskal Wallis y U de Mann Whitney para las comparaciones. El nivel de significación se estableció para todos los análisis en $p < .05$.

Capítulo V. Resultados

5.1 Caracterización De La Muestra

La recolección de datos fue llevada a cabo entre los meses de Septiembre y Octubre de 2020.

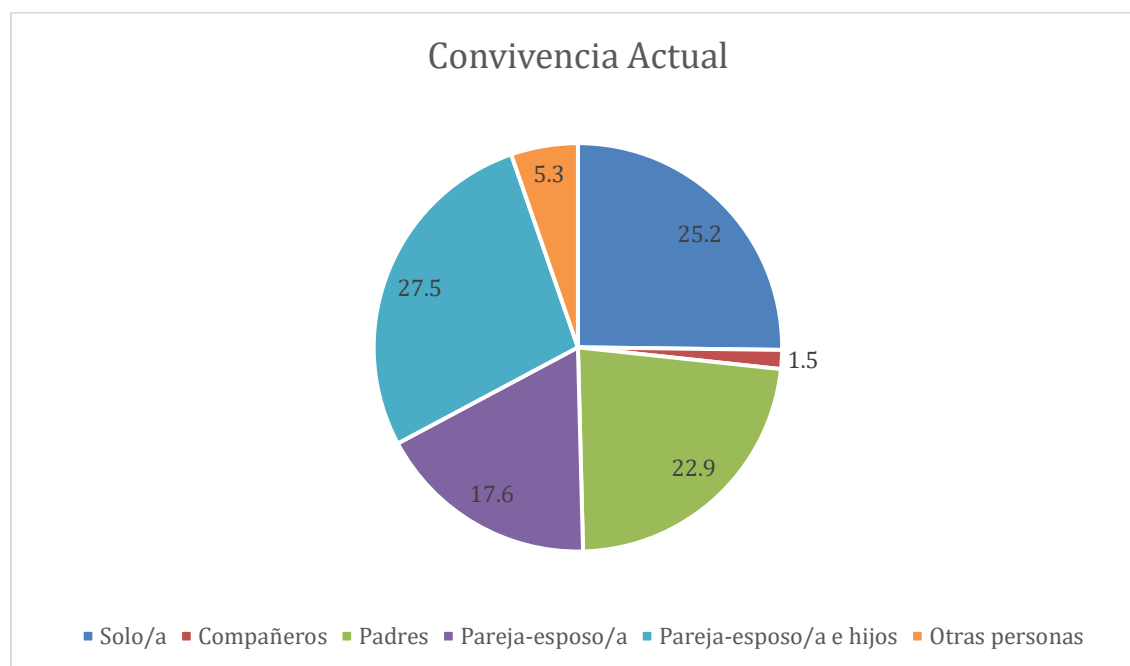


Gráfico 1. Grupo conviviente de los policías

De los policías que participaron, el 25,2%(n=33) vive solo, el 1,5%(n=2) conviven con compañeros, el 22,9%(n=30) aún viven con sus padres, el 17,6%(n=23) viven con su pareja o esposo/a solo y el 27,5%(n=36) con su pareja-esposo/a y sus hijos. El 5,3%(n=7) viven con otras personas que no pertenecen ni a su grupo familiar ni a sus compañeros.

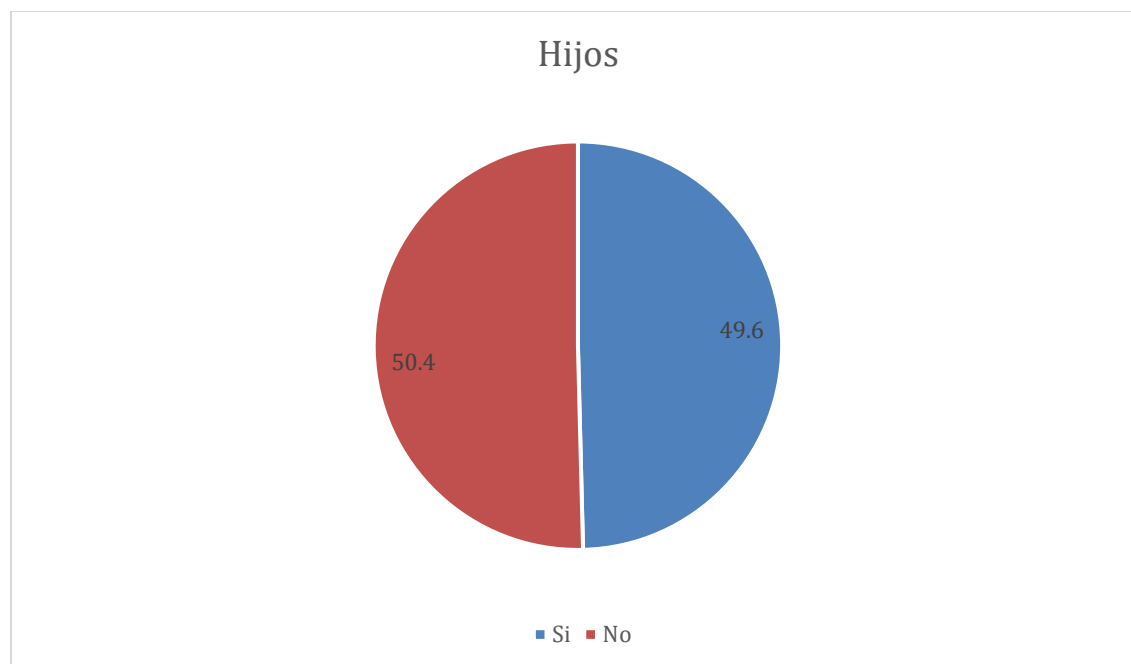


Gráfico 2. Hijos.

El 49,6%(n=65) de la muestra total de policías tiene hijos, mientras que el 50,4%(n=66) no los tiene.

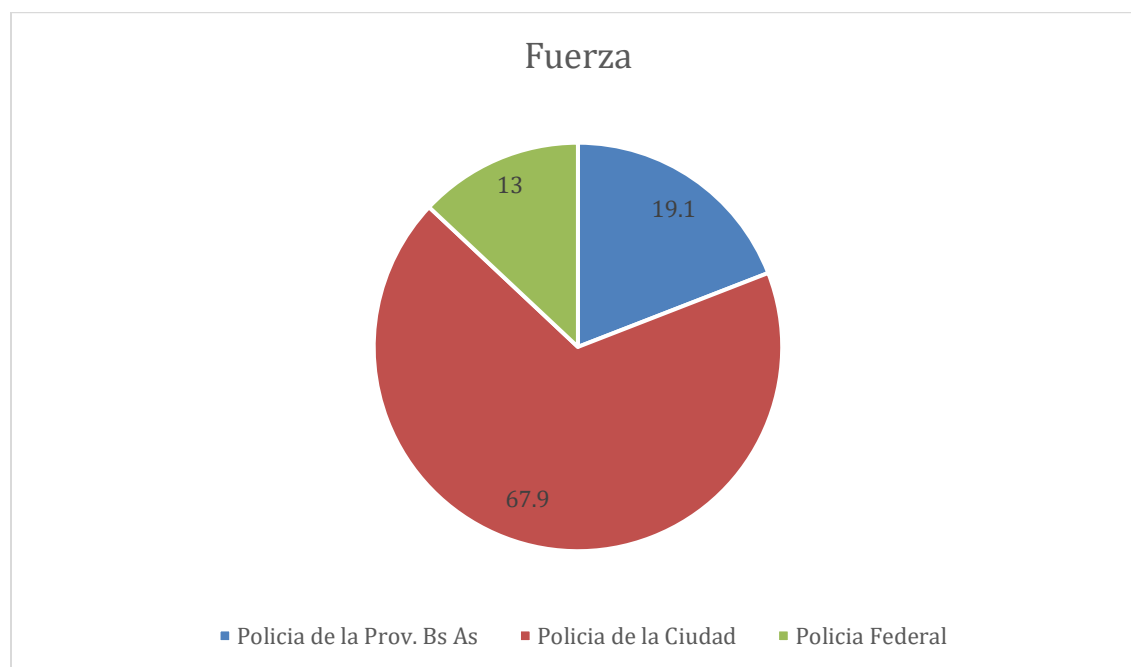


Gráfico 3. Fuerza a la que pertenecen los policías.

De la muestra total, el 19,1%(n=25) pertenece a la Policía de la Provincia de Buenos Aires, el 67,9%(n=89) es parte de la Policía de La Ciudad y el 13%(17) pertenece a la Policía Federal.

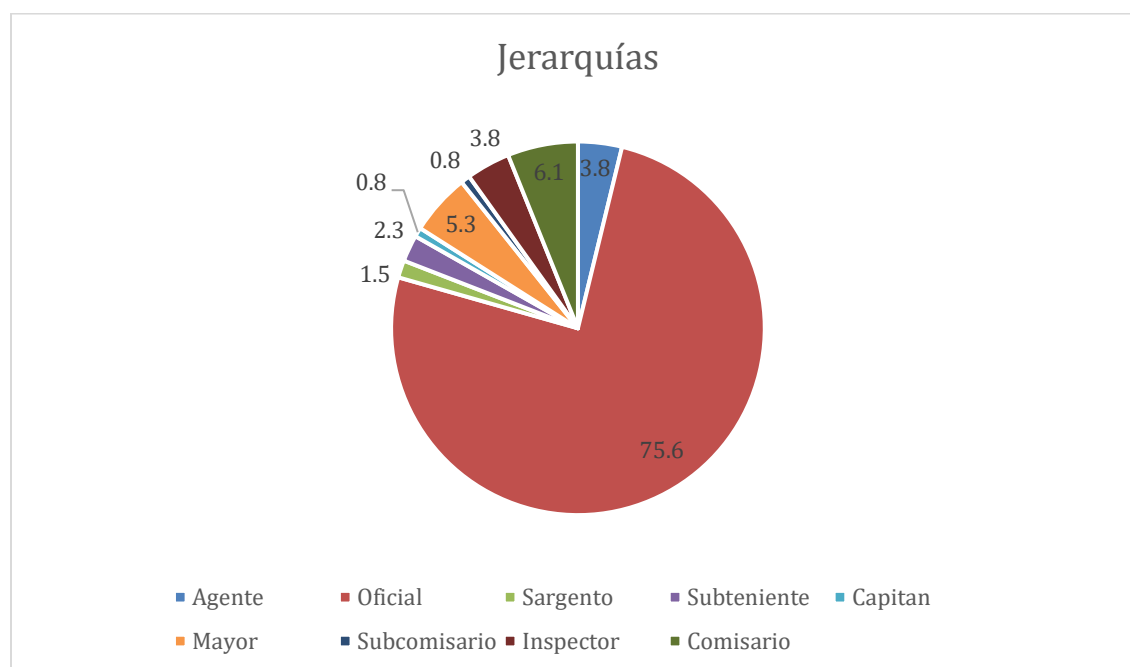


Gráfico 4. Jerarquía.

De los policías que participaron, el 3,8%(n=5) son agentes, el 75,6%(n=99) son oficiales, el 1,5%(n=2) son sargentos, el 2,3%(n=3) son subtenientes, el 0,8%(n=1) es capitán, el 5,3%(n=7) tienen la jerarquía de mayor, el 0,8%(n=1) es subcomisario, el 3,8%(n=5) es inspector y el 6,1%(n=8) son comisarios.

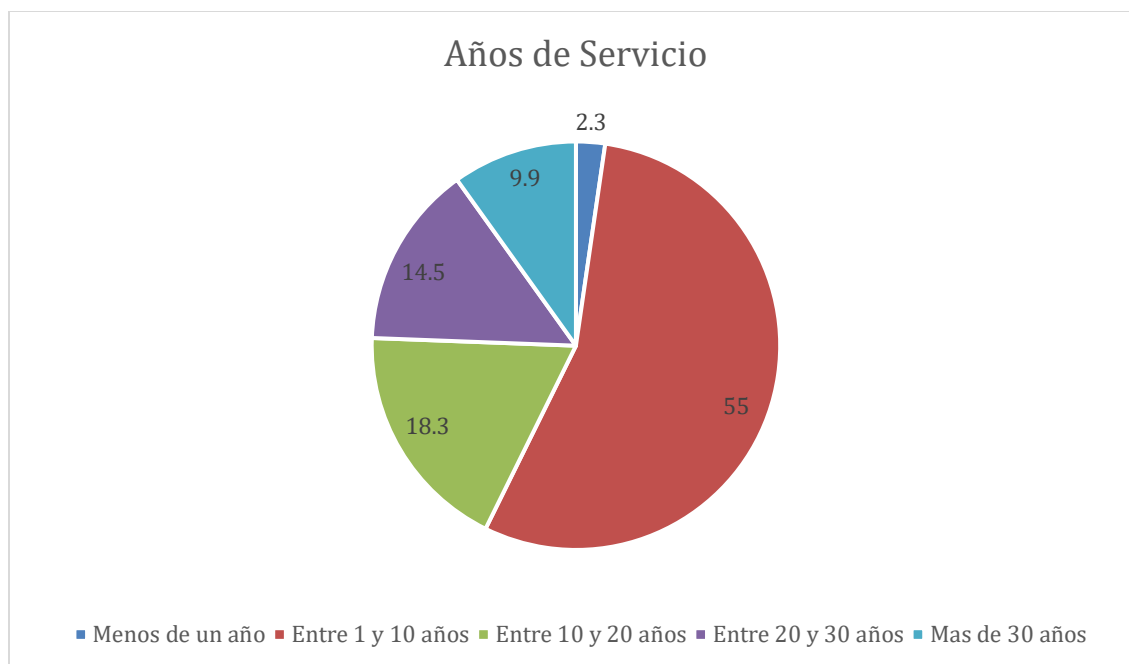


Gráfico 5. Cantidad de años de servicio en la policía.

De la muestra total, el 2,3%(n=3) están en la fuerza hace menos de un año, el 55%(n=72) está en la fuerza entre hace 1 y 10 años, el 18,3%(n=24) tiene una antigüedad entre 10 y 20 años, el 14,5%(n=19) tienen una antigüedad entre 20 y 30 años y el 9,9%(n=13) pertenecen a la fuerza desde hace más de 30 años.

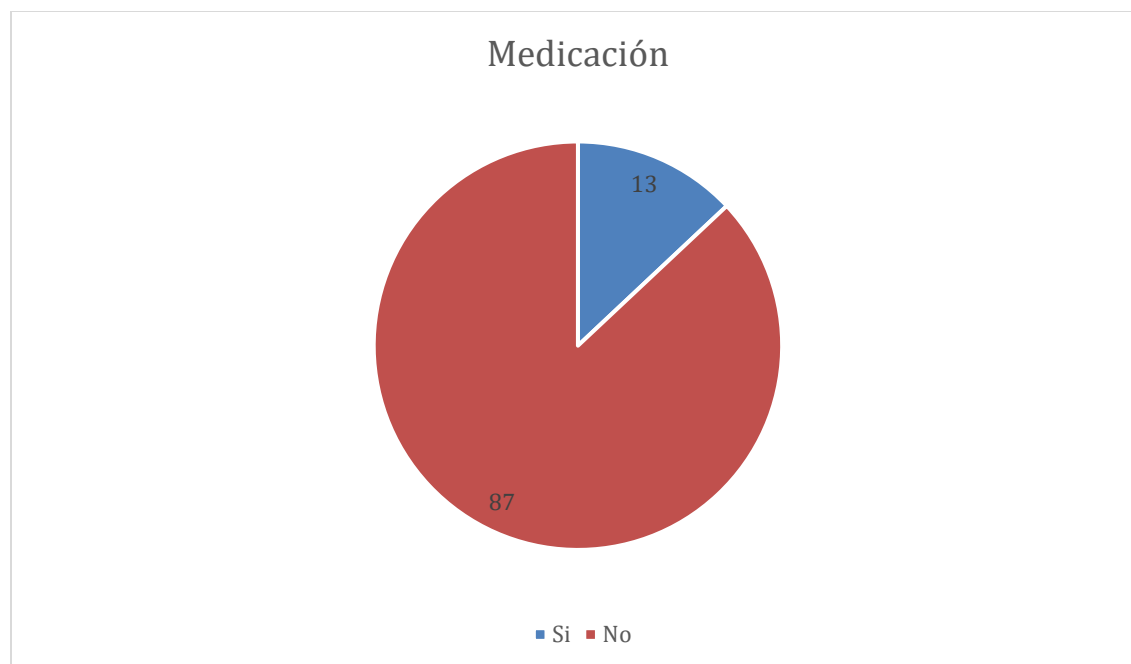


Gráfico 6. Medicación

Del total de la muestra, el 13%(n=17) toma algún tipo de medicación, mientras que el 87%(n=114) no toma ninguna medicación.

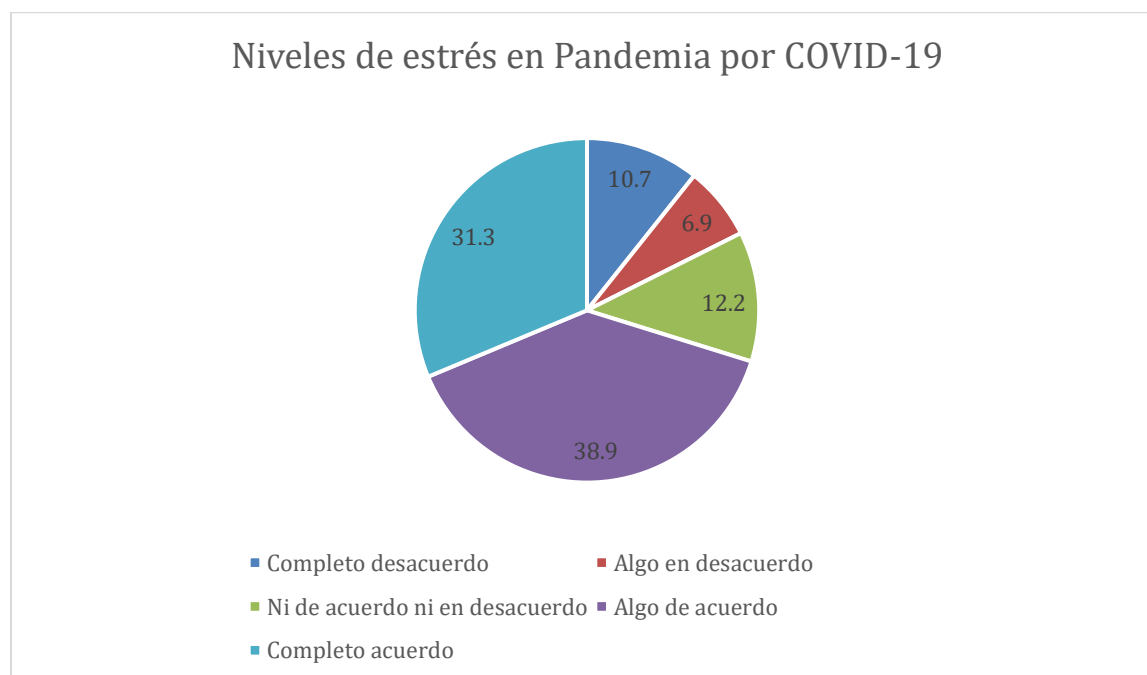


Gráfico 7. Niveles de estrés durante la pandemia por COVID-19.

De la muestra total, el 38,9%(n=41) está en completo acuerdo con que sus niveles de estrés se vieron afectados durante la pandemia por COVID-19, el 38,9%(n=51) está algo de acuerdo con esa afirmación. El 12,2%(n=16) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación antes mencionada, el 6,9(n=9) está algo en desacuerdo y el 10,7%(n=14) está en completo desacuerdo con que sus niveles de estrés se vieron afectados durante la pandemia por COVID-19.

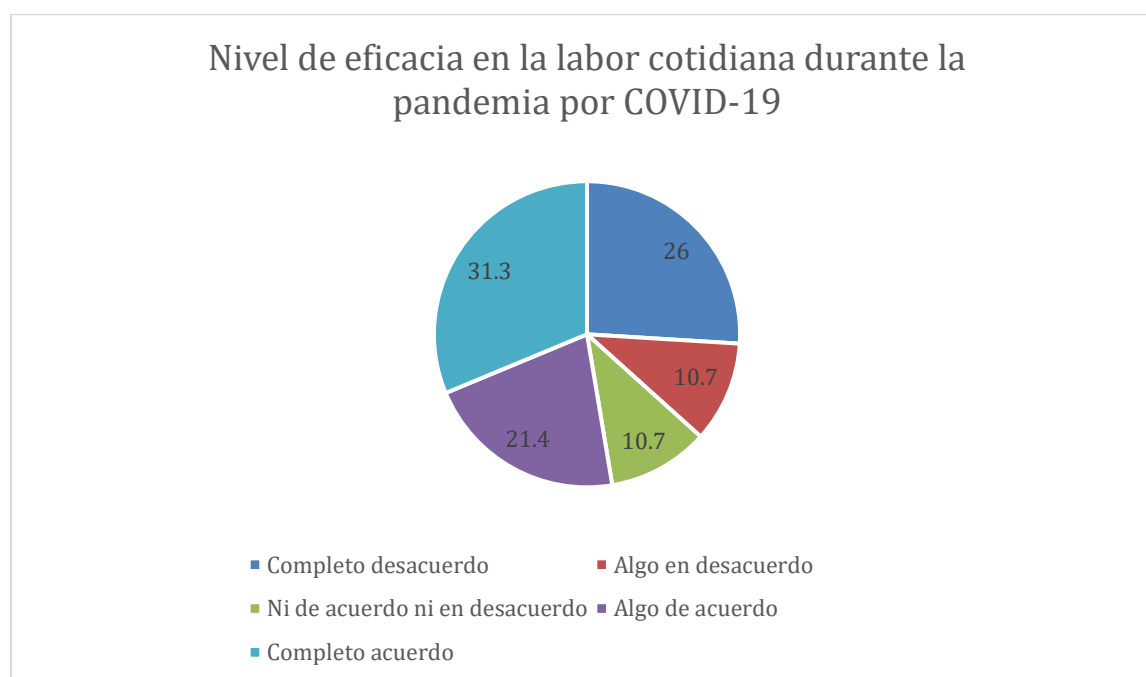


Gráfico 8. Nivel de eficacia en la labor cotidiana durante la pandemia por COVID-19.

En el gráfico 8 se puede observar que el 31,3%(n=41) de la muestra está en completo acuerdo con que el nivel de eficacia fue bajo en la labor cotidiana durante la pandemia por COVID-19, el 26%(n=34) está en completo desacuerdo con esa afirmación, el 21,4(n=28) está algo de acuerdo, el 10,7%(n=14) está algo en desacuerdo y el 10,7%(n=14) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación.

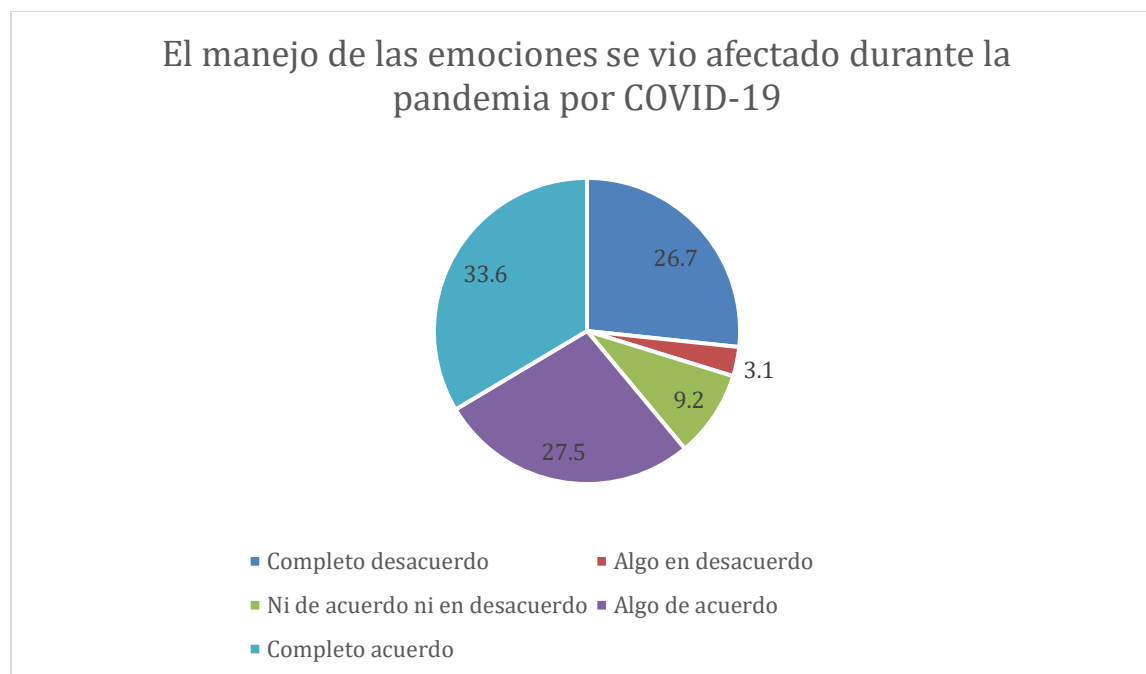


Gráfico 9. El manejo de las emociones se vio afectado durante la pandemia por COVID-19. De la muestra total, el 26,7%(n=35) está en completo desacuerdo con que el manejo de las emociones estuvo afectado durante la pandemia por COVID-19, el 3,1%(n=4) está algo en desacuerdo, el 9,2%(n=12) no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 27,5%(n=36) estuvo algo de acuerdo y el 33,6%(n=44) estuvo en completo acuerdo con que el manejo de las emociones se vio afectado.

5.2 Descriptivos

Tabla 1

Estadística descriptiva de las variables y dimensiones

<i>Variables</i>	<i>M(DE)</i>	<i>95%IC</i>	<i>RANGE</i>	<i>n</i>
Atención emocional	24.87(7.14)	[23.91, 26,10]	8-39	131
Claridad emocional	28.99(5.77)	[27.99, 29.99]	9-40	131
Reparación emocional	30.33(5.82)	[29.32, 31.34]	14-40	131
Resolución de problemas	15.18(4,01)	[14.48, 15.87]	0-20	131
Autocrítica	9.75(6,41)	[8.64, 10.86]	0-20	131

Expresión emocional	12.11(4.55)	[11.32, 12.09]	0-20	131
Pensamiento desiderativo	13.64(4.76)	[12.82, 14.47]	0-20	131
Apoyo social	12.92(4.88)	[12.08, 13.76]	0-20	131
Reestructuración cognitiva	13.51(4.32)	[12.77, 14.26]	0-20	131
Evitación de problemas	10.68(5.39)	[9.75, 11.61]	0-20	131
Retirada social	9.98(5.71)	[8.99, 10.97]	0-20	131
Autoeficacia general	32.93(3.89)	[32.26, 33.61]	24-40	131

Nota: IC: Intervalo de confianza

En cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional, la atención, claridad y reparación emocional de los policías fue de un nivel adecuado. En cuanto a las estrategias de afrontamiento, la muestra total tendría un nivel medio en resolución de problemas, un alto nivel de autocrítica y de expresión emocional, un nivel medio en pensamiento desiderativo y apoyo social, y altos niveles de reestructuración cognitiva, evitación de problemas y también de retirada social. En lo que respecta a la autoeficacia, la muestra presentó un nivel promedio de autoeficacia general.

5.3 Prueba de normalidad

Tabla 2

Distribución de las variables y dimensiones

	<i>P</i>
Atención emocional	.000
Claridad emocional	.200
Reparación emocional	.200
Resolución de problemas	.000
Autocrítica	.000
Expresión emocional	.000
Pensamiento desiderativo	.002
Apoyo social	.000
Reestructuración cognitiva	.005

Evitación de problemas	.001
Retirada social	.000
Autoeficacia general	.000

Todas las variables presentaron una distribución anormal ($p < .05$), menos la claridad y la reparación emocional.

5.4 Análisis de correlación

Tabla 3

Asociaciones entre variables y dimensiones

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1.Edad	.	-.28**	-.07	-.02	.13	-.40**	-.21*	-.14	-.05	-.10	-.31**	-.37**	-.17*
2.Atención emocional		.	.31**	.23**	-.12	.59**	.50**	.18*	.28**	.21*	.53**	.62**	.02
3.Claridad emocional			.	.58**	.24**	.02	.26**	.20*	.28**	.41**	.10	.07	.27**
4.Reparación emocional				.	.33**	.05	.25**	.32**	.36**	.52**	.25**	.19*	.21*
5.Resolución de problemas					.	-.05	.29**	.48**	.48**	.47**	-.07	-.09	.17*
6.Autocrítica						.	.52**	.31**	.27**	.28**	.62**	.79**	.08
7.Expresión emocional							.	.49**	.55**	.50**	.57**	.55**	.11
8.Pensamiento desiderativo								.	.43**	.55**	.31**	.39**	.16
9.Apoyo social									.	.51**	.33**	.29**	.08
10.Reestructuración cognitiva										.	.43**	.34**	.13
11.Evitación de problemas											.	.76**	.09
12.Retirada social												.	.06
13.Autoeficacia general													.

Nota: **. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

Debido a que todas las variables presentaron una distribución anormal, se realizó la prueba Rho de Spearman para determinar la existencia de asociaciones significativas.

Se encontró que la atención emocional se asocia con autocrítica positivamente ($\rho = .59$; $p < .01$), lo que quiere decir que mayores niveles de inteligencia emocional dirigida a la percepción de las propias emociones se asocian al despliegue de estrategias de afrontamiento basadas en la

autoinculpación y la autocrítica por la ocurrencia de la situación estresante o su inadecuado manejo. La percepción también se asoció positivamente con la expresión emocional ($\rho=.503$; $p<.000$), por lo que se asocia a estrategias encaminadas a liberar las emociones que acontecen al proceso estresante. La atención emocional se asoció también con el pensamiento desiderativo ($\rho=.183$; $p<.036$), es decir que se van a utilizar estrategias de tipo cognitivas en las que va a primar el deseo de que el hecho estresante nunca hubiese ocurrido. Esta dimensión de la inteligencia emocional se asoció además con el apoyo social ($\rho= .280$; $p<.001$), lo que quiere decir que cuando mayor sea la percepción de la propia emoción se utilizarán estrategias que conllevan la búsqueda de apoyo emocional por parte de personas cercanas. Se encontró una asociación de la atención de las emociones con la reestructuración cognitiva ($\rho=.206$; $p<.018$), por lo que cuanto más atención se preste a las emociones se tenderá a desarrollar estrategias cognitivas que permitan modificar la situación estresante. Por su parte la evitación de problemas ($\rho= .527$; $p<.000$) y retirada social ($\rho= .616$; $p<.000$) también se asociaron con la atención emocional, de manera que la percepción de las propias emociones llevará a que el sujeto niegue o evite cualquier pensamiento o acercamiento al hecho estresante, así como también se alejará de la gente que lo rodeo como impacto emocional del proceso de estrés.

La claridad emocional se asoció positivamente con la resolución de problemas ($\rho= .242$, $p<.005$), la expresión emocional ($\rho= .261$; $p<.003$), el pensamiento desiderativo ($\rho= .199$; $p<.023$), el apoyo social ($\rho= .275$; $p<.001$) y la reestructuración cognitiva ($\rho=.409$; $p<.000$), de manera que cuanto haya una mayor comprensión de los estados emocionales propios, se desarrollarán estrategias que se vinculen a buscar la solución de la situación estresante, así como también el sujeto tenderá a ser abierto en cuanto a las emociones que conlleva el proceso de estrés. Además, buscará apoyo emocional dentro del entorno más cercano y desarrollará

estrategias cognitivas que pueden buscar modificar el conflicto, o bien, que reflejan el deseo de que no exista tal conflicto.

Por otra parte, se encontró que la reparación emocional se asoció significativamente con todas las dimensiones de las estrategias de afrontamiento de manera positiva.

La autoeficacia se asoció positivamente con la dimensión de resolución de problemas ($\rho=.172$; $p<.049$) de las estrategias de afrontamiento, por lo que aquellas personas que tienen una gran confianza en sus propias capacidades de enfrentar una determinada circunstancia van a utilizar estrategias de afrontamiento que posibiliten la resolución del problema que se les presente. Por otro lado, la autoeficacia se asoció solo con dos dimensiones de la inteligencia emocional, siendo éstas la claridad emocional ($\rho=.273$; $p<.002$) y la reparación emocional ($\rho=.209$; $p<.017$), lo que quiere decir que aquellas personas que poseen una confianza positiva en las propias capacidades, comprender de una mejor manera sus estados emocionales, así como también son capaces de regular correctamente las emociones.

Con respecto a la edad, se realizó la correlación de las variables y se encontraron asociaciones significativas negativas con la atención emocional ($\rho= -.279$; $p<.001$), autocrítica ($\rho=-.396$; $p<.000$), expresión emocional ($\rho= -.207$; $p<.018$), evitación de problemas ($\rho= -.312$, $p<.000$), retirada social ($\rho= -.369$; $p<.000$) y autoeficacia general ($\rho= -.173$; $p<.049$). Es decir, a medida que se incrementa la edad la atención dirigida a las emociones se reduce, así como también se ven disminuidas las estrategias que conllevan a la autoinculpación por el manejo de la situación, hay un menor uso de la expresión abierta de las emociones, disminuye la negación sobre el hecho que causa estrés y hay un nivel bajo de uso de estrategias que conlleven el alejamiento del entorno social. Además, cuanto más aumenta la edad, hay una disminución de la valoración positiva de eficacia que se tiene sobre las propias habilidades.

A su vez, se realizó también la correlación de las variables con los años de servicio y se hallaron asociaciones significativas negativas con atención emocional ($\rho = -.248$, $p < .004$), con autocrítica ($\rho = -.352$, $p < .000$), con expresión emocional ($\rho = -.368$, $p < .000$), con pensamiento desiderativo ($\rho = -.262$, $p < .002$), con apoyo social ($\rho = -.183$, $p < .036$), con evitación de problemas ($\rho = -.299$, $p < .001$), con retirada social ($\rho = -.383$, $p < .000$) y con la autoeficacia general ($\rho = -.184$, $p < .036$). Esto quiere decir que a medida que los años de servicio aumentan, la inteligencia emocional dirigida al monitoreo deliberado de la autopercepción de las emociones disminuye, así como también se reduce el uso de estrategias que se vinculan a la autocrítica sobre el manejo de una situación estresante; disminuye la expresión abierta de la emoción, se ve reducida también la búsqueda de apoyo emocional en el entorno más cercano; disminuye la evitación o negación del problema y se reduce el uso del alejamiento de amigos y familia como resultado del impacto emocional que conlleva el proceso de estrés. Asimismo, al aumentar los años de servicio, los niveles de valoración positiva de la eficacia personal tienden a disminuir.

5.5 Análisis de comparación

Se realizó la comparación de las variables y dimensiones según si tiene hijos o no, según fuerza a la que pertenece y según con quién convive. Como todas las variables tienen una distribución anormal, se utilizó la prueba U de Mann-Whitney.

Tabla 4

Comparación de las variables según si tiene hijos o no.

	Rango prom		<i>p</i>	<i>U</i>	<i>Z</i>
	Si (n=65)	No (n=66)			
Atención emocional	53.94	77.88	.000	1361.0	-3.614

Claridad emocional	64.16	67.81	.582	2025.5	-.551
Reparación emocional	63.89	68.08	.528	2008.0	-.632
Resolución de problemas	70.44	61.63	.181	1856.5	-1.338
Autocrítica	51.38	80.40	.000	1194.5	-4.386
Expresión emocional	56.25	75.60	.003	1511.5	-2.926
Pensamiento desiderativo	60.75	71.17	.115	1803.5	-1.577
Apoyo social	62.48	69.47	.290	1916.0	-1.058
Reestructuración emocional	60.80	71.12	.118	1807.0	-1.562
Evitación de problemas	53.46	78.35	.000	1330.0	-3.760
Retirada social	51.35	80.43	.000	1192.5	-4.393
Autoeficacia general	66.38	65.63	.909	2120.5	-.114

Nota: U de Mann-Whitney

Como se observa en la tabla 4, en las dimensiones atención emocional ($U=1361.000$; $p<.000$), autocrítica ($U=1194.500$; $p<.000$), expresión emocional ($U=1511.500$; $p<.003$), evitación de problemas ($U=1330.000$; $p<.000$) y retirada social ($U=1192.500$; $p<.000$) se encontraron diferencias significativas a favor de quienes no tienen hijos. Esto quiere decir que en aquellos que no tienen hijos la inteligencia emocional dirigida a la autopercepción de las emociones aumenta. A su vez, también es mayor el desarrollo de estrategias de afrontamiento que se vinculan a la autocrítica por el manejo de una situación, se tendería a la negación y evitación de pensamientos asociados a la situación estresante y a alejarse de familiares o amigos por la emoción que conlleva el proceso de estrés. Asimismo, quienes no tienen hijos tenderían a desarrollar estrategias encaminadas a la liberación de la emoción.

Tabla 5

Comparación de las variables según la fuerza a la que pertenecen.

	Rango prom	<i>p</i>	<i>H</i>
--	------------	----------	----------

	Policía de la provincia de Buenos Aires (n=25)	Policía de la ciudad (n=89)	Policía federal (n=17)		
Atención emocional	60.46	64.48	82.12	.153	3.751
Claridad emocional	56.50	66.25	78.65	.176	3.469
Reparación emocional	59.96	68.77	60.33	.476	1.484
Resolución de problemas	61.50	69.73	53.09	.199	3.227
Autocrítica	50.14	68.49	76.26	.049	6.020
Expresión emocional	51.54	69.28	70.09	.104	4.520
Pensamiento desiderativo	48.14	73.20	54.56	.006	10.348
Apoyo social	57.96	68.16	66.50	.491	1.424
Reestructuración emocional	51.30	71.28	59.97	.051	5.945
Evitación de problemas	54.08	66.85	79.06	.103	4.543
Retirada social	48.66	68	81.03	.017	8.160
Autoeficacia general	53.68	68.79	69.50	.187	3.353

Nota: Prueba de Kruskal Wallis

En cuanto a la fuerza, se encontraron diferencias significativas en las estrategias de afrontamiento vinculadas a autocrítica ($X^2=6.020$; $p=.049$), pensamiento desiderativo ($X^2=10.348$; $p=.006$) y retirada social ($X^2= 8.160$; $p=.017$). Es decir, la autocrítica al igual que la retirada social predominan en aquellos que pertenecen a la Policía Federal, mientras que el pensamiento desiderativo es mayor en el personal de la Policía de la Ciudad. Por lo que el personal de la Policía Federal tiende a la autocrítica o autoinculpación del hecho estresante y a alejarse de su entorno afectivo por la emoción que produce el proceso estresante; mientras que los funcionarios pertenecientes a la Policía de la Ciudad utilizan mayormente estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que el hecho estresante nunca hubiese ocurrido.

Tabla 6*Comparación de las variables según grupo conviviente.*

	Rango prom				<i>p</i>	<i>H</i>
	Solo/a (n=33)	Padres (n=30)	Pareja- esposos/a (n=23)	Pareja- esposos/a e hijos (n=36)		
Atención emocional	63.47	73.67	68	45.40	.008	11.927
Claridad emocional	61.35	67.85	58.93	57.99	.694	1.450
Reparación emocional	53.80	71.03	64.96	58.40	.235	4.255
Resolución de problemas	56.67	65.47	59.85	63.68	.753	1.200
Autocrítica	73.33	80.90	64.43	32.61	.000	37.103
Expresión emocional	69.91	76.75	57.07	43.92	.001	16.820
Pensamiento desiderativo	65.11	72.62	57.35	51.58	.090	6.496
Apoyo social	64.29	68.55	62.46	52.46	.284	3.799
Reestructuración cognitiva	65.83	72.15	67.50	44.82	.007	11.976
Evitación de problemas	66.32	80.77	60.26	41.82	.000	20.788
Retirada social	71.79	79.08	64.93	35.22	.000	30.435
Autoeficacia general	56.80	73.77	62.17	55.15	.137	5.522

Nota: Prueba de Kruskal Wallis

En el caso de grupo conviviente sólo se tomaron para la comparación aquellos policías que convivían solos, con sus padres, solos con su pareja y con su pareja e hijos al momento de contestar los cuestionarios, ya que la muestra que vive con compañeros (n=2) y con otras personas (n=7) es muy pequeña. Como se observa en la tabla 6, se encontraron diferencias significativas en atención emocional ($X^2= 11.927$; $p=.008$), autocrítica ($X^2=37.103$; $p=.000$), expresión emocional ($X^2= 16.820$; $p=.001$), reestructuración cognitiva ($X^2= 11.976$; $p=.007$), evitación de problemas ($X^2= 20.788$; $p=.000$) y retirada social ($X^2=30.435$; $p=.000$) a favor del

personal que vive con sus padres. Esto quiere decir que los policías que aún viven con sus padres poseen una inteligencia emocional en la que prestan mucha atención a sus emociones y es por esto que tienden a usar estrategias pasivas que están basadas en la autocrítica de la acción frente a la situación estresante, en estrategias cognitivas que cambian el significado de la situación estresante, como también así negar y evitar este hecho y tienden a alejarse de sus afectos por el impacto emocional que conlleva el evento estresante. Asimismo, hay quienes pueden liberar abiertamente las emociones que acontecen en el proceso de estrés.

Capítulo VI. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la existencia de asociación significativa entre la Inteligencia Emocional, las Estrategias de Afrontamiento al Estrés y la Autoeficacia en el personal policial.

En función de ello, se halló una asociación positiva entre la dimensión atención emocional, las estrategias de afrontamiento vinculadas a la expresión emocional, la autocrítica, el apoyo social y el pensamiento desiderativo, por lo que se confirma la hipótesis de trabajo. Los resultados coinciden con lo hallado por Martínez et al. (2011), en donde se indica que las puntuaciones altas en la dimensión de atención emocional constituyen un indicador de alta conciencia emocional. Una excesiva atención o percepción dirigida a la emoción está asociada a estrategias vinculadas a la autoconciencia emocional, a estrategias rumiativas y evitadoras, tal como la autocrítica y el pensamiento desiderativo. Altas puntuaciones en atención emocional se asocian a estrategias de afrontamiento pasivas como las mencionadas anteriormente, sin embargo, se halló también asociación significativa con expresión emocional y apoyo social, que son estrategias activas. Algo similar encontró Corral Martínez (2015) en su estudio, en el que la atención emocional se asoció con la expresión emocional y el apoyo social y explica que un exceso de atención está asociado con la rumiación y que prestar atención a las emociones tiene relación con afrontar las situaciones enfocándose en la emoción. Esta tendencia a prestar más atención podría producir cierto nivel de malestar que requiera un alejamiento de la situación para poder manejarla (Corral Martínez, 2015). Hay quienes consideran que las estrategias de afrontamiento que se centran en la emoción no son adaptativas, y existen estudios que sugieren que los agentes policiales presentan un afrontamiento desadaptativo (Puelles Casenave, 2015).

En este sentido, se ha señalado que entre las estrategias que se enfocan en la emoción, la más utilizada por los funcionarios policiales es la evitación (Patterson, 2000 en García et al., 2016),

coincidiendo con lo encontrado en el presente estudio. Esto resultaría disfuncional, sobre todo a largo plazo, ya que este tipo de estrategias no protegen a la persona del malestar psicológico ni del distrés emocional que suscita la situación. En consecuencia, la utilización de este tipo de estrategias podría interferir en la calidad del desempeño profesional de la función policial (García et al., 2016).

Por otro lado, se hipotetizó que el personal que utiliza conductas de afrontamiento centradas en la resolución de problemas presenta una mayor autoeficacia. Esta hipótesis se corrobora con los resultados del estudio. Al respecto de esto, Pergiovanni y Depaula (2018) plantean que, al recurrir a estrategias vinculadas a la resolución de problemas, frente a determinada situación estresante el sujeto desarrolla estrategias cognitivas y conductuales planeando alternativas de solución para sortear de forma adecuada la fuente de estrés. En este caso, las valoraciones positivas que haga la persona acerca de sus propias capacidades van a ser el principal procesamiento cognitivo que los hará optar por afrontar situaciones orientando sus actos a solucionar los problemas que le originen estrés. De esta manera, los sujetos cuyas creencias de autoeficacia sean elevadas van a ser capaces de sostener y aplicar de manera eficaz la estrategia de afrontamiento empleada para alcanzar la meta propuesta; el énfasis va a ser puesto en la resolución de problema debido al alto nivel de autoeficacia y posiblemente la persona emplee el tiempo necesario y use sus energías a fin de encontrar la solución más efectiva.

En el trabajo policial, el uso de este tipo de estrategias posibilita la toma de decisiones y a asumir conductas funcionales que derivan en un manejo adecuado de las demandas del entorno, y se incrementa también la percepción de control sobre las mismas. El empleo de estrategias que buscan la resolución de problemas implica poner en marcha planes específicos de acción orientados a encontrar una forma de resolver la situación, por lo que se puede plantear que la

formación de los policías podría estar orientada al desarrollo preferente de estos modos de afrontamiento y además, se relacionan aspectos de deseabilidad social, ya que se espera de quienes desempeñan funciones de seguridad y custodia de la comunidad, un acercamiento racional y planificado en la resolución de problemas y conflictos que aquejan a la comunidad (García et al., 2016).

Por otra parte, se halló una asociación positiva entre las dimensiones de la Inteligencia emocional tendidas hacia la claridad y reparación emocionales con la autoeficacia, lo que quiere decir que el comprender los estados emocionales y tener la capacidad de regular las propias emociones de una manera correcta favorece a que haya una mayor valoración positiva de la eficacia personal, por lo que hay una gran confianza de las propias habilidades ante una situación estresante. Dietta Martin (2018) plantea que una persona que gestiona y evalúa de forma adecuada sus emociones, experimenta una mayor confianza y control sobre su actuación, por lo que tiene mejores creencias de autoeficacia. Asimismo, Carrasco Tacuari (2017) encontró correlación entre claridad y regulación emocional con la autoeficacia, y explica que, por un lado, cuando la claridad emocional es mayor, se presenta un mejor ajuste emocional lo que conllevaría a que los niveles de autoeficacia general sean más elevados debido a que van a poder comprender con mayor facilidad sus estados emocionales, así como también mantener una estabilidad emocional para afrontar situaciones estresantes (Liébana et al., 2012). Por otro lado, se explica que la regulación de las emociones es un buen predictor y protector ante la depresión, la ansiedad y ante el estrés, lo cual genera un bienestar emocional que favorece el desarrollo de la autoeficacia, ya que las personas podrán confiar en su capacidad para resolver diversas situaciones que se le presenten (Martínez et al., 2010).

Por último, se hipotetizó que quienes pertenecen a la Policía Federal utilizan más estrategias vinculadas a la autocrítica que quienes pertenecen a la Policía de la Ciudad y la Policía Bonaerense. Dicha hipótesis se corroboró por los resultados del presente estudio. Al no hallar antecedentes que postulan comparaciones con los grupos planteados en este trabajo, una posible explicación inferencial podría ser que las fuerzas reciben diferentes formaciones, ya que los tiempos de formación en las escuelas es distinto dependiendo la fuerza a la que se pertenece. En la Policía Federal, los aspirantes pueden recibirse con 1 año de curso, con un cargo de agente, o con 3 años, obteniendo el cargo de oficial. Por otra parte, la Policía Federal tiene jurisdicción en todo el país, por lo que muchas veces los destinos son lejos de los hogares y los afectos, lo que podría afectar al momento de emplear las estrategias de afrontamiento al estrés adecuadas.

Asimismo, cabe destacar que el presente estudio se realizó durante el contexto de pandemia por COVID-19. Se describió el impacto que percibieron los funcionarios policiales con respecto a la emoción, el estrés y la autoeficacia durante este contexto particular. Los resultados obtenidos señalaron que la mayoría de los policías percibieron un impacto negativo sobre las emociones, que también los niveles de estrés se vieron afectados y que el nivel de eficacia laboral fue bajo durante la pandemia. Torres Ramos y Mamani Vargas (2020), con respecto al estrés en el contexto de pandemia por COVID-19, aseveraron que durante la misma se generó un gran nivel de estrés. Asimismo, Ahmadi y Arash (2020) señalaron que, desde una terapia centrada en la emoción, la pandemia por COVID puede desencadenar distintos esquemas desadaptativos, teniendo que suprimir las emociones y focalizándose en mecanismos de evitación. Según Pereira Gonzales (2021), las condiciones laborales tienen una gran influencia sobre los niveles de estrés, lo que indica que los policías durante la pandemia por COVID perciben que su ambiente genera un aumento de estrés por el recargo de horas y la exigencia por el cumplimiento de las normas

que previenen los contagios, lo que requiere que el esfuerzo sea aún mayor por la gravedad de la situación.

A modo de conclusión, los resultados permiten evidenciar la importancia que tiene poder atender, comprender y regular los estados emocionales, el uso de unas apropias estrategias de afrontamiento a situaciones estresantes y el nivel de confianza en las propias capacidades de llevar a cabo una tarea o atravesar una circunstancia, sobre todo en aquellas personas que desarrollan tareas como policías. Como plantean Marrero Rodríguez y Abdul-Jalbar Betancor (2015), la policía es una profesión que atraviesa a toda la sociedad por lo que es importante que exista un control emocional en base a las características y al contexto donde se desarrollan.

Asimismo, es importante mencionar que este estudio presentó algunas limitaciones como la naturaleza no probabilística de la muestra, por lo que los datos resultan ser de difícil generalización. Por otra parte, en determinadas variables las muestras no estuvieron apareadas, lo cual resulta importante a la hora de obtener una mayor precisión en la comparación de los grupos. Otra limitación para destacar es el contexto social que se está atravesando, la pandemia por COVID-19.

Es por esto por lo que se alienta a realizar futuras investigaciones teniendo en cuenta contexto social, horarios de trabajo, horas extra, que haya una mejor distribución de la muestra y si tuvieron que realizar alguna mudanza por cuestiones laborales.

Referencias

- Ahmadi, K. & Arash, M. (2020). Iranian Emotional Experience and Expression During the COVID-19 Crisis. *Asia Pacific Journal of Public Health*, 32(5), 285-286.
<https://www.raco.cat/index.php/Papers/article/view/290215>
- Alecsiuk, B. (2015). Inteligencia emocional y desgaste por empatía en terapeutas. *Revista argentina de clínica psicológica*, 24(1), 43-56.
<https://www.redalyc.org/pdf/2819/281944843006.pdf>
- Álvarez Marín, D. (2018). *Inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento en policías de la Superintendencia de Drogas Peligrosas* (Tesis doctoral, Universidad Argentina de la Empresa). Repositorio Institucional UADE.
<https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/handle/123456789/6729>
- Bandura, A. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hill
- Bar-On, R. (2001). Inteligencia emocional y autorrealización. En J. Ciarrochi, JP Forgas y JD Mayer (Eds.), *La inteligencia emocional en la vida cotidiana: una investigación científica* (p. 82-97)
- Brenlla, M. E., Aranguren, M., Rossaro, M. F., & Vázquez, N. (2010). Adaptación para Buenos Aires de la escala de autoeficacia general. *Interdisciplinaria*, 27(1), 77-94.
<https://www.redalyc.org/pdf/180/18014748006.pdf>

- Cano García, F. J., Rodríguez Franco, L., & García Martínez, J. (2007). Adaptación española del Inventario de Estrategias de Afrontamiento. *Actas Españolas de Psiquiatría*, 35 (1), 29-39. <https://idus.us.es/handle/11441/56854>
- Carrasco Tacuari, J. D. (2017). *Relación entre inteligencia emocional, autoeficacia general y variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de psicología de una clínica de lima metropolitana* [Tesis de Grado no publicada]. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Carrasco, J. B., & Hernández, J. F. C. (2000). *Aprendo a investigar en educación*. Ediciones Rialp.
- Cayllahua Huaynacho, V., & Tunco Ramos, B. N. (2016). *Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés en estudiantes del quinto año de secundaria del Colegio Parroquial Santa Catalina–Juliaca, 2015* [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional – UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/565>
- Chávez, F. (2014). *Emociones y estrategias de afrontamiento en policías de la provincia de Buenos Aires* (Tesis de grado, Universidad Abierta interamericana). Recuperado:<http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC115046.pdf>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill/Interamericana de España, SAU.
- Corral Martínez, M. (2015). *Inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en el voluntariado de Cruz Roja: estudio preliminar para el diseño de acciones formativas* [Tesis doctoral, Universidad de Valencia]. Roderic Repositorio de Contingut Lliure. <https://roderic.uv.es/handle/10550/50752>

Cramer, P. (2003). Personality change in later adulthood is predicted by defense mechanism use in early adulthood. *Journal of Research in Personality*, 37(1), 76-104.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0092656602005287>

Dietta Martín, A. (2018). El papel de la inteligencia emocional, la autoeficacia y el estilo de liderazgo recibido sobre la satisfacción laboral [Tesis de grado, Universidad Francisco de Vitoria]. Biblioteca Universidad Francisco de Vitoria.

<http://ddfv.ufv.es/handle/10641/1569>

Dodobara, F. R. (2005). Influencia de la autoeficacia en el ámbito académico. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 1-16.

<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/33>

Duran, M. A. (2001). *El Síndrome de Buyout en organizaciones policiales: Una aproximación secuencial* [Tesis doctoral No Publicada]. Universidad de Málaga.

Durán, M. M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista nacional de administración*, 1(1), 71-84.

<https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/view/285>

Fernández-Berrocal, P., Extremera-Pacheco, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94(3), 751-755. <https://journals.sagepub.com/home/prx>

Fernández Berrocal, P., & Pacheco Extremera, N. (2009). La inteligencia emocional y el estudio de la felicidad. *Revista interuniversitaria de formación del profesorado*, (66), 85-108.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3098211>

Figuerola, M. I., Contini, N., Lacunza, A. B., Levín, M., & Suedan, A. E. (2005). Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina). *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 21(1), 66-72.

<https://revistas.um.es/analesps/article/view/27171>

García Albuerne, M. Y., Pérez Nieto, M. Á., & Albacete Carreño, A. (2013). Diferencias en riesgos psicosociales y estrés laboral percibido en los cuerpos de policía local atendiendo al género y la antigüedad. *Apuntes de Psicología*, 31 (3), 291-298.

<http://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/440>

García, H. D., Fantin, M. B., & Pardo, A. Y. (2016). Estrategias de afrontamiento al estrés en aspirantes a Policía de la ciudad de San Luis. *Revista de Psicología:(Universidad de Antioquía)*, 8(1), 23-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5794037>

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(6), 43-52. <http://ojs.ual.es/ojs/index.php/ESPIRAL/article/view/909>

Gómez-Fraguela, J. A., Luengo-Martín, Á., Romero-Triñanes, E., Villar-Torres, P., & Sobral-Fernández, J. (2006). Estrategias de afrontamiento en el inicio de la adolescencia y su relación con el consumo de drogas y la conducta problemática. *International Journal of clinical and health Psychology*, 6(3), 581-597.

Gordillo, R. C., Mayo, N., Lara, G. G., & Gigante, S. V. (2010). Metodología de la investigación educativa: Investigación ex post facto. Barcelo: <https://www.uam>.

es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo. pdf.

Grau Gumbau, R., Salanova Soria, M., & Peiró Silla, J. M. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de Psicología*, 30 (1-3), 311-321.

<https://idus.us.es/handle/11441/85049>

Gutiérrez Ruiz, E. O. (2018). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú de Lima Metropolitana* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Cybertesis. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/9626>

Gutiérrez Villarreal, J. I., & Sanabria Cuervo, D. F. (2014). *Inteligencia emocional y afrontamiento del estrés* [Tesis Doctoral, Universidad del Rosario]. Repositorio Institucional EdocUR. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/8899>

Inglés, C. J., Torregrosa, M. S., García-Fernandez, J. M., Martínez-Monteaudo, M. C., Estévez, E., & Delgado, B. (2014). Conducta agresiva e inteligencia emocional en la adolescencia. *European Journal of Education and Psychology*, 7(1), 29-41.

<https://formacionasunivep.com/ejep/index.php/journal/article/view/97>

Jiménez, K., Carballo, J. L., Cano, M. Á., & Marín-Vila, M. (2014). Relación entre el riesgo de suicidio, estrategias de afrontamiento y autoeficacia en dependientes del alcohol. *Salud y drogas*, 14(2), 121-129. <https://www.redalyc.org/pdf/839/83932799004.pdf>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Estrés y Procesos Cognitivos*. México: Ediciones Roca.

- Liébana, C.; Fernández, E.; Bernejo, J.; Carabias, R.; Rodríguez, A. & Villacieros, M (2012). Inteligencia Emocional y vínculo laboral en trabajadores del Centro San Camilo. *Gerokomos: Revista de la Sociedad Española de Enfermería Geriátrica y Gerontológica*, 23(2), 67-72. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=395318>
- Lusar, A. C., & Oberst, Ú. E. (2004). Modelos teóricos en inteligencia emocional y su medida. *Aloma: revista de psicologia, ciències de l'educació i de l'esport Blanquerna*, 209-217. <https://www.raco.cat/index.php/Aloma/article/download/97921/154375>
- Martínez Arias, R. & Puellas Casenave, C. (2010). Exigencia emocional de trabajo en las Unidades de Intervención Policial. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 10(1), 91-128. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6384307>
- Martínez González, Agustín Ernesto, & Piqueras, José Antonio, & Ramos Linares, Victoriano (2010). Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental. *Revista Electrónica de Investigación en Psicología de la Educación*, 8 (2), 861-890. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=293122002020>
- Martínez, A. E., Piqueras, J. A., & Inglés, C. J. (2011). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 37, 20-21. <https://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf>
- Martínez, A; Piqueras, J. & Ramos, V. (2010). Inteligencia Emocional en la Salud Física y Mental. *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*. <https://www.redalyc.org/pdf/2931/293122002020.pdf>

- Mayer, JD y Salovey, P. (1997). Qué es la inteligencia emocional. Desarrollo emocional e inteligencia emocional: implicaciones educativas, 3, 31.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, D. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27: 267-298.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160289699000161>
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D.R. (2008). “Emotional intelligence: New ability or eclectic mix of traits?” *American Psychologist*, 63, 503-517.
<https://psycnet.apa.org/record/2008-12151-001>
- Marrero Rodríguez, J. M., & Abdul-Jalbar Betancor, B. (2015). Les exigències emocionals en el treball. El cas espanyol. *Papers: revista de sociologia*, 100(2), 173-193.
<https://www.raco.cat/index.php/Papers/article/view/290215>
- Mikkelsen Ramella, F. D. M. (2009). *Satisfacción con la vida y estrategias de afrontamiento en un grupo de adolescentes universitarios de Lima* [Tesis de grado, Universidad Católica del Perú]. Repositorio de Tesis – PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/416>
- Olaz, F. (1997). Autoeficacia, diferencias de género y comportamiento vocacional. *Revista electrónica de Motivación y Emoción*, 6(13), 86-92.
https://www.researchgate.net/profile/Fabian_Olaz/publication/262676657_Autoeficacia_Diferencias_de_Genero_y_Comportamiento_Vocacional/links/0f31753868f3c19e64000000/Autoeficacia-Diferencias-de-Genero-y-Comportamiento-Vocacional.pdf
- Palomino Hajar, D. A. (2017). Estrategias de afrontamiento del estrés laboral empleada por policías de tránsito que trabajan en el sector II Pro-Lima Norte, 2016. [Tesis de grado,

Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5991>

Patterson, G.T. (2000). Demographic factors as predictors of coping strategies among police officers. *Psychological Reports*, 87, 275-2.

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2466/pr0.2000.87.1.275>

Pereira Gonzales, C. V. (2021). *Clima laboral y niveles de estrés durante la pandemia Covid-19 en policías de la División de Investigación Criminal de Cusco* [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60992>

Piergiiovanni, L. F., & Depaula, P. D. (2018). Estudio descriptivo de la autoeficacia y las estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes universitarios argentinos. *Revista mexicana de investigación educativa*, 23(77), 413-432.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-66662018000200413&script=sci_arttext&tlng=en

Puelles Casenave, C. (2009). Exigencia y carga emocional del trabajo policial: la intervención policial ante catástrofes y emergencias masivas. *Psicopatología clínica legal y forense*, 9(1), 171-196. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3238806>

Riquelme, A., Buendía, J., & Rodríguez, M. C. (1993). Estrategias de afrontamiento y apoyo social en personas con estrés económico. *Psicothema*, 83-89.

<https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7146>

Rodríguez Espíndola, S., & Scharagrodsky, C. J. (2008). Afrontamiento al estrés en policías. In XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del

Mercosur. Facultad de Psicología-Universidad de Buenos Aires.

<https://www.aacademica.org/000-032/194>

Ruiz Dodobara, F. (2005). Influencia de la autoeficacia en el ámbito académico. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, I, 1-16.

<https://revistas.upc.edu.pe/index.php/docencia/article/view/33>

Salovey, P. y Mayer, JD (1990). Inteligencia emocional. *Imaginación, cognición y personalidad*, 9 (3), 185-211.

https://www.academia.edu/download/40394256/Inteligencia_emocional_wiki.pdf

Saucedo-Chinchay, J. L., Salazar-Flores, R. M., & Díaz-Vélez, C. (2011). Inteligencia emocional en estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (Lambayeque, Perú). Mayo-junio de 2010. *Rev. Cuerpo Méd. Hosp. Nac. Almanzor Aguinaga Asenjo*, 17-21. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1051822>

Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-35.

<https://psycnet.apa.org/record/1920-10067-001>

Torres Ramos, L. E., & Mamani Vargas, R. D. (2021). Estrés e inteligencia emocional en personas adultas durante la pandemia de la COVID-19 en Tacna 2020.

PSIQUEMAG/Revista Científica Digital de Psicología, 10(1), 37-45.

<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/psiquemag/article/view/2596>

Trujillo Flores, Mara Maricela y Rivas Tovar, Luis Arturo (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 9-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802502>

Valverde, C. V., López, M. C., & Ring, J. M. (2003). Estrategias de afrontamiento. Medicina Clínica en Psiquiatría y Psicología, 425-436.

<https://www.academia.edu/download/31771314/Afrontamiento.pdf>

Wechsler, D. (1958). La medición y valoración de la inteligencia adulta (4ta ed). Williams y Wilkins Co.

ANEXOS

Instrumentos de recolección de datos

Como alumna de la Universidad Abierta Interamericana solicito su apoyo para la realización de mi tesis de grado con la finalidad de obtener el título de Licenciatura en Psicología. La información brindada por usted es anónima y sus datos no serán difundidos. Los resultados de la misma serán utilizados sólo para fines académicos-científicos.

Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas, por favor intente no omitir ninguna pregunta y responder a todo el cuestionario.

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 Completo/incompleto

Universitario completo/incompleto

Postgrado completo/incompleto

6. TIENE O HA TENIDO ALGUNA LICENCIA POR PSIQUIATRIA? Si No

7. INDIQUE A QUE FUERZA PERTENECE

Policia de la Provincia de Buenos Aires.

Policia de la Ciudad.

8. INDIQUE JERARQUIA PROFESIONAL:

Agente

Oficial

Sargento

Subteniente

Capitán

Mayor

Subcomisario

Inspector

Comisario

9. CANTIDAD DE AÑOS DE SERVICIO:

Menos de 1 año

Entre 1 y 10 años

Entre 10 y 20 años

Entre 20 y 30años

Más de 30 años.

10. TOMA ALGUNA MEDICACION? Si No. Indique cual _____

A continuación se presentan frases que hacen referencia a cómo se ha sentido durante la pandemia por COVID-19 en relación al estrés, el manejo de las emoción y el desempeño en las tareas de trabajo diaria. Por favor señale para cada una de ellas la opción que considere que mejor se aplica a usted mismo, marcándola con una cruz (X). No hay respuestas correctas o incorrectas. Solo responda con sinceridad.

	Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Mis niveles de estrés se vieron afectados					
El nivel de eficacia en la labor cotidiana fue bajo					

El manejo de mis emociones se vio afectado					
--	--	--	--	--	--

Trait Meta-Mood Scale-24 (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 estados de animo			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 claros 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 sentimientos			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 a veces 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, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
22.	Me preocupo por tener un buen estado de animo	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

Inventario de Estrategias de Afrontamiento (CSI)

El presente es un cuestionario cuyo propósito es encontrar el tipo de situaciones que causa problemas a las personas en su vida cotidiana y como éstas se enfrentan a estos problemas. Piense durante unos minutos en un hecho o situación que ha sido muy estresante para usted en el último mes. Por estresante entendemos una situación que causa problemas, le hace sentirse a uno mal, o que cuesta mucho enfrentarse a ella. Puede ser con la familia, en la escuela, en el trabajo, con los amigos, etc. Describa ésta situación en el espacio blanco de esta página. Escriba que ocurrió e incluya detalles como el lugar, quién o quienes estaban implicados, porque le dio importancia y qué hizo usted. La situación puede estar sucediendo ahora o puede haber sucedido ya. No se preocupe si está mejor o peor escrito, mejor o peor organizado, solo escríbala tal y como se le ocurra. Continúe escribiendo por detrás si es necesario.

De nuevo piense unos minutos en la situación o hecho que haya elegido. Responda a la siguiente lista de 41 afirmaciones basándose en como manejó usted esta situación. Lea cada frase y

determine el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda:

- 0 = Para Nada
- 1 = Un poco
- 2 = Medianamente
- 3 = Mucho
- 4 = Totalmente

Asegúrese de que responde a todas las frases y de que marca sólo un número en cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas; sólo se evalúa lo que usted hizo, pensó o sintió en ese momento.

		1	2	3	4	5
1	Luche para resolver el problema					
2	Me culpe a mí mismo					
3	Deje salir mis sentimientos para reducir el estrés					
4	Deseé que la situación nunca hubiese empezado					
5	Encontré a alguien que escucho mis problemas					
6	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente					
7	No dejé que me afectara					
8	Pasé algún tiempo solo					
9	Me esforcé para resolver los problemas de la situación					
10	Me di cuenta que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché					
11	Expresé mis emociones, lo que sentía					
12	Deseé que la situación no existiera o que de alguna forma terminase					
13	Hablé con una persona de confianza					
14	Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas.					
15	Traté de olvidar por completo el asunto					
16	Evité estar con gente					
17	Hice frente al problema					
18	Me critiqué por lo ocurrido					
19	Analiqué mis sentimientos y simplemente los dejé salir					
20	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación					
21	Dejé que mis amigos me echaran una mano					
22	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían					
23	Quité importancia a la situación y no quise preocuparme más					
24	Oculté lo que pensaba y sentía					
25	Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más ímpetu de hacer que las cosas funcionaran					
26	Me recriminé por permitir que esto ocurriera					
27	Dejé desahogar mis emociones					
28	Deseé poder cambiar lo sucedido					

29	Pasé algún tiempo con mis amigos					
30	Me pregunté que era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo					
31	Me comporté como si nada hubiera pasado					
32	No dejé que nadie supiera como me sentía					
33	Mantuve mi postura y luché por lo que quería					
34	Fue un error mío así que tenía que asumir las consecuencias					
35	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron					
36	Me imaginé que las cosas podían ser diferentes					
37	Pedí consejo a un amigo o a un familiar que respeto					
38	Me fijé en el lado bueno de las cosas					
39	Evité pensar o hacer nada					
40	Traté de ocultar mis sentimientos					
41	Me consideré capaz de afrontar la situación					

Escala de Autoeficacia General (EAG)

A continuación, le presentamos varias frases que se refieren a cómo las personas se evalúan a sí mismas. Por favor señale para cada una de ellas la opción que considere que mejor se aplica a usted mismo, marcándola con una cruz (X). No hay respuestas correctas o incorrectas. Solo responda con sinceridad.

	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	siempre
1. Puedo resolver problemas difíciles si hago el esfuerzo necesario				
2. Aunque alguien se me oponga, puedo encontrar los medios y la forma de obtener lo que quiero				
3. Me resulta fácil enfocarme en los fines que persigo y lograr mis objetivos				
4. Tengo confianza en que podría manejar eficazmente situaciones imprevistas				
5. Gracias a mis capacidades y recursos, sé cómo manejar situaciones inesperadas				
6. Puedo resolver la mayoría de mis dificultades si me esfuerzo lo suficiente				
7. Puedo mantener la calma cuando me enfrento a dificultades porque confío en mis habilidades para afrontarlas				

8. Cuando me enfrento a un problema, generalmente puedo encontrar varias soluciones alternativas				
9. Si tengo problemas, generalmente se me ocurre una solución				
10. Por lo general puedo manejar cualquier situación que se me presente.				