

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y RELACIONES HUMANAS



TESIS DE GRADO

**EMOCIONES Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN
POLICÍAS DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES**

PRESENTADA POR

FELISA ISABEL CHAVEZ

DIRECTORA: LIC. ANDREA ALVAREZ DREXLER

Título a obtener con la presentación de la tesis: Licenciatura en
Psicología

Fecha: Junio de 2014

AGRADECIMIENTOS

A Dios sobre todas las cosas, por darme la fortaleza para alcanzar mis proyectos personales

A mi familia, en particular a mi hermana Mirian, por su comprensión, apoyo y confianza en el desarrollo de mi carrera.

A mi tutora, Lic. Andrea Alvarez Drexler, por sus aportes en la elaboración de este trabajo y por haber dispuesto su tiempo para guiarme.

A mis amigos y compañeros de trabajo por su ayuda incondicional y aliento para cumplir mis objetivos.

A los y las Policías de la Zona Oeste del Gran Bueno Aires que me brindaron sus aportes, sin ellos(as) no hubiese sido posible obtener la información para la realización de este estudio.

Emociones y Estrategias de Afrontamiento en Policías de la Provincia de Buenos Aires

Felisa Isabel Chávez

Resumen

Una emoción se experimenta como un estado mental acompañado por cambios fisiológicos, expresiones y acciones. Posee múltiples facetas e implica la consideración de componentes cognitivos, fisiológicos, comportamentales y subjetivos. En el afrontamiento, elementos externos pueden intervenir afectando las capacidades de afrontamiento o actuando como un amortiguador del efecto de los estresores. El trabajo policial tiende a ser considerado como estresante y peligroso debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer.

Se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 300 efectivos policiales que trabajan en tareas operativas en las diferentes comisarías correspondientes a los partidos de La Matanza, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Merlo y Moreno, con una edad promedio de 34,86 años (DT=7,58; Mediana=34 años; Máx.=57 años; Mín.=19 años). En cuanto al sexo, el 49,7% son mujeres y el 50,3% son hombres. En lo referente al estado civil, el 22,8% está soltero, el 14,1% convive, el 31,5% está casado, el 17,4% separado, el 7,7% divorciado, el 1,7% viudo y el 4,7% en pareja. El 50,2% corresponde al Sub-escalafón general y el 49,8% al Sub-escalafón comando.

Se administró el Inventario de Estrategias de Afrontamiento [CSI] (Tobin, Holroyd, Reynolds & Kigal, 1989; adaptación española Cano García, Rodríguez Franco & García Martínez, 2006), y la Escala de Afecto Positivo y Negativo [PANAS X] (Watson & Clark, 1984; adaptación peruana Grimaldo Muchotrigo, 2007). Los resultados permiten corroborar relaciones significativas entre las estrategias de afrontamiento y el tipo de emociones en el personal policial.

Palabras clave: Emociones, Estrategias de Afrontamiento, Policías.

Emotions and Coping Strategies in Cops of the Buenos Aires Province

Felisa Isabel Chávez

Abstract

An emotion is experienced as a mental state accompanied by physiological changes, expressions and actions. It has many facets and involve consideration of cognitive, physiological, behavioral and subjective components. In coping, external elements can intervene affecting coping skills or acting as a buffer of the stressors' effect. The police work tends to be regarded as stressful and dangerous due to the exposure that it has to confrontation, violence and traumatic incidents, including the possibility of being hurt or killed.

It was taken a non-probabilistic accidental sample of 300 police officers that work in operational tasks in different police stations corresponding to the zones of La Matanza, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Merlo and Moreno, with an average age of de 34,86 years (SD=7,58; Median=34 years; Max.=57 years; Min.=19 years). As for sex, the 49,7% is female and the 50,3% son hombres. With regard to marital status, the 22,8% is single, the 14,1% live together, the 31,5% is married, the 17,4% separated, the 7,7% divorced, the 1,7% widower and the 4,7% in couple. The 50,2% corresponds to general Sub-scale and the 49,8% to Command Sub-scale.

It was administered the Coping Strategies Scale [CSI] (Tobin, Holroyd, Reynolds & Kigal, 1989; Spanish adaptation Cano García, Rodríguez Franco & García Martínez, 2006), and the Positive and Negative Affect Schedule [PANAS X] (Watson & Clark, 1984; Peruvian adaptation Grimaldo Muchotrigo, 2007). The results allow corroborating significant relations between Coping Strategies and types of emotions in the police personnel

Keywords: Emotions, Coping Strategies, Police Officers.

ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT.....	3
ÍNDICE GENERAL.....	4
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
CAPÍTULO I.....	10
1. INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO II.....	14
2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Las emociones.....	15
2.2. Tipos de emociones.....	18
2.3. Las emociones primarias.....	19
2.3.1. El miedo.....	19
2.3.2. La ira.....	20
2.3.3. La tristeza.....	20
2.3.4. El asco.....	21
2.3.5. La felicidad.....	22
2.3.6. La sorpresa.....	23
2.4. Las emociones secundarias.....	24
2.4.1. La ansiedad.....	24
2.4.2. La hostilidad.....	25
2.4.3. El amor/cariño.....	26
2.4.4. El humor.....	27
2.5. Las emociones en la vida de las personas.....	28
2.6. El estrés.....	32
2.7. El afrontamiento.....	34
2.8. Las estrategias de afrontamiento.....	37
2.9. Factores modulares.....	39
2.10. Recursos o impedimentos internos.....	40
2.10.1. Estilos de afrontamiento.....	40
2.10.2. Factores de personalidad.....	41

2.11. Recursos o impedimentos externos.....	42
2.12. La policía.....	43
2.13. Historia de la Policía de la Provincia de Buenos Aires.....	44
2.14. El trabajo policial.....	45
2.15. La labor policial y sus consecuencias.....	47
2.16. Consecuencias de las exigencias del trabajo policial.....	51
CAPÍTULO III.....	53
3. METODOLOGÍA.....	54
3.1. Objetivo general.....	54
3.2. Objetivos específicos.....	54
3.3. Hipótesis.....	54
3.4. Justificación y relevancia.....	54
3.5. Tipo de estudio o diseño.....	57
3.6. Población.....	57
3.7. Muestra.....	57
3.8. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	58
3.9. Procedimiento.....	59
CAPÍTULO IV.....	60
4. RESULTADOS.....	61
4.1. Caracterización de la muestra.....	61
4.2. Descripción de las variables.....	65
4.2.1. Escala de Afecto Positivo y Negativo [PANAS X].....	65
4.2.2. Inventario de Estrategias de Afrontamiento [CSI].....	66
4.3. Cruce de variables.....	66
4.3.1. Análisis de normalidad.....	66
4.3.2. Análisis de correlaciones entre las variables.....	67
CAPÍTULO V.....	78
5. DISCUSIÓN.....	79
CAPÍTULO VI.....	84
6. ANEXOS.....	85
6.1. Instrumento de recolección de los datos.....	85
7. REFERENCIAS.....	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1. Sexo.....	61
GRÁFICO 2. Estado civil.....	61
GRÁFICO 3. Zona de residencia.....	62
GRÁFICO 4. Escalafón.....	62
GRÁFICO 5. Partido en el que trabaja.....	63
GRÁFICO 6. Remuneración mensual.....	63
GRÁFICO 7. Nivel de educación.....	64
GRÁFICO 8. Realiza actividad recreativa.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA I. Resúmenes estadísticos de las dimensiones del PANAS X.....	65
TABLA II. Resúmenes estadísticos de las dimensiones del CSI.....	66
TABLA III. Normalidad de las variables a estudiar.....	66
TABLA IV. Correlación entre la Afectividad Positiva de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	68
TABLA V. Correlación entre la Afectividad Negativa de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	68
TABLA VI. Correlación entre la Jovialidad de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	69
TABLA VII. Correlación entre la Autoconfianza de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	69
TABLA VIII. Correlación entre el Atento de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	70
TABLA IX. Correlación entre la Tristeza de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	70
TABLA X. Correlación entre la Culpa de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	71
TABLA XI. Correlación entre la Hostilidad de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	71
TABLA XII. Correlación entre el Miedo de las últimas semanas y dimensiones del CSI.....	72
TABLA XIII. Correlación entre la Afectividad Positiva a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	72
TABLA XIV. Correlación entre la Afectividad Negativa a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	73
TABLA XV. Correlación entre la Jovialidad a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	73
TABLA XVI. Correlación entre la Autoconfianza a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	74
TABLA XVII. Correlación entre el Atento a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	74
TABLA XVIII. Correlación entre la Tristeza a lo largo de la vida y	

dimensiones del CSI.....	75
TABLA XIX. Correlación entre la Culpa a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	75
TABLA XX. Correlación entre la Hostilidad a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	76
TABLA XXI. Correlación entre el Miedo a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Modelo psicológico del estrés.....	36
FIGURA 2. El proceso de afrontamiento (coping). Adaptado de Taylor.....	40

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

Según Mahoney (2005), las emociones “desempeñan un papel crítico al dirigir la atención, al dar forma a las percepciones, al organizar la memoria y al estimular el compromiso activo con el aprendizaje que la vida exige inexorablemente. Cada uno siente de una forma idiosincrásica” (p. 30). Debido a esto, un mal manejo de la emoción perjudica la actuación profesional y puede desbordar la estructura psíquica del trabajador. Los sentimientos que se pueden generar al realizar determinados trabajos, influirán de manera significativa en la valoración que el trabajador establezca respecto a su actuación profesional, en el conocimiento profundo de su personalidad y en su visión existencial del mundo que lo rodea (De Puelles Casenave, 2009).

Por ende, el objetivo de este trabajo es indagar la relación existente entre las emociones primarias y secundarias, y las estrategias de afrontamiento en policías de la Provincia de Buenos Aires. Por lo que se postula como hipótesis que existe una relación significativa entre las diversas emociones positivas y negativas, y las estrategias de afrontamiento en policías de la Provincia de Buenos Aires.

En las teorías actuales sobre la adaptación de los sujetos y el proceso de estrés que éstos enfrentan en su vida cotidiana, la conceptualización de los procesos de afrontamiento es un aspecto central. El afrontamiento se encamina como un factor estabilizador que puede ayudar a las personas a mantener su adaptación psicosocial durante períodos de estrés elevado (Lazarus & Folkman, 1984 citados en Mikulic & Crespi, 2008; Moos & Schaefer, 1993 citados en Mikulic & Crespi).

Formal o informal, remunerado o no, el empleo ocupa un lugar central en la vida de las personas, en todas partes del mundo. A través de éste, hombres y mujeres definen su identidad y su función en la sociedad. Pero a pesar de los ingresos y satisfacciones personales que a muchos proporciona, también puede entrañar peligros y riesgos para la salud y la seguridad (Organización Internacional del Trabajo [OIT], s.f.).

Según De Puelles Casenave (2009), el trabajo policial es considerado, con frecuencia, una ocupación dura, con un nivel de esfuerzo, responsabilidad y exposición a acontecimientos tristes y/o crueles, potencialmente perjudiciales para los agentes. En España, el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud

Ocupacional [NIOSH] (1993 citado en De Puelles Casenave), señala que los agentes de policía son la segunda ocupación con la tasa más alta de homicidio ocupacional, después de los taxistas. A su vez, el Instituto de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Manchester, sitúa a los policías en segunda posición en nivel de estrés profesional, detrás de los mineros (Casalnova & Di Martino, 1994 citados en De Puelles Casenave).

Por su parte, existen pocas investigaciones sobre la relación entre las emociones, las estrategias de afrontamiento y el personal policial:

Bertolano y Sainz (s.f.) realizan un informe el cual presenta un enfoque preventivo sobre las estrategias operativas o iatrogénicas de afrontamiento del impacto emocional y sus efectos, halladas en trabajadores de emergencia: Bomberos Voluntarios y personal de emergencias prehospitalarias (ambulancias). Estas autoras afirman que las diversas tareas y condiciones de trabajo, son aspectos a considerar para operar sobre ellas y prevenir la aparición y/o cronificación de patologías futuras.

Martínez, Piqueras e Inglés (s.f.) realizan una revisión de los estudios que han analizado la relación de la Inteligencia Emocional y la capacidad para afrontar situaciones estresantes. Estos autores señalan que las evidencias acumuladas hasta el momento indican que la inteligencia emocional juega un papel crucial en el autocontrol emocional y en la capacidad adaptativa del sujeto para afrontar situaciones estresantes.

McCaslin (2006 citado en De Puelles Casaneve, 2009), estudio con una muestra de 662 agentes de policía, los incidentes críticos descritos como los más penosos en su actuación profesional. Señalando que estos se podían agrupar en cuatro categorías: amenaza personal para la vida, derechos asociados a las agresiones recibidas, encuentros con víctimas de agresiones físicas o sexuales y exposición a ciudadanos muertos (cadáveres).

En su trabajo, De Puelles Casenave (2009) afirma que es necesario profundizar en el conocimiento de las exigencias emocionales del trabajo policial, evitando establecerse rígidamente en la perspectiva negativa de los modelos patógenos, sosteniendo que existe un escaso impacto psicopatológico de las emergencias masivas en los agentes policiales. Aunque destaca que es preciso dotar a los policías de estrategias de manejo emocional ante la tarea con elevada exigencia, lo cual incidirá en una mayor optimización de su

actuación profesional, así como en la saludable asimilación de estas experiencias.

Grimaldo Muchotrigo (2007) estudió los afectos en un grupo de policías de tránsito de la ciudad de Lima, Perú. Se concluye que la muestra alcanzó una categoría promedio en afectividad negativa, positiva, emociones negativas básicas, positivas básicas y otros estados afectivos, tanto en las últimas semanas, como a lo largo de toda la vida. En cuanto a la comparación, se aprecia que los varones obtuvieron una diferencia significativa en afectividad negativa.

Bover y Chaves (2011) estudiaron la biografía de jóvenes policías en Argentina, concluyeron que el ingreso a la policía, produce una serie de cambios en las biografías de los/as jóvenes en el plano emocional y afectivo, y en los modos de narrar la propia historia. La ruptura, los cambios y/o las transformaciones en la persona y su vida cotidiana adoptan diversas formas en los relatos.

De esta forma, es notorio el hecho de que no se encuentra del todo investigada la relación entre las emociones y las estrategias de afrontamiento en el personal policial. Habiendo mencionado los estudios más relevantes que vinculan estas variables, es posible plantearse lo siguiente: ¿cual es la relación entre las emociones primarias y secundarias y las estrategias de afrontamiento del personal de las fuerzas policiales?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Las emociones

En latín, emoción se define como “e” (hacia fuera) y movere (mover). Es un mover de adentro hacia fuera, del mundo interior del sujeto a su mundo exterior. Indica la capacidad que tiene un organismo para comunicarse desde su interior. Hay eventos externo o internos que pueden dar paso a la activación de las emociones. Hay emociones fáciles de manejar y otras de difíciles manejos; algunas son más visibles que otras. Las emociones de ira, tristeza y miedo son emociones visibles que, cuando no se controlan adecuadamente, puede llevar a la violencia, a la agresión, al suicidio o al homicidio. Cuando la persona no trabaja adecuadamente sus sentimientos de ira, tristeza, miedo y otras emociones su salud física se afecta, así como sus relaciones interpersonales y ejecutorias laborales (Ortiz, 2001).

Oatley y Jenkis (1996) brindaron tres definiciones posibles, afirman que una emoción es causada habitualmente por la evaluación que realiza una persona, consciente o inconscientemente, de la relevancia de un suceso respecto de una meta o preocupación importante, que pueden experimentar emociones positivas cuando hay un avance en relación con la meta o negativas cuando hay un impedimento para cumplir con ella. Una segunda definición sostiene que el núcleo de una emoción es la preparación para la acción y la sugerencia de planes; que da prioridad a una acción, haciéndola parecer urgente, de modo que puede interrumpir procesos mentales o acciones alternativas, o competir con ellas. La última definición afirma que una emoción se experimenta habitualmente como un particular estado mental, al que a veces acompaña cambios fisiológicos, expresiones y acciones.

James (1994 citado en Oatley & Jenkis, 1996), formuló su famosa pregunta ¿Qué es una emoción? dando a entender que la respuesta no es obvia, pero sin embargo, en general, la gente no tiene muchas dudas sobre qué son las emociones, en cierto sentido somos todos expertos; un padre debe reconocer una emoción en un niño, los amigos y los enamorados son sensibles al tono emocional de la reacción del otro. Así como todos tenemos sistemas de visión, audición, tacto, y demás, que detectan sucesos del mundo externo, hay

también sistema encargado de los sucesos del interior del cuerpo. Una emoción es sentir lo que ocurre dentro de nuestro cuerpo.

Las emociones poseen múltiples facetas e implican la consideración de componentes cognitivos, fisiológicos, comportamentales y subjetivos (Frijda, Mastead & Bem 2000 citados en Greco, 2010).

Las emociones existen independientemente de la dificultad que se tenga para definir las, describirlas, identificarlas o controlarlas. Simplemente están ahí con ése ser en el mundo. Las emociones se manifiestan fisiológicas, psicológica y socialmente; no son estáticas. Son necesarias para la supervivencia y están presentes en nuestra creatividad. Afectan y están afectadas por la forma en que los sujetos perciben su mundo exterior e interior y por la interpretación que éstos realizan tales mundos (Ortiz, 2001).

Para Ellis y Beck (1961 citados en Ortiz, 2001) las emociones surgen como consecuencia del significado que el sujeto confiere a un evento y no al evento como tal. Beck (1967 citado en Ortiz) afirma que los pensamientos deformados son los que activan las emociones. Lang (1968 citado en Ortiz) propone que el sistema cognitivo es uno de los que reacciona ante la excitación emocional, además de lo fisiológico y motor. Para Frijda (1986 citado en Ortiz), la emoción es el producto de un estado o un proceso mental. El estado se concibe inherente o parte del ser, mientras que los procesos son cambiantes, dinámicos; pertenecen al estar.

Por su parte, Lazarus (1991 citado en Ortiz, 2001) sostiene que la emoción es el producto de la actividad cognitiva de los sujetos, al conferirle un significado a la relación sujeto-entorno. El entorno, para los psicólogos cognitivos, no tiene valor emocional alguno, sino que es el modo de afrontamiento de los sujetos lo que activa la emoción. El sujeto evalúa si se percibe capaz o no de cumplir con las exigencias del entorno, evalúa si tiene las competencias para ello.

Cloward y Ohlin (1960 citados en Ortiz, 2001) y Miller (1958 citado en Ortiz), mencionan que la experiencia emocional es parte de la vida misma, es una experiencia subjetiva que a la vez está moldeada por el proceso de socialización. El ser humano experimenta y expresa emociones. Se ríe y se llora con libertad o sin ella de acuerdo al contexto social. Las emociones cobran significado en el contexto social. Lo que puede provocar un sentimiento en una cultura puede no provocarlo en otra, pero la forma particular de experimentar y

de expresar la emoción guarda relación con la cosmovisión del grupo social particular. Así pues, actuar agresivamente es natural en contextos de subculturas violentas.

No existe duda de que los seres humanos experimentan, expresan, reprimen emociones, la que más afecta a la salud de las personas es el estrés. Existe evidencia científica de que existen unas profesiones que por la naturaleza de sus funciones están más expuestas a este fenómeno. Los estudios confirman que profesionales como enfermeras, bomberos, policías, oficiales correccionales, trabajadores sociales, maestros y otros están más expuestos al estrés laboral. Las repercusiones del estrés traspasan el nivel ocupacional y repercuten en el funcionamiento familiar y social del trabajador (De Jesús, 1995 citado en Ortiz, 2001).

Los pensamientos ocupan un lugar destacado en nuestra experiencia de la emoción. Los pensamientos de alguien recientemente enamorado tienden hacia la persona amada, si alguien se siente ansioso es difícil que deje de preocuparse por lo que pueda ocurrir, si alguien se siente enojado sus pensamientos incluyen planes de represalia. Estos son pensamientos acerca del contexto: pensar sobre planes y cómo hacer frente al suceso que causó la emoción. Esta es la segunda etapa del proceso según Frijda (s.f. citado en Oatley & Jenkins, 1996) y la segunda y tercera según Stein, Trabasso y Liwag (s.f. citados en Oatley & Jenkins). Lazarus (s.f. citados en Oatley & Jenkins) la denomina "evaluación secundaria".

Frijda (s.f. citado en Oatley & Jenkins, 1996) propuso que la condición necesaria de una emoción es el cambio en la preparación para la acción, propuesta que fue ampliamente aceptada en la actualidad. A su vez, constituyó un importante paso científico, un paso que no era obvio. Las emociones no suelen presentarse súbitamente. Habitualmente tienen una causa, siguen un proceso, y tienen consecuencias. Esta autora considera a la emoción como un conjunto de etapas: evaluación, valoración del contexto, preparación para la acción. Stein et al. (citados en Oatley & Jenkins) proponen que la manera en que una persona ve un suceso el marco que usa, que depende de las metas y valores de la persona, determinará cómo el suceso será percibido y recordado.

Darwin (s.f. citado en Oatley & Jenkins, 1996) propuso una taxonomía de las expresiones emocionales, y supuso que cada emoción es un estado discreto, reconocible por una expresión, a veces por una acción o por un hecho

fisiológico. Birdwhistell (1970 citado en Oatley & Jenkins) había argumentado que probablemente no haya símbolos universales de estados emocionales. Esto llevo a Oatley y Jenkins a suponer que las expresiones emocionales son aprendidas y organizadas de acuerdo con la estructura particular de cada sociedad.

A partir de los noventa Lazarus (s.f. citado en Gómez Ortiz, 2005) empezó hacer más énfasis en el estudio y la teorización sobre las emociones y afirmó que el estudio del estrés era parte del estudio de las emociones y no al revés. Afirmaba que centrarse en las emociones durante el proceso de estrés ofrecía más cantidad de información sobre el proceso que ninguna otra variable. Además que los conceptos estrés, emociones y afrontamiento, pertenecen junto y forman una unidad conceptual, siendo emoción el concepto supraordinal, porque incluye el estrés y el afrontamiento.

2.2. Tipos de emociones

Según Oatley y Jenkins (1996), las emociones primarias parecen poseer una alta carga genética, en el sentido que presentan respuestas emocionales preorganizadas, que aunque son modeladas por el aprendizaje y la experiencia, están presentes en todas las personas y culturas, mientras que las emociones secundarias, aunque emanan de las primarias, se deben en mayor grado al desarrollo individual y sus respuestas difieren ampliamente de unas personas a otras. Las emociones primarias poseen constancias en el afrontamiento, es decir, la movilización para la acción que produce la propia forma emocional. La movilización típica del miedo es siempre una huída o evitación de la situación desencadenante. Las emociones secundarias no presentan una forma características de afrontamiento, en la movilización de los celos, que en unos casos lleva a destruir al ser amado, en otros a espiar sus movimientos, en otros a intentar reconquistarle y en otros al llanto inconsolable.

A su vez, Oatley y Jenkins (1996) señalan que las emociones negativas son aquellas que implican sentimientos desagradables, valoraciones de la situación como dañina y la movilización de muchos recursos para su afrontamiento. Las emociones primarias negativas son: el miedo, ira, tristeza y el asco. Las emociones positivas son aquellas que implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa, tienen una duración

temporal muy corta y movilizan escasos recursos para su afrontamiento. Entre ellas la emoción primaria positiva prototípica es la felicidad. Las emociones neutras son las que no producen intrínsecamente reacciones ni agradables ni desagradables, es decir, que no pueden considerarse ni como positivas ni como negativas y tienen como finalidad el facilitar la aparición de posteriores estados emocionales. La emoción neutra por excelencia es la sorpresa.

2.3. Las emociones primarias

2.3.1. El miedo

Es una emoción primaria negativa producida por un peligro presente e inminente, ligada a la situación estimular que la genera. Hay que diferenciarlo de la ansiedad, emoción secundaria que hace referencia a la anticipación de un peligro futuro. El miedo es una señal emocional de advertencia de que se aproxima un daño físico o psicológico, implica una inseguridad respecto de la propia capacidad para soportar o manejar una situación de amenaza. Los principales desencadenantes del miedo son la percepción de daño o de peligro, tanto de carácter físico como psicológico. Es un proceso que en muchas ocasiones se presenta como adaptativo y garante de la supervivencia (Oatley & Jenkins, 1996).

El miedo es producido por todos aquellos acontecimientos que son interpretados como amenaza en los procesos de valoración afectiva y ante los que se da una ausencia de estrategia de afrontamiento adecuados en el proceso de valoración de la situación. El miedo es una de las emociones más intensas y desagradables, genera aprensión, desasosiego malestar, la característica principal es la sensación de tensión nerviosa, de preocupación y recelo por la propia seguridad o por la salud, habitualmente acompañada por la sensación de pérdida de control. La expresión facial del miedo se caracteriza por elevación y contracción de las cejas, y tensión en los labios. Los efectos fisiológicos son incrementa la frecuencia cardiaca, presión arterial, tensión muscular (Oatley & Jenkins, 1996).

2.3.2. La ira

Es una reacción emocional primaria y negativa, caracterizada por la irritación, furia o gran enojo, causada por la indignación y el enojo de sentir vulnerados nuestros derechos. Izard (1997 citado en Oatley & Jenkins, 1996) describe la ira como una respuesta emocional primaria, que se presenta cuando un organismo se ve bloqueado en la consecución de una meta o en satisfacción de una necesidad. La ira es un sentimiento displacentero que genera un impulso apremiante por hacer algo que elimine o dañe al agente que lo ha causado.

La ira juntamente con el miedo, son las dos emociones más intensas o “pasionales”, al tiempo que es potencialmente la más peligrosa, ya que su propósito funcional es el destruir las barreras del entorno. Es una emoción muy “explosiva” que en situaciones extremas puede generar reacciones de odio y violencia, tanto verbal como física (Fernández-Abascal & Martín, 1994 citados en Oatley & Jenkins, 1996).

La ira produce efectos subjetivos o sentimientos de irritación, enojo, furia y rabia. También va acompañado de obnubilación, incapacidad o dificultad para la ejecución eficaz de los procesos cognitivos. La expresión facial se caracteriza por unas cejas bajas y contraídas, parpado inferior tenso, mirada prominente y labios tensos o en ademán de gritar (Oatley & Jenkins, 1996).

2.3.3. La tristeza

De acuerdo a Oatley y Jenkins (1996), es una emoción que se produce en respuesta a sucesos que son considerados como no placenteros y que denota pesadumbre o melancolía, es una forma de displacer que se produce ante la pérdida de un deseo apremiante, deseo que se sabe que es imposible de satisfacer. No siempre es negativa, ya que existe una gran variabilidad cultural que hace que incluso en algunas culturas no posean palabras para definir las. La tristeza es realmente un estado de ánimo más que una emoción aguda.

Smith & Lazarus (1993 citados en Oatley & Jenkins, 1996) piensan que la gente a menudo utiliza el término “triste” (y sus sinónimos) de forma indiferenciada para describir sus reacciones emocionales ante una variedad de

circunstancias dañinas. La respuesta emocional de tristeza es distinta del miedo por ser una respuesta a un suceso que ya ha pasado, mientras que el miedo anticipa un evento que va a suceder, en cambio la ira es una emoción que se produce si es responsable otra persona, mientras que la tristeza se presenta cuando nadie es culpable. La tristeza está asociada muchas veces al llanto, y para ello hay una secuencia relativamente precisa que es la responsable de que éste se produzca.

Los desencadenantes de la tristeza son la separación física o psicológica, la pérdida o el fracaso; la decepción, especialmente si se ha desvanecido esperanzas puestas en algo; las situaciones de indefensión, tales como la ausencia de predicción o control. El procesamiento cognitivo de la tristeza se produce ante situaciones que carecen de sorpresividad y tiene una baja familiaridad para la persona. Se produce una valoración de la situación como importante para las relaciones y el orden (Oatley & Jenkins, 1996).

Los efectos subjetivos de la tristeza se caracterizan por sentimientos de desánimo, melancolía, desaliento y pérdida de energía. Se focaliza la atención en las consecuencias de la situación en el ámbito interno. Es un aflicción o una pena que da lugar a estados de desconsuelo, pesimismo y desesperación que desencadenan sentimientos de autocompasión, pueden inducir a un proceso cognitivo característico de depresión, que son los factores principales de su desarrollo. La expresión facial se configura por un descenso en la comisura de los labios, que pueden llegar a estar temblorosos, y descenso de la parte exterior de las cejas (Oatley & Jenkins, 1996).

2.3.4. El asco

La respuesta emocional causada por la repugnancia que se tiene a alguna cosa o por una impresión desagradable causada por algo, es una emoción compleja, que implica una respuesta de rechazo de un objeto deteriorado, de un acontecimiento psicológico o de valores morales repugnantes. La mayoría de las reacciones de asco se generan por condicionamiento interoceptivo. Está relacionado con trastornos del comportamiento, tales como la anorexia y la bulimia (Oatley & Jenkins, 1996).

Los desencadenantes del asco son los estímulos desagradables, fundamentalmente los químicos, los potencialmente peligrosos o los molestos,

como, por ejemplo, comida descompuesta, los olores corporales o la contaminación ambiental. El procesamiento cognitivo del asco se produce ante desencadenantes de una baja familiaridad y con bajo nivel de predictibilidad. El suceso es valorado como muy desagradable. Y todo el proceso es considerado como importante para el bienestar personal (Oatley & Jenkins, 1996).

Siguiendo a estos autores, los efectos subjetivos del asco se caracterizan por la necesidad de evitar o alejarse del estímulo desencadenante. Si el estímulo es oloroso o gustativo, aparecen habitualmente sensaciones gastrointestinales desagradables, tales como las náuseas. Las expresiones faciales del asco implica la elevación del labio superior y arrugas en la nariz, elevación de las mejillas arrugando los párpados inferiores.

2.3.5. La felicidad

Según Oatley y Jenkins (1996), es el estado de ánimo que se complace en la posesión de algún bien, es la forma en que se evalúa la vida como un conjunto, o los aspectos más significativos de la misma, tales como la familia o el trabajo, y que tiene un amplio impacto en la vida en todo su conjunto. Favorece la recepción e interpretación positiva de los diversos estímulos ambientales. No es fugaz, como el placer, sino que mantiene una relativa estabilidad temporal.

Facilita la empatía, lo que favorece la aparición de conductas altruistas. Favorece el rendimiento cognitivo, la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje y la memorización, aunque es una reacción paradójica, ya que los estados muy intensos de alegría pueden enlentecer la ejecución e incluso pasar por alto algún elemento importante en solución de problemas y pueden interferir con el pensamiento creativo. Los desencadenantes de la felicidad son los éxitos o logros, la consecución de los objetivos que se pretenden, se produce por la congruencia entre lo que se desea y lo que se posee, entre las expectativas y las condiciones actuales, y en la comparación con las demás personas (Oatley & Jenkins, 1996).

El procesamiento cognitivo de la felicidad tiene su inicio con una situación de muy baja sorpresividad y con un cierto grado de control. Moviliza una escasísima necesidad de afrontamiento, el motivo causante de la misma se entiende que es la intención propio o de otras personas. Entre sus efectos

subjetivos la felicidad puede incluir episodios de alegría, así como otras personas emociones positivas tales como estar contento, pero la felicidad no puede ser igual que cualquiera de ellas. La felicidad ni siquiera excluye momentos de lucha, desorden y dolor. Es un estado placentero y deseable de sensación de bienestar y tranquilidad, que produce aumento en la autoestima y la autoconfianza, incrementa las sensaciones de reposo y fomenta la disponibilidad para enfrentarse a nuevas tareas (Oatley & Jenkins, 1996).

Siguiendo a estos autores, el afrontamiento que acompaña a la felicidad, produce un incremento en la capacidad para disfrutar de diferentes aspectos de la vida. Genera actitudes positivas hacia uno mismo y los demás, favorece al altruismo y la empatía. Establece nexos favorece las relaciones interpersonales. Sensaciones de vigorosidad, competencia, trascendencia y libertad. Favorece procesos cognitivos y de aprendizaje, curiosidad, trascendencia y flexibilidad mental. La expresión facial se caracteriza por la elevación de las mejillas y de la comisura de los labios, así como por la formación de arrugas en la piel debajo del párpado inferior.

2.3.6. La sorpresa

Es una reacción causada por algo imprevisto o extraño, la atención y la memoria de trabajo se dedican a procesar la estimulación responsable de la reacción. Es la emoción más breve, se trata de una reacción emocional neutra, no cabe clasificarla como positiva o negativa, como agradable o desagradable. Esta emoción se produce de forma súbita ante una situación novedosa o extraña y desaparece con la misma rapidez con que apareció, suele convertirse también rápidamente en otra emoción, la que sea congruente con la situación estimular desencadenante en otra sorpresa (Oatley & Jenkins, 1996).

Los principales desencadenantes de esta emoción son, en general, estímulos novedosos, de una intensidad entre débil y, todo lo más moderada; la aparición de acontecimientos inesperados o fuera de contexto; aumentos bruscos de la intensidad en la estimulación; la interrupción inesperada o corte de una actividad en curso. El principio subjetivo es de "mente en blanco", ya que es una reacción afectiva indefinida, aunque agradable, puede producir sensaciones de incertidumbre por lo que va acontecer. Las situaciones provocan la sorpresa se recuerdan no tan agradables como la felicidad, pero

mucho más agradables que emociones como el miedo, la ira o la tristeza (Oatley & Jenkins, 1996).

De acuerdo a estos autores, el procesamiento cognitivo de la sorpresa tiene su inicio ante una situación o acontecimiento que sucede con alta rapidez o muy abruptamente. Ante esta situación la persona valora tener una baja capacidad de control y muy baja capacidad de predicción. La expresión facial de la sorpresa implica la elevación de las cejas, que se disponen en forma circular, párpados abiertos y boca abierta con caída de la mandíbula.

2.4. Las emociones secundarias

2.4.1. La ansiedad

Según Oatley y Jenkins (1996), es un estado de agitación, inquietud y zozobra, parecida a la producida por el miedo, pero carente de un estímulo desencadenante concreto. La distinción entre ansiedad y miedo podría concretarse en la reacción de miedo se produce ante un peligro real y la reacción es proporcionada a éste, mientras que la ansiedad es desproporcionadamente intensa con relación a la supuesta peligrosidad del estímulo. La ansiedad se encuentra tan relacionada con procesos patológicos que se hace necesario recordar su origen y principal función de carácter adaptativo, dos tipos de reacciones de ansiedad: la ansiedad inespecífica, que no está asociada a estímulos determinados, y la ansiedad específica, que está suscitada por un estímulo concreto que puede ser real o simbólico, pero que obviamente no esté presente ni sea inminente, puesto que en ese caso la respuesta emocional sería de miedo.

Siguiendo a Oatley y Jenkins (1996), los desencadenantes de la ansiedad no son estímulos que puedan dañar directamente a la persona, en su mayoría son reacciones aprendidas de amenaza. El tipo de estímulos, internos como externos, son capaces de evocar las respuestas de ansiedad, están en gran parte determinados por características personales, existiendo notables diferencias individuales en cuanto a los propios desencadenantes y a la propensión a manifestar reacciones de ansiedad ante las respuestas de ansiedad ante los diversos tipos de situaciones implicadas. Las expectativas de peligro median ante los diversos tipos de situaciones; así ciertas condiciones

actúan como señales anticipatorias de peligro, pueden generarse a partir de tres procesos de aprendizaje observacional y mediante la transmisión de información que contribuya a la aparición de expectativas de peligro; son los tres caminos hacia el miedo (Rachman, 1977 citado en Oatley & Jenkins).

El procesamiento cognitivo de la ansiedad se produce habitualmente ante situaciones que se presentan o tienen lugar lentamente y que, por tanto, son situaciones que pueden ser previstas. Estas situaciones se valoran como muy importantes para el bienestar tanto físico como psíquico de la persona. La ansiedad produce efectos subjetivos de tensión, nerviosismo, malestar, preocupación, aprensión e incluso puede llegar a sentimientos de pavor o pánico, produce dificultades para el mantenimiento de la atención y la concentración, juntamente con pensamiento de tipo intrusivo. El afrontamiento de la ansiedad, como señal anticipatoria de una amenaza, produce un estado de hipervigilancia que permite realizar un alto grado de exploración del medio ambiente (Oatley & Jenkins, 1996).

2.4.2. La hostilidad

Oatley y Jenkins (1996) afirman que es una emoción secundaria negativa que implica una actitud social de resentimiento que conlleva respuestas verbales o motoras implícitas. Plutchik (1980 citado en Oatley & Jenkins) considera la hostilidad como una mezcla de ira y disgusto, asociado con indignación, desprecio y resentimiento, y Saul (1976 citado en Oatley & Jenkins) como una fuerza motivante, ya sea impulso consciente o inconsciente, tendencia, intento o reacción, que va dirigida a injuriar o destrozarse algún objeto, estando acompañada usualmente la hostilidad por el sentimiento o emoción de ira.

La hostilidad es un sentimiento mantenido en el tiempo, en el que concurren el resentimiento, la indignación, la actitud y la animosidad. En situaciones puntuales puede llegar al rencor y la violencia, aunque lo más frecuente es que la hostilidad sea expresada en modos muy sutiles, que no violen las normas sociales. Implica creencias negativas acerca de otras personas, así como la atribución de que su comportamiento es antagónico o amenazador para nosotros. Los desencadenantes de la hostilidad son la violencia física y el sufrir hostilidad indirecta, se desencadena cuando

percibimos o atribuimos en otras personas, hacia nosotros o hacia personas queridas de nuestro entorno, actitudes de irritabilidad, de negativismo, de resentimiento, de recelo o de sospecha (Oatley & Jenkins, 1996).

El procesamiento cognitivo de la hostilidad se produce ante situaciones que suceden lentamente y ante las que se posee un cierto grado de predicción. El acontecimiento desencadenante desorganiza los planes de la persona de forma importante. El suceso obstruye los planes previstos por la persona. En lo que refiere a la valoración de la posibilidad de afrontar la situación. Se estima que se posee una alta capacidad para adaptarse a la situación, que lo sucedido no está de acuerdo con las normas sociales y personales que podrían considerarse como aceptables. Los efectos subjetivos de la hostilidad implican usualmente sensaciones airadas. El componente afectivo incluye varios estados emocionales como el enojo, el resentimiento, el disgusto o el desprecio (Oatley & Jenkins, 1996).

Continuando con el planteamiento de estos autores, los efectos fisiológicos de la hostilidad son básicamente similares a los de la ira, pero más moderados en intensidad y, a cambio, más mantenidos en el tiempo y resistentes a la habituación. El afrontamiento de la hostilidad, como estado de humor negativo que es, se caracteriza por expresiones de irritabilidad, pero la manifestación de la hostilidad no se distingue de la de ira ya que está muy relacionada con agresión.

2.4.3. El amor/cariño

De acuerdo a Oatley y Jenkins (1996), el amor es el afecto que sentimos por otras personas, animal, cosa o idea. Fischer, Shaver y Carnochan (1990 citados en Oatley & Jenkins) distinguen dos clases de amor: el amor apasionado y el amor de compañero. El amor apasionado, algunas veces llamado “amor obsesivo” o “enamoramiento”, es una emoción muy intensa que se refiere a un estado de intenso anhelo por la unión con otro. El amor de compañero, también llamado “amor verdadero”, “cariño” o “amor conyugal”, es una emoción lejana, menos intensa, que combina sentimientos de profundo cariño, compromiso e intimidad, y que puede definirse como el afecto y la ternura que sentimos por aquellos con quienes vivimos. La relación de amor

puede implicar ambos tipos de reacción amorosa, el amor apasionado y el de compañero.

Los desencadenantes del amor son las valoraciones subjetivas de las personas (actitudes) una persona puede enamorarse por una serie de razones tales como la soledad, necesidad sexual, la insatisfacción o por la mera necesidad de realizar cambios, y entonces se puede despertar el interés por la novedad, el atractivo, la proximidad. El procesamiento cognitivo del amor se inicia antes una situación que suele poseer una alta novedad o sorpresividad, pero con cierto grado de predictibilidad. El suceso se valora como relevante para el bienestar general y psicológico. El agente causante de misma se entiende que es otra persona y se valora la capacidad de ajuste a la situación como muy alta (Oatley & Jenkins, 1996).

Los efectos subjetivos del amor, especialmente en el caso del apasionado, son sentimientos que están mezclados con otras experiencias emocionales intensas tales como alegría, celos, soledad, tristeza, miedo e ira. El amor produce momentos de regocijo, sentimientos de ser aceptado y comprometido, o de compartir un sentido unión. Está asociado a sentimientos de seguridad, de estar fuera de peligro y de trascendencia. Se conoce muy poco de los efectos fisiológicos y de las bases biológicas del amor (Oatley & Jenkins, 1996).

2.4.4. El humor

Según Oatley y Jenkins (1996), es la buena disposición en que uno se encuentra para hacer una cosa, la respuesta de humor se refiere a la percepción de un estímulo como divertido, la cual, a veces incluye respuestas tales como sonrisas, risas o carcajadas. Los desencadenantes del humor puede ser una gran variedad de estímulos y normalmente está implicada una situación (ambiente social) más o menos compleja. McGhee (1979 citado en Oatley & Jenkins) nos habla de chistes, caricaturas, historias graciosas o películas, comedias, parodias, música, pantomima, etc.

El procesamiento cognitivo del humor se inicia ante una situación o acontecimiento que sucede con una rapidez alta o media y con grado de predictibilidad bajo. El valorado como muy relevante para el estado general de bienestar de la persona y de sus relaciones. Antes de que el suceso ocurriera

ya se esperaban las consecuencias que traería. Todo el suceso es valorado como ayuda para seguir los planes de la persona. Los efectos subjetivos resultantes son altamente placenteros, pero también la mayor parte de elicitadores de esta emoción puede inducir estados no placenteros: el humor y las cosquillas pueden llegar a ser aversivos. La experiencia de esta emoción está caracterizada por la relajación. Durante la risa hay una postura relajada y una bajada típica del tono muscular asociada con una reducción en la preparación para responder atentamente o con una conducta planificada para efectuar cambios en el medio ambiente (Oatley & Jenkins, 1996).

Esta emoción, especialmente en sus manifestaciones más intensas, tiene varios efectos fisiológicos, entre los que destacan la interrupción del patrón de respiración normal y el descenso en la tasa de descarga neuronal. La sonrisa, que no está usualmente acompañada por cambios en la respiración, sin embargo, produce un incremento en frecuencia cardíaca. Durante la risa también se produce una dilatación de la pupila. El afrontamiento del humor está asociado con una reducción en la preparación de patrones para responder al medio ambiente. Contrarresta las experiencias emocionales negativas, facilita la participación en actividades sociales, mediante el contagio de sensaciones positivas. Intensifica la confianza de la persona y prepara al organismo para que experimente placer sensorial. El humor y la risa amortiguan el estrés, reducen el malestar o el dolor, y bajan la tensión, es decir, son beneficiosos para la salud mental y física (Oatley & Jenkins, 1996).

2.5. Las emociones en la vida de las personas

Las emociones son procesos extremadamente importantes para la vida. Sin emociones, la vida no sólo sería afectivamente gris y plana, ni seríamos capaces de responder efectivamente ante situaciones de emergencia, sino que además seríamos incapaces de hacer con efectividad multitud de actividades imprescindibles para una vida adaptativa, especialmente todas las relaciones con decisiones de tipo personal, sociales y éticas. Una vida sin emociones sería causa de importantes comportamientos irracionales. Las emociones, además de organizarnos el comportamiento para dar respuestas puntuales a una situación dada y de guiones en el quehacer diario de nuestra vida, también

son nuestras consejeras para realizar las actividades más racionales (Oatley & Jenkins, 1996).

Seligman (2005 citado en Contreras & Esguerra, 2006) afirma que existen las fortalezas de carácter que son propias de cada persona y que se pueden poner en práctica, es decir, que son rasgos o características psicológicas que aparecen en distintas situaciones a través del tiempo. Su puesta en práctica provoca emociones positivas auténticas.

Por otra parte, Lykken (2000 citado en Contreras & Esguerra, 2006) muestra que los individuos tienen la posibilidad de fortalecer intencionalmente la capacidad para experimentar y maximizar emociones positivas en pos de mejorar la salud física, emocional y social.

Estas emociones, que incluyen la felicidad y otros sentimientos de bienestar, se describen como reacciones breves que generalmente se experimentan cuando sucede algo que es significativo para la persona. De acuerdo a Fredrickson (2000, 2001 citado en Contreras & Esguerra, 2006), las mismas potencian la salud y el bienestar, favorecen el crecimiento personal permitiendo sentimientos de satisfacción con la propia vida, tener esperanza, ser optimistas y sentirse más feliz. Asimismo, Nezu, Nezu y Blissett (1998 citados en Contreras & Esguerra) demuestran con sus estudios que la risa, la felicidad y el buen humor ayudan a mantener y/o recuperar la salud. También, Strumpfer (2004 citado en Contreras & Esguerra) evidencia que las emociones positivas ayudan a la recuperación cardiovascular y al adecuado afrontamiento al estrés.

En la evolución filogenética, las emociones positivas tienen el objetivo de ampliar los recursos intelectuales, físicos y sociales de los individuos, hacerlos más perdurables y acrecentar las reservas a las que se puede recurrir cuando se presentan amenazas u oportunidades (Fredrickson, 2001 citado en Contreras & Esguerra, 2006). A esto se agrega que, cuando las personas experimentan sentimientos positivos se modifican sus formas de pensar y actuar, a su vez, se incrementan sus patrones para actuar en ciertas situaciones mediante la optimización de los propios recursos personales en el nivel físico, psicológico y social (Seligman, 2005 citado en Contreras & Esguerra).

Según Contreras y Esguerra (2006), se debe resaltar la importancia de la interpretación subjetiva de factores objetivos tanto en el mantenimiento como en la creación de la felicidad. En este aspecto, se fomenta la idea de que las

personas felices cuentan con mayor probabilidad de experimentar los eventos y circunstancias de la vida, reforzando y promoviendo su bienestar. Así, poseen una mirada más optimista con respecto al futuro, esperan resultados positivos, tienen un sentido de control sobre el resultado de sus acciones y confían más en sus habilidades o destrezas (Lyubomirshy, 2001 citado en Contreras & Esguerra).

También se afirma que las personas felices son más sociables, habiendo motivos para pensar que su felicidad se debe a un alto nivel de socialización satisfactoria, mientras que las personas pesimistas tienen más posibilidades de deprimirse cuando se presentan contratiempos, menor rendimiento en los estudios y en los deportes, y más dificultades en su estado de salud en la mayoría de los trabajos, resultando en consecuencia una vida más corta y con relaciones interpersonales más inestables (Seligman, 2005 citado en Contreras & Esguerra, 2006).

Fehr y Russell (1984 citados en Oatley & Jenkis, 1996), en una investigación realizada, pidieron a 200 estudiantes de Vancouver, Canadá, que escribieran durante un minuto todos los términos de la categoría “emoción” que se les ocurriera. Hallaron 383 ejemplos diferentes de emoción, la más frecuente era “felicidad” y la segunda más frecuente eran “enojo, tristeza y amor”.

Otro importante estudio se evaluó el estado de salud y el estado emocional de 2.282 sujetos de más de 65 años y se le hizo un seguimiento durante dos años. Los resultados mostraron que la experiencia de emociones positivas protegía a las personas mayores de los efectos más negativos del envejecimiento y de la incapacidad y, lo más importante, predecía con éxito quienes vivirían y quienes morirían. (Ostir, Markides, Black & Goodwin, 2000 citados en Vecina Jiménez, 2006).

Cohen, Doyle, Turner, Alper y Skoner (2003 citados en Vecina Jiménez, 2006), realizaron un estudio con 334 voluntarios sanos entre 18 y 54 años fueron evaluado en su tendencia a expresar emociones positivas (felicidad, satisfacción y tranquilidad) y emociones negativas (ansiedad, hostilidad y tristeza). A todos ellos se les administró nasalmente unas gotas que contenían el virus que produce el resfriado común. Los resultados mostraron que aquellos sujetos con un estilo emocional positivo presentaban un riesgo menor de contraer resfriado que aquellos sujetos con estilo emocional negativo.

Un estudio realizado con medidas tomadas antes y después de los atentados del 11 de septiembre en Nueva York se evidenció que las personas que, junto a las emociones negativas de angustia, miedo, disgusto y desprecio, experimentaron también emociones positivas de gratitud, interés, amor, esperanza, orgullo, etc., presentaban menos síntomas depresivos y más optimismo, satisfacción con la vida y tranquilidad. Las emociones positivas parecerían ser un ingrediente activo esencial que, además de ayudar a las personas resilientes a no hundirse en la depresión, también contribuían a incrementar sus recursos psicológicos de afrontamiento. (Fredrickson, Tugade, Waugh & Larkin, 2003 citados en Vecina Jiménez, 2006).

Según Frijda et al. (1989 citados en Oatley & Jenkins, 1996), un cambio en la preparación para la acción es el núcleo central de una emoción, por lo que exploraron 32 nombres de emociones (felicidad, tristeza, enojo, etc.) y solicitaron a estudiantes que recordaran episodios de emociones correspondientes a cada uno de esos nombres. Para cada episodio recordado se pidió a cada sujeto indicar, en una escala de siete puntos, la intensidad de cada una de 19 dimensiones de evaluación. Hallaron que los patrones de sus 29 ítems de preparación para la acción predijeron 46 por ciento de los nombres de emoción que se habían solicitado, este porcentaje hubiera sido mayor si no hubiera habido sinónimos entre los nombres de emoción (por ejemplo, tristeza, pesar, disgusto) la predicción de las emociones a partir de los ítems de evaluación fue similar, pero levemente menor (43 por ciento).

Hohmann (1996 citado en Oatley & Jenkins, 1996), entrevistó a 25 hombres adultos que habían sufrido daños espinales y habían perdido toda sensación por debajo de la zona dañada. Los sujetos habían completado la escuela secundaria y ninguno tenía problemas psiquiátricos. Él mismo un parapléjico, los entrevistó y afirma que su condición de parapléjico le permitió establecer una buena comunicación. Le preguntó acerca de sus sensaciones sexuales, sus sentimientos de miedo, enojo, pena, sentimentalismo y emociones en general. La mayor parte de los entrevistados informó disminuciones de las sensaciones sexuales. También halló una disminución de los sentimientos de miedo y enojo y un incremento en lo que este autor denominó sentimentalismo, llanto y nudo en la garganta en ocasiones tales como despedida.

2.6. El estrés

En el caso del estrés con persistencia, según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2008) existen algunos riesgos que a largo plazo reducen la salud e inciden en la enfermedad, y se pueden expresar como:

- ✓ *Presión arterial alta.*
- ✓ *Angina.*
- ✓ *Agotamiento crónico (burnout) y desórdenes afectivos.*
- ✓ *Depresión.*
- ✓ *Alteraciones metabólicas (riesgo de Diabetes tipo II).*
- ✓ *Dependencia al alcohol, y*
- ✓ *Desórdenes músculo esqueléticos.*

Durán (2010) entiende por estrés una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos. A su vez, ésta es consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Este autor afirma que se asume algo similar a un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo.

Korman (1974 citado en Durán, 2010) sostiene que existe un nivel de estrés óptimo para cada persona (Euestres), de manera que si el sujeto mantiene un nivel de activación por encima o por debajo de ese nivel repercutirá negativamente sobre el desempeño laboral. Esto es lo que se denomina relación de “U” invertida entre activación y desempeño, la cual establece que la productividad mejora al incrementarse la tensión, hasta cierto punto en que se deteriora conforme el estrés se aleja de lo óptimo. En conclusión, muy poca o demasiada tensión (Diestres) pueden resultar en una disminución de la productividad.

Durán (2010) afirma que la tensión surge también cuando se da un alejamiento de las condiciones de estrés óptimas, el cual no puede ser fácilmente corregido y causa un desequilibrio entre demanda y capacidad de control. Para que se den casos serios de tensión, la persona debe considerar como serias las consecuencias de no poder satisfacer las demandas.

Dolan, García y Díez (2005 citados en Durán, 2010) incorporan algunos factores emocionales, conductuales y cognitivos que pueden actuar de forma que amortigüen el estrés de una persona:

- **Autoestima, Autonomía, percepción de Autoeficacia.**

- **Apoyo social:** emocional, material o físico.

- **Humildad y humor:** como parte de una buena autoestima.

La OMS (2008) expone que el estrés es particularmente fuerte cuando se ve amenazada la habilidad de la persona para controlar las exigencias del trabajo. En este aspecto agrega, que las personas con preocupaciones por desempeñarse exitosamente y que temen a las consecuencias negativas que resultan del fracaso, experimentan emociones negativas tales como, ansiedad, enojo e irritación.

Asimismo, el estrés se intensifica en los casos donde los trabajadores carecen del apoyo o ayuda de los compañeros y/o supervisores. Por ende, el aislamiento social y la falta de cooperación aumentan el riesgo de estrés, así como los efectos negativos relacionados al incremento de accidentes laborales (OMS, 2008).

Es difícil considerar alguna ocupación, profesión u oficio que no implique estrés, dada la rapidez y las exigencias en las cuales están inmersas las personas (Martínez, 2008 citado en Lima Aranzaes & Juárez García, 2008). Existen muchos elementos en el ambiente de trabajo que pueden ser estresantes. Algunas son circunstancias que pueden presentarse en la mayoría de las ocupaciones como, por ejemplo, la sobrecarga de trabajo y otras son específicas para una ocupación en particular (Spector, 2006 citado en Lima Aranzaes & Juárez García).

Los factores asociados con el estilo de vida personal también pueden tener enormes efectos en el rendimiento laboral y en las relaciones de trabajo. El estrés laboral puede influir en los problemas que surgen fuera del lugar de trabajo e intensificarse indirectamente por los mismos, como la violencia, el consumo de drogas, tabaco y alcohol, y unas relaciones familiares y personales tensas. El estrés también puede ser un importante factor que contribuye a la depresión e incluso al suicidio. Todo esto representa un enorme coste potencial en términos de sufrimiento humano y de carga económica para la persona y la sociedad (OIT, 2010).

2.7. El afrontamiento

Los seres humanos constantemente estamos evaluando el significado de lo que ocurre a nuestro alrededor. Debido a eso, otorgamos un significado particular a las diferentes demandas a las que estamos expuestos, evaluándolas como beneficiosas, irrelevantes o estresantes, en otras palabras, situaciones potenciales que pueden poner en riesgo nuestro estado de equilibrio y bienestar. Es por esto que el estrés implica la interacción entre el individuo y su entorno en el cual se percibe una situación como amenazante, por lo que se realiza una evaluación de los propios recursos para contrarrestarla. Durante el proceso los factores personales, las creencias, los compromisos y las características propias de las situaciones van a determinar la evaluación de un acontecimiento como estresante (Reynoso, 2005 citado en Mikkelsen Ramella, 2009).

Vázquez Valverde, Crespo López y Ring (2003) afirman que las personas reaccionan de muy diversas formas ante un mismo suceso estresante. Las investigaciones iniciales sobre el estrés, como las de Selye (s.f. citado en Vázquez Valverde et al.) partían del supuesto de que existían estresores casi universales, en otras palabras, condiciones ambientales que tenían la capacidad de agotar la resistencia de cualquier organismo. Al poco tiempo, se observó que existían diferencias en como los sujetos afrontan el mismo suceso. De esta forma, se pasó de una noción fisiológica y universal del estrés a una perspectiva más psicológica/ idiosincrásica (e.g. Labrador & Crespo, 1993 citados en Vázquez Valverde et al.; Sandín, 1989 citado en Vázquez Valverde et al.). Esta visión señala que un suceso es estresante en la medida en que la persona lo perciba de esta forma, sean cuales fuesen las características físicas objetivas del suceso.

Gómez Fraguera, Luengo Martín, Romero Triñanes, Villar Torres y Sobral Fernández (2006) afirman que uno de los temas centrales de la Psicología es la forma en que las personas intentan dar respuesta al estrés y la adversidad. En sus inicios, recibieron el nombre de mecanismos de defensa dentro de la orientación psicodinámica. En los años sesenta, se comienza a utilizar el término afrontamiento para señalar a los mecanismos de defensa que favorecen la adaptación del sujeto. Cuando se populariza definitivamente el término, se lo desliga de la tradición psicoanalítica (Parker & Endler, 1996

citados en Gómez Fraguela et al.). Por su parte, Lazarus y Folkman (1986) definen el afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos de los individuos” (p. 164).

Además, Lazarus y Folkman (1986 citados en Gómez Fraguela et al., 2006) establecen dos modos de afrontamiento según si los esfuerzos se centren en la situación estresante o en las emociones generadas por ésta. Las estrategias de afrontamiento utilizadas por los sujetos estarían condicionadas fuertemente por la percepción que se realice de la situación (evaluación primaria) y de los recursos que se posean para hacerle frente (evaluación secundaria). Por otro lado, no se considera que un estilo de afrontamiento sea más apropiado que otro, estando la funcionalidad determinada por el tipo de situación en la que se aplique. Ante situaciones que se puedan modificar, el estilo centrado en los problemas sería más funcional, mientras que una importante función adaptativa en situaciones que no pueden ser modificadas, la tendría el estilo centrado en las emociones.

A partir de estos trabajos originales, algunos autores han cuestionado la concepción del afrontamiento como un proceso cambiante continuamente y determinado fuertemente por el proceso de la evaluación cognitiva. Desde estos supuestos, se han concebido los estilos de afrontamiento como patrones de conducta estables y considerados como características de personalidad que interactúan con el ambiente (Endler & Parker, 1990 citados en citados en Gómez Fraguela et al., 2006). Además, se han propuesto clasificaciones alternativas de las estrategias de afrontamiento (Ebata & Moos, 1994 citados en Gómez Fraguela et al.; Moos, 1993 citado en Gómez Fraguela et al.) que distinguen entre un estilo de afrontamiento de aproximación al problema, y un estilo de afrontamiento de evitación. El primer estilo de afrontamiento sería funcional, ya que facilitaría el ajuste al sujeto, mientras que el estilo de evitación sería disfuncional, lo que aumentaría la probabilidad de que aparezcan problemas físicos y psicológicos.

El afrontamiento juega el papel de mediador entre las experiencias estresantes a las que están sometidas los sujetos, los recursos personales y sociales con los que cuentan para hacerles frente y las consecuencias que acarrearán a la salud física y psicológica de los individuos (Sandín, 2003 citado

en Gómez Fragueta et al., 2006). Como se mencionó anteriormente, ante la aparición de un determinado suceso, el sujeto realiza una serie de valoraciones sobre el mismo (Lazarus & Folkman, 1986 citados en Vázquez Valverde et al., 2003). Existe una valoración primaria, la cual consiste en analizar si el hecho es positivo y las consecuencias presentes y/o futuras del mismo. Luego se produce una valoración secundaria de las capacidades del organismo para afrontarlos siendo éstas el objeto de análisis y las que con más probabilidad susciten reacciones de estrés. Los modelos actuales de estrés conciben la propia respuesta de estrés como resultado de una transacción delicada y continua entre las presiones que se perciben del medio interno o externo, y los recursos de afrontamiento que están disponibles y activables, no como una consecuencia inevitable y directa de elementos universal e inequívocamente definibles. .



Figura 1: Modelo psicológico del estrés.

Fuente: Vázquez Valverde, C., Crespo López, M. & Ring, J. M. (2003). Estrategias de afrontamiento. En A. Bulbena Vilarrasa, G. E. Berrios & P. Fernández de Larrinoa Palacios, *Medición clínica en psiquiatría y psicología* (pp. 425-435). Barcelona: Masson.

Lazarus y Folkman (1986 citados en Mikkelsen Ramella, 2009) afirman que un evento percibido con carga de estrés, exige la puesta en marcha de diversos recursos de la persona para afrontar la situación y restablecer el equilibrio: el afrontamiento tiene como principal función reducir el malestar vivenciado y el impacto sobre la persona. Lazarus y Folkman (1984 citados en Martínez et al., s.f.) denominaron estrategias de afrontamiento a este esfuerzo cognitivo y conductual que debe realizar un individuo para manejar estas demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estados emocionales) y que son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona.

Desde el modelo transaccional del estrés, Lazarus (s.f. citado en Martínez et al., s.f.) sugiere que ante una situación de estrés hay que tener en cuenta:

- **la valoración o apreciación que la persona hace de los estresores.**
- **las emociones y afectos asociados a dicha apreciación.**
- **los esfuerzos conductuales y cognitivos realizados para afrontar dichos estresores** (Lazarus & Lazarus, 1994 citados en Martínez et al., s.f.)

Por lo tanto, el afrontamiento puede estar orientado:

- 1. Hacia la tarea**, centrándose en resolver el problema de manera lógica, las soluciones y en la elaboración de planes de acción.
- 2. Hacia la emoción**, centrándose en respuestas emocionales (ira, tristeza, etc.), en la evitación, preocupación y reacciones fantásticas o supersticiosas (Endler & Parker, 1990 citados en Martínez et al., s.f.).

Lazarus (1990 citado en Martínez et al., s.f.) sostiene que esta última estrategia de afrontamiento es la más desadaptativa en situaciones de estrés, debido a que un método de afrontamiento incorrecto y pasivo puede aumentar la intensidad de la respuesta de estrés percibida y provocar repercusiones negativas en el aspecto emocional y en el rendimiento.

De esta forma, un afrontamiento inadecuado en una situación de estrés agudo puede llevar a un estrés crónico y a la aparición de estados emocionales negativos y psicopatológicos (Escamilla, Rodríguez & González, 2009 citados en Martínez et al., s.f.), a padecer un síndrome de quemarse o burnout (Wheaton, 1997 citado en Martínez et al.), así como a una alteración de la capacidad para tomar decisiones (Gottlieb, 1997 citado en Martínez et al.).

2.8. Las estrategias de afrontamiento

Existen muchas estrategias de afrontamiento posibles que puede manejar una persona. El uso de unas u otras estrategias suele estar determinado por la naturaleza del estresor y las circunstancias en las que se produce. En el caso de las situaciones en las que se puede hacer algo constructivo, surgen las estrategias focalizadas en la solución del problema, mientras que las situaciones en las que la aceptación es la única solución posible aparecen las estrategias focalizadas en las emociones (Forsythe & Compas, 1987 citados en Vázquez Valverde et al., 2003).

Por su parte, investigaciones más recientes mostraron la existencia de una mayor variedad de modos de afrontamiento. Por ejemplo, la escala de Modos de Afrontamiento [WOC] de Folkman y Lazarus (1985 citados en Vázquez Valverde et al., 2003), es un instrumento que evalúa una serie de pensamientos y acciones que se efectúan para controlar una situación estresante. Éste cubre 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-avoidance:** 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.

Estas estrategias encontradas en el WOC coinciden con las encontradas en otras investigaciones que han utilizado ésta u otras escalas semejantes para evaluar los recursos de afrontamiento de los sujetos. Sin embargo, no existe una coincidencia total en todos los instrumentos. En algunos aparecen ítems que no se encuentran en otros, por lo que éstas no son las únicas dimensiones de afrontamiento posibles. Asimismo, existen algunas otras que estén vinculadas a estresores específicos o a sujetos con características especiales, siendo la investigación futura la que deberá determinar su validez y generabilidad (Vázquez Valverde et al., 2003).

Según Fierro (1996 en Mikkelsen Ramella, 2009), a lo largo del proceso de afrontamiento se plantean dos funciones:

- **La regulación de las emociones causadas por el estrés:** en este tipo de

afrontamiento se percibe que no se podrá modificar la situación estresante, por ende, se trata de disminuir el impacto sobre la persona.

- **El manejo directo del problema:** al considerarse que el evento estresor puede ser modificado, se buscan soluciones para recomponer el equilibrio

El que una persona emplee un tipo de afrontamiento estará determinado por características de la situación, del individuo, de la evaluación que se realice de los eventos y de los recursos disponibles (Fierro, 1996 citado en Mikkelsen Ramella, 2009). Debido a la relevancia del afrontamiento en el bienestar personal, en la actualidad se resalta además de las consecuencias negativas del estrés sobre la salud, el estudio de las capacidades de las personas para afrontar sus vidas (Frydenberg, 1996 citado en Mikkelsen Ramella, 2009).

Por su parte, Antonovsky (1979, 1988 citado en Figueroa, Contini, Lacunza, Levín & Estévez Suedan, 2005) sostiene que es posible estudiar los modos de afrontamiento desde un modelo salugénico, el cual se contrapone al paradigma psicopatológico y a partir de aquel se analiza al sujeto en un continuum salud / enfermedad, analizando cuáles factores protectores promueven que el sujeto se sitúe en el extremo positivo de ese continuum.

Antonovsky (1988 citado en Figueroa et al., 2005) afirma para hacer frente a un estímulo perturbador se genera un estado de tensión con el cual el sujeto debe luchar. Este grado de adecuación en el manejo o control de la tensión determinará que el resultado sea psicopatológico, neutral o salugénico. Este autor argumenta que el estudio de los factores que hacen posible el manejo de la tensión es la clave de las ciencias de la salud. El adecuado control de la tensión frente a los estresores parece determinar un afrontamiento exitoso y un concomitante estado de bienestar.

2.9. Factores modulares

Según Cohen y Edwards (1989 citados en Vázquez Valverde et al., 2003), en el proceso y resultado final del afrontamiento pueden intervenir muchas variables que podrían interferirlo o potenciarlo. Los factores internos, como los estilos de afrontamiento y algunas variables de personalidad, y los factores externos, como los recursos materiales, apoyo social y la participación de otros factores estresantes simultáneos, pueden modular el impacto de un estresor, tanto de forma favorable o desfavorable.

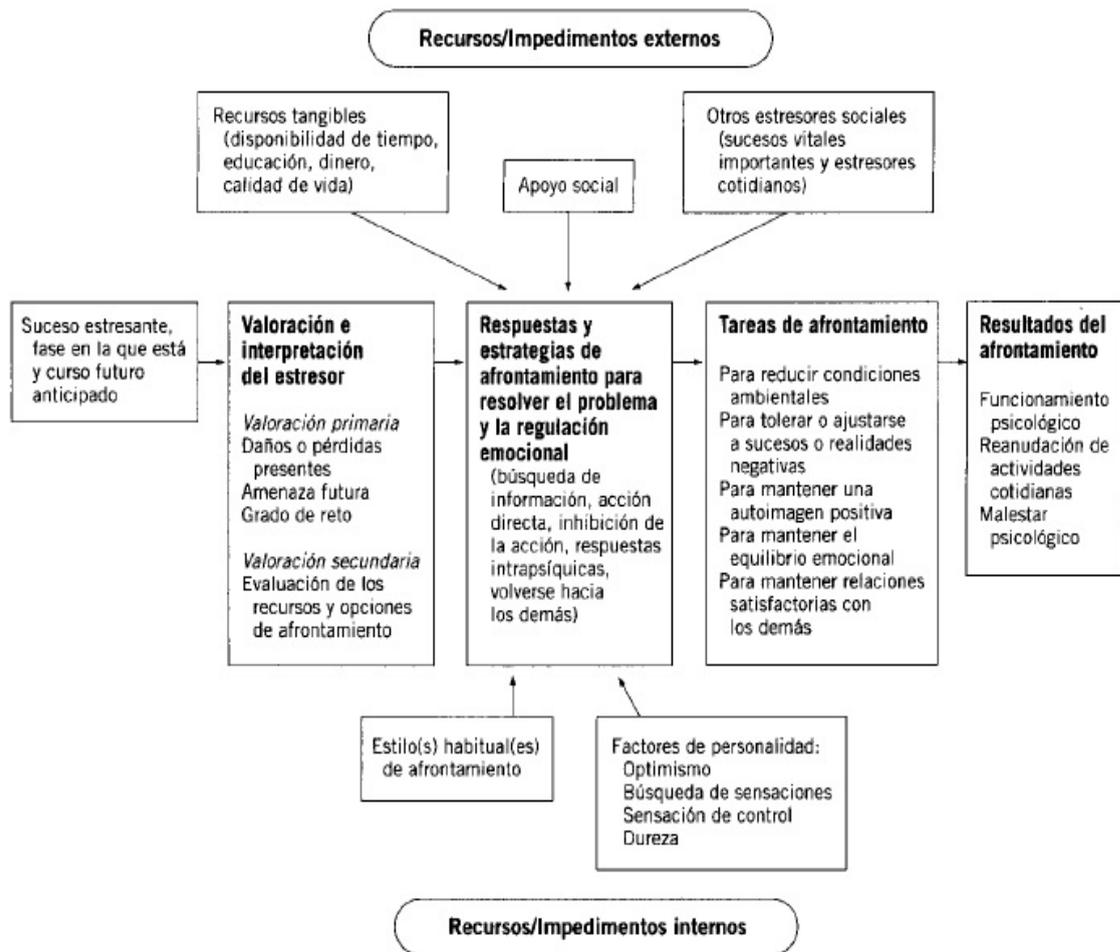


Figura 2: El proceso de afrontamiento (coping). Adaptado de Taylor (1991 citado en Vázquez Valverde et al., 2003).

Fuente: Vázquez Valverde, C., Crespo López, M. & Ring, J. M. (2003). Estrategias de afrontamiento. En A. Bulbena Vilarrasa, G. E. Berrios & P. Fernández de Larrinoa Palacios, *Medición clínica en psiquiatría y psicología* (pp. 425-435). Barcelona: Masson.

2.10. Recursos o impedimentos internos

2.10.1. Estilos de afrontamiento

A pesar de que se pueden emplear una gran variedad de estrategias para controlar una situación estresante, cada persona posee una propensión a utilizar una serie de estrategias en diversas situaciones. Esto es lo que se denomina estilo de afrontamiento. Sólo unos pocos estilos de afrontamiento han sido investigados de modo sistemático:

- **Personas evitadoras y personas confrontativas:** poseen una tendencia evitadora o minimizadora, mientras que otras utilizan un estilo más confrontativo o vigilante, buscando información o tomando una acción directa ante cualquier situación. El estilo evitador es más útil en sucesos amenazantes a corto plazo, por su parte, el estilo vigilante es más efectivo cuando existe un suceso amenazante el cual se repite o persiste a lo largo del tiempo, aunque ningún estilo es por sí mismo más efectivo que otro. El estilo confrontativo es útil ya que permite anticipar planes de acción ante riesgos futuros, a pesar de que tenga un coste mayor en ansiedad. Taylor (1990 citado en Vázquez Valverde et al., 2003) señala que el estilo evitativo es bastante ineficaz para resolver situaciones de tensión continua laboral, por ejemplo. Sin embargo, los estudios longitudinales señalan que a largo plazo, el estilo evitativo suele ser ineficaz para manejar situaciones vitales complicadas (Holahan & Moos, 1987 c
- **Catarsis:** la investigación científica sobre los traumas ha empezado a indagar si el expresar los sentimientos y estados emocionales intensos puede ser eficaz para afrontar situaciones complicadas. Parece que hablar y comunicar nuestras preocupaciones posee el efecto de reducir la probabilidad de que se produzcan rumiaciones obsesivas y de que aparezca un incremento en la actividad fisiológica (Penneba & Susman, 1988 citados en Vázquez Valverde et al., 2003). A pesar de que se conocen bien las vías de actuación de este fenómeno, hablar con otros puede favorecer el afrontamiento de muchas maneras.
- **Uso de estrategias múltiples:** la mayor parte de los estresores acarrear problemas de naturaleza diferente que necesitan estrategias de afrontamiento diferentes. Generalmente, es probable que un afrontamiento con resultados positivos requiera la capacidad de utilizar de forma adecuada estrategias múltiples de un modo flexible (Vázquez Valverde et al., 2003).

2.10.2. Factores de personalidad

- **Búsqueda de sensaciones:** Zuckerman (1974 citado en Vázquez Valverde et al., 2003) ha desarrollado una variable de personalidad que contribuye a explicar una buena cantidad de comportamientos. Las personas "buscadoras de sensaciones", son personas a los que no les importa tomar riesgos, por lo

que parecen poseer una mayor tolerancia al riesgo y los estresores que otras sujetos.

- **La sensación de control:** es una de las variables más importantes que modulan los efectos de un estresor potencial. Investigaciones experimentales han demostrado que la pérdida de sensación de control conforma un elemento crucial de la etiología de la depresión y otros trastornos emocionales. El modelo de depresión de la desesperanza o indefensión aprendida afirma que se desarrollará un estado depresivo cuando una persona se da cuenta de que no dispone de ninguna estrategia para modificar una situación aversiva personal (Sanz & Vázquez, 1995 citados en Vázquez Valverde et al., 2003; Seligman, 1983 citado en Vázquez Valverde et al.). En resumen, cuando el sujeto piensa que ningún modo de afrontamiento va a ser eficaz para controlar una situación negativa (Avía & Vázquez, 1998 citado en Vázquez Valverde et al.).

- **Optimismo:** es una expectativa generalizada de que los resultados serán positivos, siendo los sujetos con una actitud optimista los que manejan mejor los síntomas de enfermedades físicas (Scheier & Carver, 1992 citados en Vázquez Valverde et al., 2003). Pareciera que las estrategias de estos sujetos suelen estar centradas en el problema, la búsqueda de apoyo social y de lados positivos de la experiencia estresante. Por otra parte, los individuos pesimistas emplean la negación y el distanciamiento del estresor, focalizándose en los sentimientos negativos producidos por el estresor (Avía & Vázquez, 1998 citados en Vázquez Valverde et al.).

- **Otras variables:** se han propuesto muchas otras variables psicológicas que podrían afectar la eficacia del afrontamiento, sin embargo, ninguna de ellas ha sido investigadas profundamente. Aunque parece emerger más claramente un patrón de personalidad proclive a la buena salud, al optimismo, la sensación de control y la capacidad de adaptación (Taylor, 1991 citado en Vázquez Valverde et al., 2003).

2.11. Recursos o impedimentos externos

Según Vázquez Valverde et al. (2003), en el afrontamiento intervienen elementos externos como los recursos, el apoyo social recibido y la existencia de diversos estresores simultáneos. Estos factores pueden intervenir afectando de forma directa las capacidades de afrontamiento de un sujeto ante cualquier

tipo de estresor, o pueden actuar como un amortiguador del efecto de los estresores.

El apoyo social se refiere a sentirse querido, protegido y valorado por los individuos cercanos, por lo general, amigos y familiares. No es tan importante el número de personas cercanas sino el apoyo percibido por parte de éstos. Este elemento puede considerarse como un recurso o estrategia de afrontamiento, siendo uno de los mecanismos que los individuos aprecian más eficazmente para afrontar situaciones emocionales difíciles (Folkman et al., 1986 citados en Vázquez Valverde et al., 2003; Vázquez & Ring, 1992, 1996 citados en Vázquez Valverde et al.). Además, puede considerarse como un amortiguador del propio estrés (Barrera, 1988 citado en Vázquez Valverde et al.).

De acuerdo a Stone y Neale (1984 citados en Vázquez Valverde et al., 2003), el apoyo social es utilizado más por mujeres que por hombres. A pesar de que la mayor parte de la investigación se focalizó en el problema, este procedimiento sirve como una fuente de apoyo emocional importante. Por otra parte, diversos estudios indican que la existencia de un apoyo social efectivo tiene repercusiones en la salud, disminuyendo la probabilidad general de presentar enfermedades, acelera la recuperación y reduce las tasas de mortalidad, sin embargo, todavía no se conocen exactamente los mecanismos psicobiológicos que operan estos cambios (House et al., 1988 citados en Vázquez Valverde et al.).

Cabe destacar que no todo apoyo social es eficaz como protector contra el estrés. El más efectivo pareciera ser el tener a alguien cercano en quien confiar, aunque los efectos del apoyo social parecen no ser acumulativos. Lo importante es tener al menos un amigo íntimo más que muchos amigos o conocidos. Además, es importante que la persona sepa y esté dispuesta a extraer efectivamente el apoyo que necesita de otros, no que sólo posea una red disponible (Dunkel-Schetter et al., 1987 citados en Vázquez Valverde et al.).

2.12. La policía

La palabra "policía" deriva del idioma francés y su uso data del siglo XVIII. De una manera indirecta deriva del latín *politia*, y ésta del griego *polis*,

"ciudad", que significa ciudad o ciudad-estado. De ahí derivó "politeia", palabra que define lo relativo a la constitución de la ciudad, el ordenamiento jurídico del Estado, conducta arreglada de los ciudadanos, gobierno, calidades cívicas del individuo (Ortiz, 2012).

2.13. Historia de la Policía de la Provincia de Buenos Aires

Con la federalización de Buenos Aires en 1880, comenzó una etapa histórica caracterizada por la escisión de la policía de la Capital y la de la provincia de Buenos Aires. Luego que las autoridades provinciales hiciesen entrega de la ciudad al gobierno nacional, el presidente Julio Roca designó como primer jefe de la policía de la Capital al doctor Marcos Paz. Por su parte, la legislatura bonaerense sancionó la ley el 13 de diciembre de 1880, por la cual se "creó" la policía de la provincia de Buenos Aires. La labor principal del jefe de policía Julio Dantas fue la de agrupar y organizar las dispersas jurisdicciones policiales del interior provincial. Recorrió muchas comisarías de partido, buscando llevar a la práctica lo que la nueva legislación policial bonaerense le exigía, es decir el reconocimiento de una conducción centralizada de la institución (Barreneche, 2010).

La labor policial incluía funciones de seguridad, asistencia social, defensa civil, asuntos municipales y áreas sanitarias, sin contar las diligencias judiciales que también se llevaban a cabo (Barreneche, 2010).

En la actualidad la policía está integrada por la policía de Seguridad Departamental, la Policía de Investigaciones en función Judicial y la Policía de Seguridad Vial, integran el sistema provincial de seguridad pública, con el fin de intervenir en forma preventiva, disuasiva y/o mediante el uso efectivo de la fuerza, en protección de los derechos de los habitantes de la Provincia de Buenos Aires. Son instituciones civiles armadas, jerarquizadas y con carácter profesional (Ley 12.155 aprobada por el Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires).

La fuerza policial esta reglamenta por Ley de personal N^a 13.982 compuesta por 86 artículos sancionada el marzo del 2009 por el Senado y Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires, y por el Código Procesal Penal de la Provincia de Buenos Aires en su capítulo I, Art 293 al 294, los cuales hacen referencia al actuar de funcionario policial, haciendo

mención de su función, atribución, prohibición, cómo y cuándo realizar comunicaciones y actuación.

2.14. El trabajo policial

El trabajo policial es considerado, con frecuencia, una ocupación dura, con un nivel de esfuerzo, responsabilidad y exposición a acontecimientos tristes y/o crueles, potencialmente perjudiciales para los agentes (De Puelles Casenave, 2009).

El trabajo policial presenta tareas y contextos, de contenido no tan dramático, que también precisan ser valorados (recibir insultos, participar en dispositivos de riesgo, proteger a agresores homicidas o sexuales en sus traslados judiciales). Situaciones con alta probabilidad de suscitar emociones, que pueden interferir en la tarea profesional o en la esfera personal del agente (De Puelles Casenave, 2009).

Por la naturaleza del trabajo policial, algunos jefes mantienen los mismos estilos de dirección de años anteriores, que conciben que los policías deben tener un horario de entrada, pero no horario de salida, que sean integrales y que el policía es policía las 24 horas del día, sin analizar las consecuencias que se manifiestan cotidianamente y que se expresan en hechos tales, como una carga laboral con prolongadas jornadas que posiblemente sea un factor que incida en un bajo rendimiento laboral, consecuentemente el deficiente servicio de prevención policial y una repercusión en su vida personal (Salablanca Selva, Coronado Alvarado, Escobar Pérez, Salablanca Selva & Vásquez Balmaceda, 2006).

Según Arce Navarro (2008), el ejercicio de la actividad policial constituye una profesión, teniendo en cuenta que se trata de una tarea permanente, de dedicación exclusiva, por lo que quienes la desempeñan, deben prepararse adecuadamente hasta conseguir plena idoneidad. La verdadera función policial debe poseer técnica y académica en forma integral, que le permita en lo distinto niveles y jerarquías desenvolverse de manera profesional, ética con liderazgo y vocación de servicio a la comunidad.

Por lo tanto, la profesionalización policial, es una actividad perteneciente a un cuerpo policial, siendo a la vez una representación de un organismo civil y estatal, que tiene la responsabilidad de velar porque se cumpla y respeten

tanto Constitución política, como las leyes y los Reglamentos que de ella se desprenden, protegiendo la vida humana y la propiedad, para hacer más segura, agradable y cómoda la convivencia social (Arce Navarro, 2008).

La laboral policial implica la vinculación de relaciones directas e indirectas con la ciudadanía. Al ser un servicio público, la idea de atención debe estar presente en todas sus actuaciones y en la base de toda actuación policial. Debe estar presente el respeto a la dignidad, la libertad, la integridad física, la igualdad, la vida del ciudadano al que atiende en cualquier momento. Este servicio de atención, debe pretender la protección integral de las personas, protección y amparo en situaciones críticas, mediante la aplicación de medidas oportunas. (Arce Navarro, 2008).

De acuerdo a Morales-Marique y Valderrama-Zurián (2012), la policía se ocupa tanto de riesgos reales, los cuales generan estrés y sufrimiento. El trabajo policial tiende a ser considerado como estresante y peligros debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer (Chen et al., 2006 citados en Morales-Marique & Valderrama-Zurián).

Según Cano (s.f.), las policías cumplen funciones diversas. Muchos países cuentan con varias fuerzas policiales que tienen quehaceres diferentes. La división más usual es la que separa la función de investigar los delitos de la función de preservar el orden y la paz ciudadana. La primera corresponde a las policías judiciales o investigativas, que constituyen un órgano fundamental del sistema de justicia criminal. En general, estas unidades o fuerzas policiales sólo actúan de forma reactiva, y su objetivo es colocar a los culpables de los crímenes a disposición de los jueces con pruebas suficientes para permitir una condena judicial. La segunda función se aplica a las policías que realizan patrullaje preventivo, a los cuerpos anti-disturbios y a cualquier unidad que tenga por objetivo la prevención del crimen o el mantenimiento del orden. Su actuación puede ser tanto reactiva como por iniciativa propia, como en el caso del patrullaje.

Duran (2010), afirma que el ámbito laboral, el estrés es uno de los responsables directos de las más comunes y mortales enfermedades que afectan al trabajador y la trabajadora del nuevo siglo. Entendemos por estrés una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de

una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas. Se asume así como un “mecanismo de defensa” que conlleva un conjunto de reacciones de adaptación del organismo.

Ante la existencia del desequilibrio entre las exigencias laborales y los recursos del entorno o personales del trabajador, se presentan una serie de reacciones, que según la OMS (2008) pueden incluir las siguientes respuestas:

- **Fisiológicas:** aumento del ritmo cardíaco o de la presión arterial, aumento de la tensión muscular, sudoración, hiperventilación, así como secreción de las hormonas del “estrés”, tales como la adrenalina y el cortisol.

- **Emocionales:** miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida.

- **Cognitivas:** reducción o limitación en la atención y percepción, falta de memoria, pensamiento menos efectivo, reducción en la capacidad de solución de problemas y en la capacidad de aprendizaje.

- **Conductuales:** disminución de la productividad, aumento en el consumo del cigarrillo, drogas y/o alcohol, agresividad, conductas impulsivas, cometer errores y reportarse enfermo.

2.15. La labor policial y sus consecuencias

La policía en términos bastantes monolíticos, como institución que cumple una o dos funciones que son las más visibles: la represión del delito y el mantenimiento del orden, lo que demuestra la mayoría de las investigaciones es que en realidad la policía cumple infinidad de otras funciones barriales, de recepción y gestión de denuncias que tienen que ver con desavenencias vecinales, la gestión del tránsito automotor, cuestiones de política municipal y que esa percepción que tenemos se relaciona con la manera en que la policía se presenta ante la sociedad. La policía es una institución que ha tendido siempre a generar expectativas completamente desmesuradas en relación con sus posibilidades concretas y prácticas. Por definición, esas expectativas se van a ver siempre frustradas, porque la policía nace en torno de un mito de ubicuidad, una especie de ilusión de que todo lo ve, de que está en todas partes (San Martín, 2012).

Por otro lado es importante destacar que la mayoría de las comisarías de la zona oeste del Gran Buenos Aires, el policía también está cuidando

presos, lo que lleva a atender requerimientos de los internos. Kalinsky (2008) sostiene que opera un factor de agotamiento frente a las continuas quejas, pedidos y reclamos que los detenidos hacen en forma insistente y no siempre de buen talante. Las quejas, los insultos y ofensas son los componentes habituales de una modalidad que colma cualquier paciencia. Un agente tiene derecho a cansarse de recibir insultos y amenazas diarias. Que el detenido no se escape, que no provoque problemas, no se lastime ni lastime a otros, que se porte bien y que, finalmente, se vaya es a lo que se aspira. Por ende, estos reclamos serán atendidos en el tiempo y la forma en que se considere que merezcan.

Parafraseando a Kalinsky (2008), el personal policía desea concluir su día de trabajo sano y salvo. Un deseo que no siempre puede cumplirse, y que se renueva cada vez que ingresa a su lugar de trabajo. Ansía llevar una vida común y corriente, desligándose de los problemas laborales en el ámbito de su vida privada. Sin embargo, no lo consigue.

Las repercusiones emocionales que se suscitan a lo largo de una mera jornada laboral pueden llegar a desencadenar comportamientos no deseados en el seno de su familia. Un padre que confunde el timbre de su casa con una señal de alarma en su lugar de trabajo; una madre que recibe durante todo el día laboral insultos o expresiones de malhumor no tendrá el mismo margen de tolerancia hacia la conducta habitual y normal de sus hijos en comparación con otra que trabaja en lugares menos estresantes. Descenderá el número de motivos de alegría, diversión o relajamiento, superando en gran medida aquellos que generan ansiedad, depresión, desgano y hasta perturbaciones emocionales (Kalinsky, 2008).

En Madrid, España, De Puelles Casenave (2009) analizó dos conceptos con respecto al trabajo del policía: “exigencias y carga emocional del trabajo”, relacionados con el contenido de la tarea o de los contextos y eventos en lo que esta tarea se desarrolla. Estos conceptos permitieron abordar el estudio de las tareas y escenarios propios de la actividad profesional, caracterizados por un potencial generalizado para suscitar emociones en los trabajadores. Diferencia la exposición del agente policial como receptor directo del peligro o el daño, de aquella en la que el policía se expone como testigo del sufrimiento ajeno.

Morales-Manrique y Valderrama-Zurián (2012) realizaron una investigación sobre la calidad de vida en policías: los avances y las propuestas. Se llegó a la conclusión de que los estudios con respecto al tema son escasos a nivel internacional y en el ámbito español inexistentes. En las variables pronosticadas o asociadas a la calidad de vida se encuentran los estresores organizacionales y operacionales del trabajo, la exposición a desastres, la percepción de lo traumático del desastre, los rasgos de personalidad, estilos de afrontamiento del estrés, la depresión y padecer una enfermedad física. Las propuestas realizadas a nivel internacional enfatizan el diagnosticar y aminorar los estresores organizacionales, además de considerar intervenciones a nivel individual, como es el entrenamiento en habilidades de afrontamiento del estrés, o tratamiento.

En Latinoamérica, el centro de estudios sociales de Chile, realizó un estudio sobre biografía de jóvenes policías en Argentina, el trabajo se centra en análisis de relatos de jóvenes policías de la Provincia de Buenos Aires, realizada por Bover y Chaves (2011), relatan sus relaciones con familiares, amigos y parejas, hablan de la seguridad del trabajo y la inseguridad de ser policía, como enfrentan los miedos. De esta manera llegaron a la conclusión de que trabajar *de o ser* policía, es una elección singular, porque el sujeto se incorpora a una institución que ha representado históricamente el vínculo represivo del Estado con sus ciudadanos, y fundamentalmente contra los jóvenes. El ingreso a la policía, produce una serie de cambios en las biografías de los/as jóvenes, no solo en el plano emocional y afectivo, sino en los modos de narrar la propia historia. La ruptura, los cambios y/o las transformaciones en la persona y su vida cotidiana adoptan diversas formas en los relatos. Llegando a mostrar la dificultad de procesar los cambios que se presentan por parte de su familia, pareja y amigos, o las soluciones simbólicas encontradas por éstos para seguir manteniendo espacios de inclusión, pertenencia y contención. Los cambios producen una sensación de incertidumbre y temor, quizás siempre, pero en estas biografías se pudo singularizar la emergencia del miedo en torno a tres cuestiones, que no son lineales, y que permiten complejizar el análisis del binomio seguridad/inseguridad, bajo la paradoja de que al apostar por un puesto de trabajo seguro, aquello los enfrentará a situaciones de inseguridad de su propia vida.

En el trabajo de Kroes, Margolis y Hurrell (1974 citados en Duran, 2010), los principales aspectos considerados estresantes por los policías eran:

- El sistema judicial (poca consideración en la planificación de las comparecencias y negligencia con los criminales).
- Administración de la Policía (política de asignaciones, procedimientos, respaldo y apoyo a los agentes, relación con los supervisores, percepción de una infrautilización de las habilidades de los policías, excesivo papeleo).
- Problemas con el equipamiento (mal estado, escasez).
- Relaciones con la comunidad (apatía del público, imagen negativa de la Policía, escaso apoyo en su trabajo).

Cuando se comentaban las situaciones de crisis que habían tenido que afrontar estando de servicio, éstas no implican tanto peligro físico como atención a niños que habían sido víctimas de algún delito o accidente, comunicar el fallecimiento a los padres, etc.

Otros estresores identificados serían:

- Sentimientos relacionados con "la incapacidad para ayudar", aspecto muy directamente relacionado con el "burnout": impotencia o frustración en ciertas situaciones (por ejemplo, saber quién es culpable y no poder hacer nada, mientras la sociedad demanda una actuación policial);
- Reducción del número de amigos que no son policías y horarios que dificultan el mantenimiento de contactos sociales, a los que se ha de sumar la imagen negativa del policía. Además muchos grupos dentro de la sociedad reaccionan hacia el policía no como un individuo sino como un estereotipo. Incluso fuera del trabajo, el policía debe aceptar prejuicios, miedos, suspicacia y a veces hostilidad de un amplio segmento de la sociedad. Así, el trabajo policial deviene en uno de los pocos trabajos que tiene un efecto negativo que puede abarcar la vida total del trabajador.
- El policía se percibe como un experto ofreciendo un servicio vital a la comunidad, pero con frecuencia es tratado como si fuese un enemigo del bienestar de la comunidad.
- Finalmente, el trabajo policial pide al empleado que ponga su vida en juego afrontando peligro físico en cualquier momento.

2.16. Consecuencias de las exigencias en el trabajo

Siguiendo a Jaén Díaz (2010), cuando las exigencias del entorno laboral no se corresponden con la capacidad individual, o las oportunidades que ofrece el entorno no están a la altura de las necesidades y expectativas del individuo, se produce un ajuste deficiente de la persona al mismo, trayendo como consecuencia estrés. Ese ajuste dependerá tanto de factores situacionales como de las características individuales y del grupo. Algunos de los principales factores situacionales que dan lugar a desajustes son:

- **Sobrecarga cuantitativa:** tener demasiado que hacer, deber realizar el trabajo bajo presión de tiempo y/o realizar un trabajo repetitivo.
- **Insuficiente carga cualitativa:** el contenido es demasiado limitado y monótono, falta de variación en el estímulo, escasez de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y oportunidades limitadas de interactuar socialmente.
- **Conflictos de roles:** se produce por la interferencia de alguno de los roles que se desempeñan sobre algún otro individuo, haciendo que surjan conflictos entre esos diversos papeles, favoreciendo así la aparición de estrés.
- **Falta de control:** sucede cuando no es el propio trabajador, sino otra persona la que decide qué es lo que hay que hacer, cuándo y cómo.
- **Falta de apoyo social por parte del jefe o los compañeros:** tanto en las tareas laborales como en otras situaciones que no son estrictamente del entorno laboral.
- **Estresores físicos:** pueden influir en el trabajador físicamente, sin embargo, los efectos pueden derivarse de que el empleado es consciente de estar expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida o a algún tipo de accidente

Las investigaciones demuestran que los factores psicosociales deben ser tenidos en cuenta, ya que, según el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo [INSHT] (2007 citado en Jaén Díaz, 2010) relativo a España, y de la IV Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (Paoli & Merllié, 2005 citados en Jaén Díaz), un gran número de personas están habitualmente sometidas a factores psicosociales adversos en su entorno laboral: más de la mitad de los sujetos consultados en España afirman estar expuestos a altas exigencias laborales, manifestando que para desempeñar el

trabajo es necesario mantener una atención elevada durante más de la mitad de la jornada laboral. Estos datos apoyan la tendencia a la disminución del trabajo repetitivo y el aumento de las demandas cognitivas y emocionales.

Estas condiciones laborales adversas pueden constituir en sí mismas factores de riesgo de enfermedad para los trabajadores expuestos a ellas de manera continuada. Además, existe también numerosa evidencia empírica que apoya esta idea. Sirva como muestra, algunos de los muchos estudios que han demostrado que algunas características del entorno laboral pueden constituir factores de riesgo de enfermedad, como el hecho de estar sometido a una elevada carga mental (Rubio, 1992 citado en Jaén Díaz, 2010), o estar expuesto al trabajo nocturno (Díaz, 2000 citado en Jaén Díaz).

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

La investigación será de tipo transversal, ya que se evaluarán las emociones y las estrategias de afrontamiento en un solo momento temporal, y seguirá un diseño de tipo descriptivo – comparativo no experimental entre dichas emociones y los estilos de afrontamiento resultantes en el personal policial.

3.1 Objetivo general

- Indagar la relación existente entre las emociones primarias y secundarias, y las estrategias de afrontamiento en policías de la Provincia de Buenos Aires.

3.2 Objetivos específicos

- a) Caracterizar a la muestra, según variables socio-demográficas, a saber: edad, género, nivel educativo, estado civil, cantidad de horas totales de trabajo.
- b) Determinar el tipo de emoción que predomina en los agentes.
- c) Describir los estilos de afrontamiento que posee el funcionario policial en su desempeño laboral.
- d) Asociar los tipos de emociones con las estrategias de afrontamiento preponderantes en los policías de la Provincia de Buenos Aires.

3.3 Hipótesis

H1: Existe una relación significativa entre las diversas emociones positivas y negativas, y las estrategias de afrontamiento en policías de la Provincia de Buenos Aires.

3.4 Justificación y relevancia

La Policía de la Provincia de Buenos Aires, para el cumplimiento de la misión, necesita que sus miembros cuenten tanto con actitudes positivas como

con la capacidad necesaria para permitir un desempeño adecuado, que coadyuve con el ofrecimiento de un servicio que satisfaga las expectativas de los usuarios de dicho servicio que se brindan en la institución, enmarcados en lo que establece la Ley 13.982 y 11.922, su Reglamento, Normas y Disposiciones, todos instrumentos rectores de la vida policial.

Por otra parte, a través del Estado, la sociedad ha depositado en los funcionarios policiales un poder instrumental sobre los demás para que éstos hagan cumplir la legalidad. Muchas veces este poder conlleva a la coerción psíquica o física y el uso de arma de fuego, con el riesgo inseparable que esto acarrea (Yagüe Cabrerizo, 1994).

El/la policía es un garante del orden público y de la seguridad ciudadana que posee como herramienta un arma letal, el arma de fuego. En este sentido, es fundamental que posea la capacidad de conocer sus emociones, de acceder a ellas y manejarlas o controlarlas correctamente, ya que le permitirá realizar sus labores con mayor eficacia.

Según Puelles Casenave (2009), al momento de determinar la carga emocional de trabajo ante las distintas labores, contextos o eventos policiales, se debe diferenciar:

- las experiencias laborales cuya carga emocional esta determinada por la exposición como receptor del policía, siendo el que experimenta el peligro o recibe la violencia de otros.
- las experiencias laborales cuya carga emocional surge de ser testigo del sufrimiento ajeno, siendo terceros los que reciben la amenaza o daño.

Entre las primeras exposiciones se encuentran situaciones relacionadas con la violencia ocupacional, éstas son característica de la profesión, tales como agresiones verbales y acometimientos, con las lesiones o heridas graves en servicio y la participación del agente en intervenciones de riesgo (Puelles Casenave, 2009).

Puelles Casenave (2009) afirma que las exposiciones al dolor ajeno se presentan en la atención a mujeres y niños víctimas de delitos sexuales u otras agresiones, en la investigación de redes de pornografía infantil, delitos violentos y en el rescate de personas secuestradas. A pesar de que el agente no es parte damnificada en estas situaciones, es testigo del daño ocasionado a otros, pudiendo estar expuesto de manera presencial o no presencial:

- **Se expondrá al dolor ajeno como testigo presencial:** cuando la carga emocional surge de una situación vivida en el lugar y momento en el que se producen los hechos, o cuando presencia directamente los daños ocasionados.
- **Se expondrá al dolor ajeno como testigo no-presencial:** cuando la carga emocional surge al conocer del dolor ajeno transmitido a través de un relato verbal, escrito o en un soporte visual.

Por tal motivo el abordaje de esta temática adquiere especial relevancia debido a la imperiosa necesidad de explorar dispositivos que permitan modificar las emociones negativas que le genera malestar a los efectivos policiales, teniendo en cuenta el lugar subjetivo, desde el cual el personal policial hace su labor, (la de alguien que trabaja en "nombre de la Ley"). Se puede ver como en esta posición, se ve transformada por los avatares que le toca vivir. No hay que olvidar que se trata de seres humanos inmersos en una realidad cotidiana, gente común, puesta al límite, con errores, miedos como reacción lógica, la impotencia ante un semejante, el desconocimiento de sí mismo frente a sentimientos o reacciones no habituales.

De esta forma, se podrá conocer el tipo de emociones que derivan del trabajo policial y el afrontamiento. La información recabada brindará datos relevantes a futuras investigaciones para establecer cuáles son los factores que provocan emociones que al personal de las fuerzas policiales, como afectan sus estados emocionales y cuáles son sus estrategias de afrontamiento. Además, se podrán desarrollar planes de acción que apunten a reconocer y, de esta forma, atenuar los factores que provoquen emociones importantes que afecten de manera negativa al personal policial.

La existencia de relación entre las emociones y las estrategias de afrontamiento, permitirá la aparición de políticas sociales y de salud: planes asistenciales y con profesionales capacitados para mitigar las consecuencias de las emociones negativas generadas por eventos dramáticos, elementos necesarios para afrontar las situaciones mencionadas. Asimismo, las mejoras laborales promoverían una menor exigencia de trabajo, mayor satisfacción del personal, menores niveles de estrés y mayor bienestar de los uniformados.

3.5 Tipo de estudio o diseño

Se realizó un estudio empírico comparativo, transversal con un abordaje cuantitativo.

3.6 Población

La población está constituida por hombres y mujeres policías de la provincia de Buenos Aires que pertenezcan al sub-escalafón Comando y General, que desempeñen sus funciones en la zona oeste del Gran Buenos Aires, comprendidos por los partidos de La Matanza, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Merlo y Moreno. La unidad de análisis es cada una de esta persona que cumple los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Ser personal de seguridad, sub-escalafón comando y general.
- Desempeñar sus funciones en la zona oeste del Gran Buenos Aires
- Cumplir funciones preventivas de recorridas a pie y de patrullajes.
- Encontrarse en actividad.
- Poseer una jerarquía menor o igual a Comisario.

Como criterios de exclusión, no se le administrarán los cuestionarios a sujetos que:

- Sean personal administrativo.
- No desempeñen sus funciones en la zona oeste del Gran Buenos Aires.
- Cumplan sus funciones en oficinas.
- No se encuentren en actividad.
- Que no posea jerarquía de jefe superior.

3.7 Muestra

Se tomó una muestra no probabilística accidental simple de 300 efectivos policiales que trabajan en tareas operativas en las diferentes comisarías correspondientes a los partidos de La Matanza, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Merlo y Moreno, con una edad promedio de 34,86 años (DT=7,58; Mediana=34 años; Máx.=57 años; Mín.=19 años). En cuanto al sexo, 49,7% son mujeres y 50,3% son hombres. En lo referente al estado civil, el 22,8% está

soltero, el 14,1% convive, el 31,5% está casado, el 17,4% separado, el 7,7% divorciado, el 1,7% viudo y el 4,7% en pareja. En referencia a la zona de residencia, el 16,3% vive en Merlo, el 9,7% en Morón, el 5% en Castelar, el 7% en Hurlingham y el 7,3% en Ituzaingó. El 5% vive en Marcos Paz, el 4,3% en Mariano Acosta, otro 4,3% en Moreno mientras que un 41,1% refirió otra zona de residencia. El 50,2% corresponde al Sub-escalafón general y el 49,8% al Sub-escalafón comando. En cuanto al nivel de educación, el 0,7% posee primario incompleto, otro 0,7% primario completo, un 0,7% secundario incompleto, 26,7% secundario completo, 2,3% terciario incompleto, 53% terciario completo, 7% universitario incompleto y 9% universitario completo.

3.8 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Se administrará un cuestionario de datos socio-demográficos y socio-laborales (construido ad-hoc para la presente investigación).

Luego, se administrará el Inventario de Estrategias de Afrontamiento [CSI] (Tobin et al., 1989; adaptación española Cano García et al., 2006). El mismo está constituido por 40 ítems con una escala tipo Likert de 5 puntos (0. en absoluto, 1. un poco, 2. bastante, 3. mucho, 4. totalmente). Es utilizado para la Evaluación de Estrategias de Afrontamiento en una amplia variedad de situaciones, ya que está diseñado para identificar y medir la exposición en ocho factores:

- **Resolución de problemas:** estrategias cognitivas y conductuales que pretenden eliminar el estrés modificando la situación que lo produce;
- **Reestructuración cognitiva:** estrategias cognitivas que modifican el significado de la situación estresante;
- **Apoyo social:** estrategias para la búsqueda de apoyo emocional;
- **Expresión emocional:** estrategias destinadas a liberar las emociones que acontecen en el proceso de estrés;
- **Evitación de problemas:** estrategias que incluyen la negación y evitación de pensamientos o actos relacionados con el acontecimiento estresante;
- **Pensamiento desiderativo:** estrategias cognitivas que reflejan el deseo de que la realidad no fuese estresante;
- **Retirada social:** estrategias de retirada de amigos, familiares, compañeros y personas significativas relacionada con la reacción emocional en el proceso

estresante;

- **Autocrítica:** estrategias basadas en la autoinculpación y la autocrítica por las situaciones estresante o su inadecuado manejo.

Se obtuvieron coeficientes de consistencia interna, medida con un Alpha de Cronbach que oscilo entre 0,63 y 0.89 (Cano García et al., 2006).

Asimismo, se administrará la Escala de Afecto Positivo y Negativo [PANAS X] (Watson & Clark, 1984; adaptación peruana Grimaldo Muchotrigo, 2007). Esta escala está constituida por 92 ítems organizados en dos grupos, 46 referidos a afectos experimentados en las últimas semanas, que hacen referencia a un estado (que puede presentar fluctuaciones a lo largo del tiempo) y 46 orientados a afectos experimentados a lo largo de toda la vida, que hacen referencia un rasgo altamente estable. Ambos son respondidos en un rango de 1 a 5. Los ítems se encuentran organizados en 3 escalas, compuestas a su vez por sub escalas:

- **Escala General de Dimensiones Básicas:** Se compone de dos sub escalas: Afectividad negativa y afectividad positiva.

- **Emociones positivas la integran tres sub escalas:** Jovialidad, auto confianza y atento.

- **Emociones negativas básicas:** Compuesta a su vez por las sub escalas: miedo, hostilidad, culpa y tristeza.

Se encontró que presenta una adecuada consistencia interna, medida con un Alpha de Cronbach de 0.86 en la dimensión en las últimas semanas y Alpha de Cronbach de 0.89 en la dimensión afectos experimentado durante toda la vida (Grimaldo Muchotrigo, 2007).

3.9 Procedimiento

La recolección de datos para la muestra se realizó en comisarías de los Partido de La Matanza, Morón, Hurlingham, Ituzaingó, Merlo y Moreno. Los instrumentos fueron completados en su mayoría por los propios participantes, pues los mismos estaban diseñados para su autoadministración, cumpliendo con los criterios de inclusión/exclusión. Fueron entregados personalmente a los policías que estuvieron presentes los días en que se realizó el procedimiento.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1. Caracterización de la muestra

Figura 1. Sexo

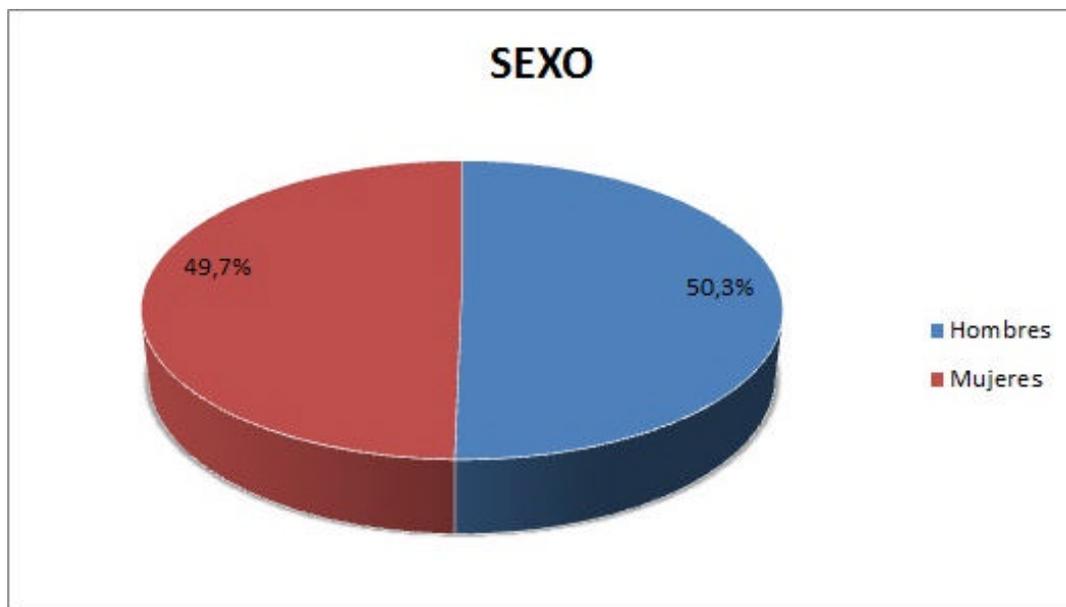
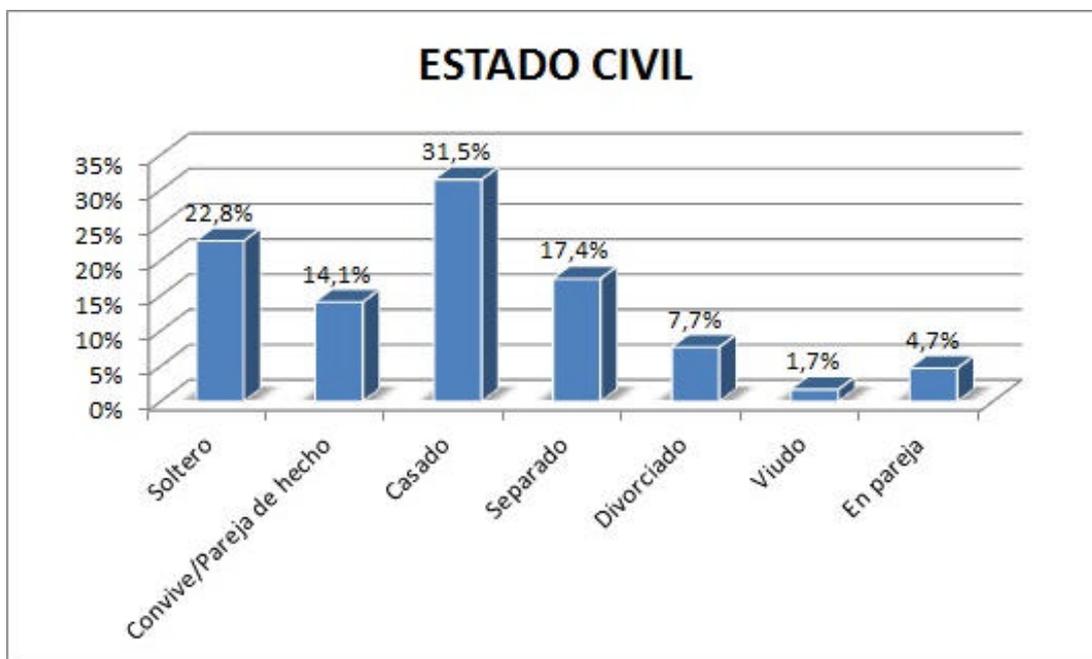
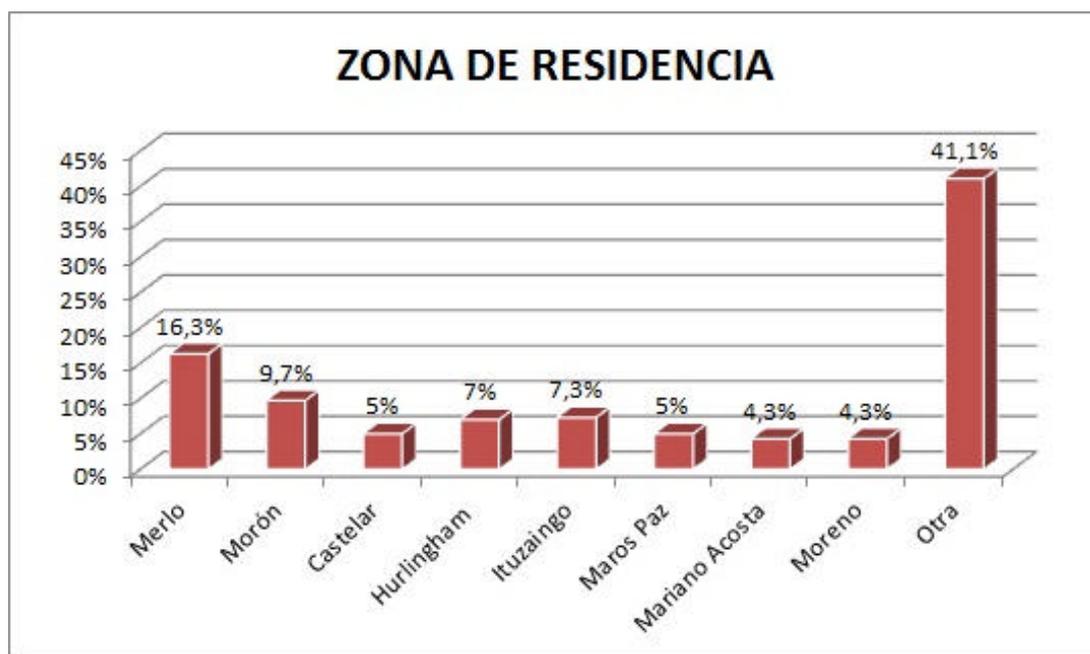


Figura 2. Estado civil.



En cuanto al estado civil, el 22,8% está soltero, el 14,1% convive, el 31,5% está casado, el 17,4% separado, el 7,7% divorciado, el 1,7% viudo y el 4,7% en pareja.

Figura 3. Zona de residencia.



En cuanto a la zona de residencia, el 16,3% vive en Merlo, el 9,7% en Morón, el 5% en Castelar, el 7% en Hurlingham y el 7,3% en Ituzaingó. El 5% vive en Marcos Paz, el 4,3% en Mariano Acosta, otro 4,3% en Moreno mientras que un 41,1% refirió otra zona de residencia.

Figura 4. Escalafón.

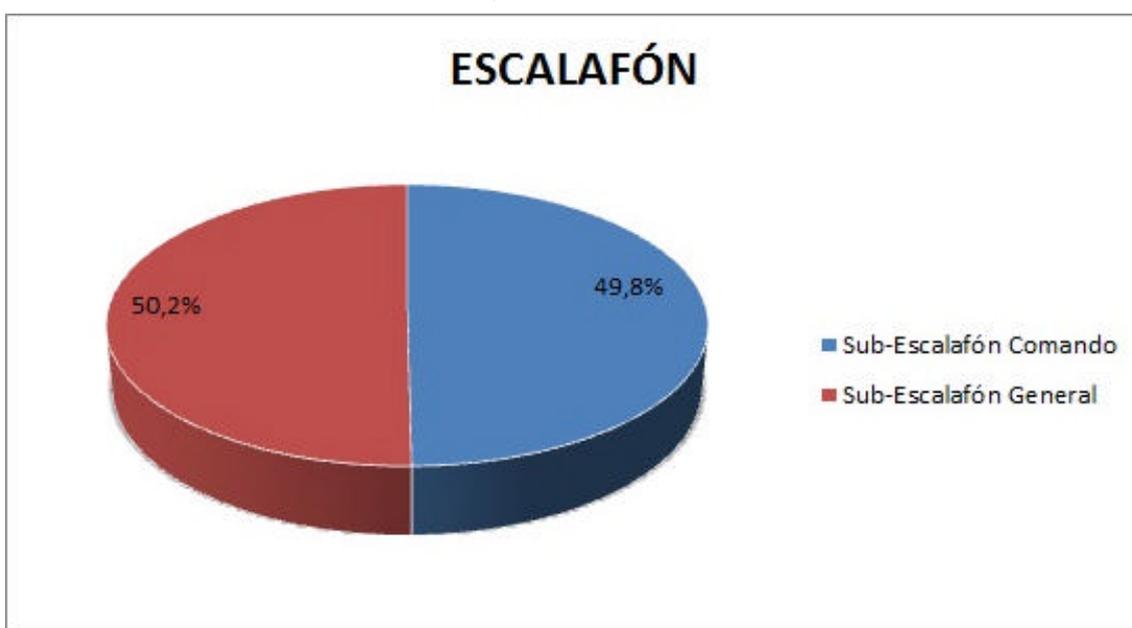
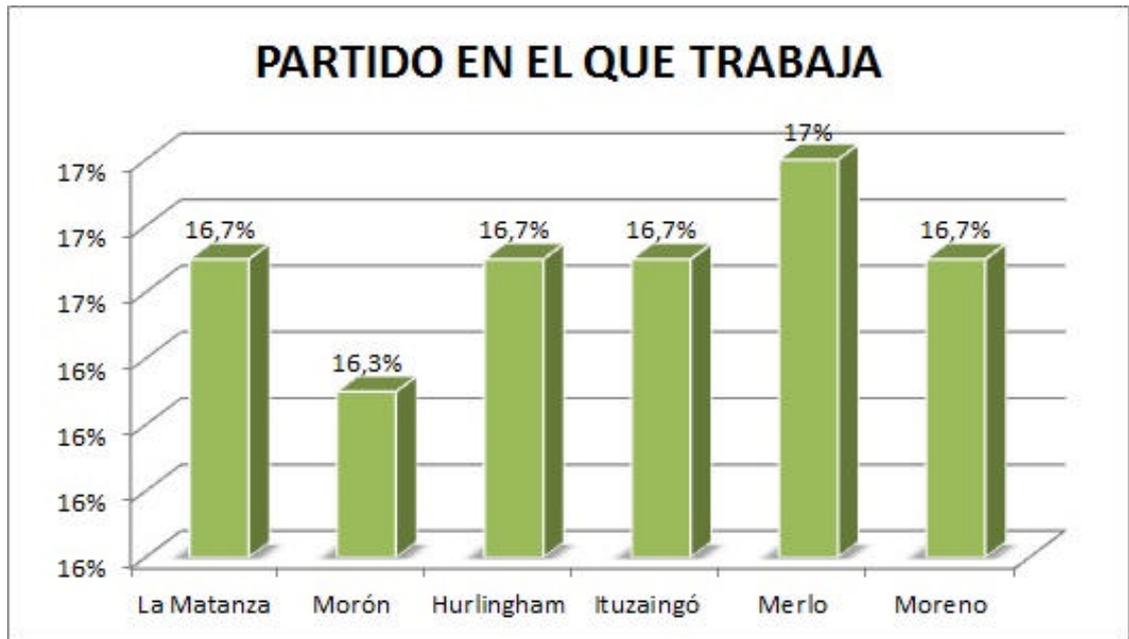


Figura 5. Partido en el que trabaja.



En referencia al partido en el que trabaja, el 16,7% lo hace en La Matanza, el 16,3% en Morón, el 16,7% en Hurlingham, otro 16,7% en Ituzaingó, el 17% en Merlo y el 16,7% en Moreno.

Figura 6. Remuneración mensual.

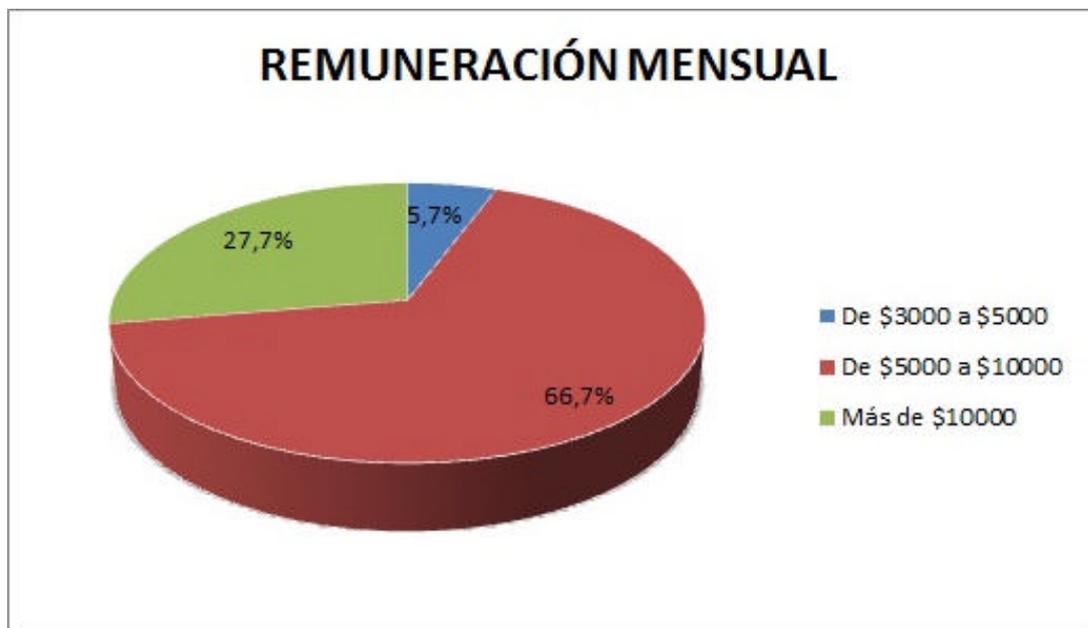
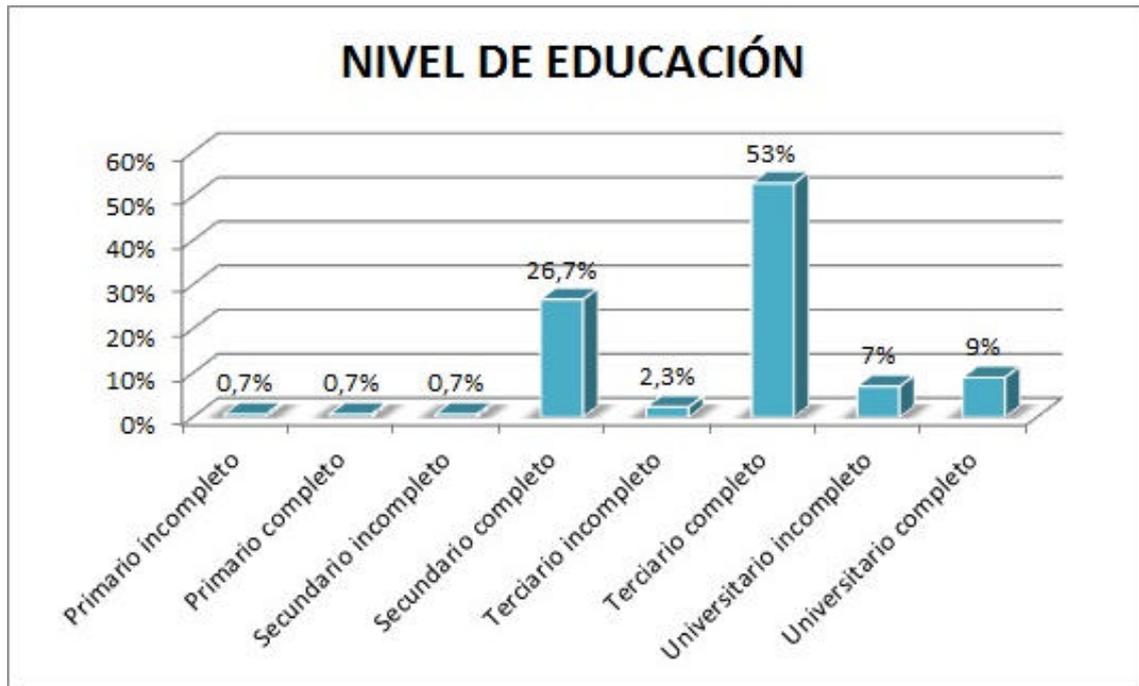


Figura 7. Nivel de educación.



En referencia al nivel de educación, el 0,7% posee primario incompleto, otro 0,7% primario completo, un 0,7% secundario incompleto, 26,7% secundario completo, 2,3% terciario incompleto, 53% terciario completo, 7% universitario incompleto y 9% universitario completo.

Figura 8. Realiza actividad recreativa.



4.2. Descripción de las variables

4.2.1. Escala de Afecto Positivo y Negativo [PANAS X]

Tabla I. Resúmenes estadísticos de las dimensiones del PANAS X.

Variable	M	Md	DT	Min.	Max.
Afectividad Positiva	36.31	37	5.290	16	62
Afectividad Negativa	18.04	18	3.867	10	35
Jovialidad	27.49	28	4.340	14	40
Autoconfianza	21.28	22	3.135	10	27
Atento	16.25	16	2.399	6	20
Tristeza	7.46	6	3.262	5	47
Culpa	6.67	6	1.979	6	23
Hostilidad	11.33	11	2.501	6	22
Miedo	9.95	10	2.531	6	26
Afectividad Positiva	36.50	37	5.812	19	85
Afectividad Negativa	17.87	18	3.564	10	35
Jovialidad	27.90	28.5	4.394	13	40
Autoconfianza	21.61	22	3.997	10	65
Atento	16.33	16	2.447	6	20
Tristeza	7.45	7	2.350	5	22
Culpa	7.80	7	2.321	7	23
Hostilidad	11.29	11	2.430	6	21
Miedo	9.97	10	2.492	6	26

4.2.2. Inventario de Estrategias de Afrontamiento [CSI]

Tabla II. Resúmenes estadísticos de las dimensiones del CSI.

Variable	M	Md	DT	Min.	Max.
Resolución de Problemas	14.51	15	2.995	2	20
Autocrítica	2.79	0.5	3.613	0	20
Expresión Emocional	1.16	0	2.904	0	20
Pensamiento Desiderativo	16.03	17	6.392	0	90
Apoyo Social	1.55	0	3.744	0	20
Reestructuración Cognitiva	11.66	11	3.562	1	45
Evitación de Problemas	13.44	14	4.320	0	46
Retirada Social	10.98	12	2.985	0	18

4.3. Cruce de variables

4.3.1. Análisis de la normalidad

Se realizó el análisis de normalidad para las variables mencionadas. Se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, los resultados son los siguientes:

Tabla III. Normalidad de las variables a estudiar.

	p
1. Afectividad Positiva	.000
2. Afectividad Negativa	.000
3. Jovialidad	.001
4. Autoconfianza	.000
5. Atento	.000
6. Tristeza	.000
7. Culpa	.000
8. Hostilidad	.000
9. Miedo	.000

10. Afectividad Positiva	.000
11. Afectividad Negativa	.000
12. Jovialidad	.001
13. Autoconfianza	.000
14. Atento	.000
15. Tristeza	.000
16. Culpa	.000
17. Hostilidad	.000
18. Miedo	.000
19. Resolución de Problemas	.000
20. Autocrítica	.000
21. Expresión Emocional	.000
22. Pensamiento Desiderativo	.000
23. Apoyo Social	.000
24. Reestructuración Cognitiva	.000
25. Evitación de Problemas	.000
26. Retirada Social	.000

Como se puede observar, todas las variables analizadas no poseen distribución normal.

4.3.2. Análisis de correlaciones entre las variables

Se encontró correlación significativa entre todas las dimensiones del Inventario de Estrategias de Afrontamiento y todas las dimensiones de la Escala de Afecto Positivo y Negativo, tanto para las que corresponden a las últimas semanas como para las que corresponden a lo largo de la vida.

Tabla IV. Correlación entre la Afectividad Positiva de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Afectividad Positiva	p
Resolución de Problemas	.539	.000
Autocrítica	-.333	.000
Expresión Emocional	-.330	.000
Pensamiento Desiderativo	.182	.002
Apoyo Social	-.283	.000
Reestructuración Cognitiva	.418	.000
Evitación de Problemas	.472	.000
Retirada Social	.213	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Afectividad Positiva de las últimas semanas, mayor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla V. Correlación entre la Afectividad Negativa de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Afectividad Negativa	p
Resolución de Problemas	-.460	.000
Autocrítica	.465	.000
Expresión Emocional	.185	.001
Pensamiento Desiderativo	-.296	.000
Apoyo Social	.153	.009
Reestructuración Cognitiva	-.462	.000
Evitación de Problemas	-.356	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Afectividad Negativa de las últimas semanas, mayor Autocrítica, Expresión Emocional y Apoyo Social, y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y viceversa.

Tabla VI. Correlación entre la Jovialidad de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Jovialidad	p
Resolución de Problemas	.506	.000
Autocrítica	-.395	.000
Expresión Emocional	-.336	.000
Pensamiento Desiderativo	.155	.008
Apoyo Social	-.236	.000
Reestructuración Cognitiva	.497	.000
Evitación de Problemas	.450	.000
Retirada Social	.183	.002

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Jovialidad de las últimas semanas, mayor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla VII. Correlación entre la Autoconfianza de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Autoconfianza	p
Resolución de Problemas	.485	.000
Autocrítica	-.288	.000
Expresión Emocional	-.376	.000
Pensamiento Desiderativo	.119	.041
Apoyo Social	-.341	.000
Reestructuración Cognitiva	.397	.000
Evitación de Problemas	.543	.000
Retirada Social	.284	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Autoconfianza de las últimas semanas, mayor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo,

Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla VIII. Correlación entre el Atento de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Atento	p
Resolución de Problemas	.550	.000
Autocrítica	-.237	.000
Expresión Emocional	-.295	.000
Apoyo Social	-.293	.000
Reestructuración Cognitiva	.328	.000
Evitación de Problemas	.489	.000
Retirada Social	.192	.001

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Atento de las últimas semanas, mayor Resolución de Problemas, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla IX. Correlación entre la Tristeza de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Tristeza	p
Resolución de Problemas	-.386	.000
Autocrítica	.385	.000
Expresión Emocional	.366	.000
Pensamiento Desiderativo	-.237	.000
Apoyo Social	.265	.000
Reestructuración Cognitiva	-.431	.000
Evitación de Problemas	-.370	.000
Retirada Social	-.160	.006

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Tristeza de las últimas semanas, mayor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social, y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas, Retirada Social, y viceversa.

Tabla X. Correlación entre la Culpa de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Culpa	p
Autocrítica	.422	.000
Expresión Emocional	.623	.000
Pensamiento Desiderativo	-.310	.000
Apoyo Social	.465	.000
Reestructuración Cognitiva	-.361	.000
Evitación de Problemas	-.363	.000
Retirada Social	-.253	.006

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Culpa de las últimas semanas, mayor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social, y menor Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas, Retirada Social, y viceversa.

Tabla XI. Correlación entre la Hostilidad de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Hostilidad	p
Resolución de Problemas	-.386	.000
Autocrítica	.381	.000
Pensamiento Desiderativo	-.251	.000
Reestructuración Cognitiva	-.323	.000
Evitación de Problemas	-.234	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Hostilidad de las últimas semanas, mayor Autocrítica y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y viceversa.

Tabla XII. Correlación entre el Miedo de las últimas semanas y dimensiones del CSI.

	Miedo	p
Resolución de Problemas	-.261	.000
Autocrítica	.444	.000
Expresión Emocional	.253	.000
Pensamiento Desiderativo	-.412	.000
Apoyo Social	.173	.003
Reestructuración Cognitiva	-.414	.000
Evitación de Problemas	-.311	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Miedo de las últimas semanas, mayor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social, y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas, y viceversa.

Tabla XIII. Correlación entre la Afectividad Positiva a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Afectividad Positiva	p
Resolución de Problemas	.602	.000
Autocrítica	-.331	.000
Expresión Emocional	-.258	.000
Pensamiento Desiderativo	.159	.006
Apoyo Social	-.275	.000
Reestructuración Cognitiva	.470	.000
Evitación de Problemas	.479	.000
Retirada Social	.222	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Afectividad positiva a lo largo de la vida, mayor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla XIV. Correlación entre la Afectividad Negativa a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Afectividad Negativa	p
Resolución de Problemas	-.505	.000
Autocrítica	.474	.000
Expresión Emocional	.250	.000
Pensamiento Desiderativo	-.281	.000
Apoyo Social	.217	.000
Reestructuración Cognitiva	-.442	.000
Evitación de Problemas	-.440	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Afectividad Negativa a lo largo de la vida, mayor Autocrítica, Expresión Emocional y Apoyo Social, y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y viceversa.

Tabla XV. Correlación entre la Jovialidad a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Jovialidad	p
Resolución de Problemas	.597	.000
Autocrítica	-.324	.000
Expresión Emocional	-.181	.002
Apoyo Social	-.176	.002
Reestructuración Cognitiva	.499	.000
Evitación de Problemas	.385	.000
Retirada Social	.139	.018

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Jovialidad a lo largo de la vida, mayor Resolución de Problemas, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla XVI. Correlación entre la Autoconfianza a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Autoconfianza	p
Resolución de Problemas	.576	.000
Autocrítica	-.229	.000
Expresión Emocional	-.260	.000
Apoyo Social	-.292	.000
Reestructuración Cognitiva	.433	.000
Evitación de Problemas	.482	.000
Retirada Social	.230	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Autoconfianza a lo largo de la vida, mayor Resolución de Problemas, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla XVII. Correlación entre el Atento a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Atento	p
Resolución de Problemas	.590	.000
Autocrítica	-.251	.000
Expresión Emocional	-.304	.000
Apoyo Social	-.345	.000
Reestructuración Cognitiva	.343	.000
Evitación de Problemas	.502	.000
Retirada Social	.218	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Atento a lo largo de la vida, mayor Resolución de Problemas, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas y Retirada Social, y menor Autocrítica, Expresión Emocional, Apoyo Social y viceversa.

Tabla XVIII. Correlación entre la Tristeza a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Tristeza	p
Resolución de Problemas	-.404	.000
Autocrítica	.450	.000
Expresión Emocional	.407	.000
Pensamiento Desiderativo	-.276	.000
Apoyo Social	.396	.000
Reestructuración Cognitiva	-.462	.000
Evitación de Problemas	-.443	.000
Retirada Social	-.186	.002

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Tristeza a lo largo de la vida, mayor Autocrítica, Expresión Emocional y Apoyo Social, y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas, Retirada Social, y viceversa.

Tabla XIX. Correlación entre la Culpa a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Culpa	p
Autocrítica	.367	.000
Expresión Emocional	.612	.000
Pensamiento Desiderativo	-.317	.000
Apoyo Social	.500	.000
Reestructuración Cognitiva	-.324	.000
Evitación de Problemas	-.389	.000
Retirada Social	-.224	.000

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Culpa a lo largo de la vida, mayor Autocrítica, Expresión Emocional y Apoyo Social, y menor Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas, Retirada Social, y viceversa.

Tabla XX. Correlación entre la Hostilidad a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Hostilidad	p
Resolución de Problemas	-.415	.000
Autocrítica	.372	.000
Pensamiento Desiderativo	-.192	.001
Reestructuración Cognitiva	-.298	.000
Evitación de Problemas	-.306	.000
Retirada Social	.116	.048

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Hostilidad a lo largo de la vida, mayor Autocrítica y Retirada Social, y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas, y viceversa.

Tabla XXI. Correlación entre el Miedo a lo largo de la vida y dimensiones del CSI.

	Miedo	p
Resolución de Problemas	-.239	.000
Autocrítica	.449	.000
Expresión Emocional	.275	.000
Pensamiento Desiderativo	-.396	.000
Apoyo Social	.206	.000
Reestructuración Cognitiva	-.356	.000
Evitación de Problemas	-.326	.000
Retirada Social	-.119	.043

Nota: coeficiente utilizado: Rho de Spearman

Los resultados muestran que a mayor Miedo a lo largo de la vida, mayor Autocrítica, Expresión Emocional y Apoyo Social, y menor Resolución de Problemas, Pensamiento Desiderativo, Reestructuración Cognitiva, Evitación de Problemas, Retirada Social, y viceversa.

CAPÍTULO V

5. DISCUSIÓN

En este apartado de la investigación, se relacionará la hipótesis planteada en el Capítulo III con los resultados obtenidos, se realizarán los comentarios pertinentes en base a la literatura consultada en el Capítulo II. Además, se presentará alguna aplicación práctica que puede desprenderse del estudio realizado. Finalmente, se intentará indicar las fortalezas y limitaciones del mismo así como algunas propuestas a futuro.

Los resultados de la investigación mostraron que existe correlación significativa entre las estrategias de afrontamiento y las diversas emociones positivas y negativas, tanto para las que experimentaron en las últimas semanas como a lo largo de la vida. Debido a esto, la hipótesis de que existe una relación significativa entre las diversas emociones positivas y negativas, y las estrategias de afrontamiento en policías de la Provincia de Buenos Aires, se confirma.

Cabe destacar que en líneas generales, el grupo de emociones consideradas positivas mostraron correlaciones directas con estrategias de afrontamiento tendientes a la Resolución de Problemas, al Pensamiento Desiderativo, la Reestructuración Cognitiva, la Evitación de Problemas y la Retirada Social. Por su parte, el grupo de emociones consideradas negativas mostró correlaciones con las estrategias de afrontamiento que guían al individuo hacia la Autocrítica, la Expresión Emocional y el Apoyo Social.

Según Ortiz (2001), las emociones se manifiestan de forma fisiológica, psicológica y social, no son estáticas. Son necesarias para la supervivencia y están presentes en nuestra creatividad. Afectan y se encuentran afectadas por la forma en que los sujetos perciben su mundo exterior e interior y por la interpretación que éstos realizan tales mundos.

Cloward y Ohlin (1960 citados en Ortiz, 2001) y Miller (1958 citado en Ortiz), mencionan que la experiencia emocional es parte de la vida misma, es una experiencia subjetiva que a la vez está moldeada por el proceso de socialización. Las emociones cobran significado en el contexto social, b que puede provocar un sentimiento en una cultura puede no provocarlo en otra, pero la forma particular de experimentar y de expresar la emoción guarda relación con la cosmovisión del grupo social particular.

A su vez, Oatley y Jenkins (1996) señalan que las emociones negativas son aquellas que implican sentimientos desagradables, valoraciones de la situación como dañina y la movilización de muchos recursos para su afrontamiento. Las emociones primarias negativas son: el miedo, ira, tristeza y el asco. Las emociones positivas son aquellas que implican sentimientos agradables, valoración de la situación como beneficiosa, tienen una duración temporal muy corta y movilizan escasos recursos para su afrontamiento. Entre ellas la emoción primaria positiva prototípica es la felicidad.

Las emociones son procesos extremadamente importantes para la vida. Sin emociones, la vida no sólo sería afectivamente gris y plana, ni seríamos capaces de responder efectivamente ante situaciones de emergencia, sino que además se sería incapaz de realizar con efectividad una multitud de actividades imprescindibles para una vida adaptativa, especialmente todas las relaciones con decisiones de tipo personal, sociales y éticas. Una vida sin emociones sería causa de importantes comportamientos irracionales. Las emociones, además de organizarnos el comportamiento para dar respuestas puntuales a una situación dada y de guiones en el quehacer diario de nuestra vida, también son nuestras consejeras para realizar las actividades más racionales (Oatley & Jenkins, 1996).

Los seres humanos constantemente se encuentran evaluando el significado de lo que ocurre a su alrededor. Debido a eso, se le otorga un significado particular a las diferentes demandas a las que están expuestos, evaluándolas como beneficiosas, irrelevantes o estresantes, en otras palabras, situaciones potenciales que pueden poner en riesgo nuestro estado de equilibrio y bienestar. Es por esto que el estrés implica la interacción entre el individuo y su entorno en el cual se percibe una situación como amenazante, por lo que se realiza una evaluación de los propios recursos para contrarrestarla. Durante el proceso los factores personales, las creencias, los compromisos y las características propias de las situaciones van a determinar la evaluación de un acontecimiento como estresante (Reynoso, 2005 citado en Mikkelsen Ramella, 2009).

Los afectos positivos producen aumento en la autoestima y la autoconfianza, incrementa las sensaciones de reposo y fomenta la disponibilidad para enfrentarse a nuevas tareas (Oatley & Jenkins, 1996). Siguiendo a estos autores, el afrontamiento que acompaña dichos afectos

favorece procesos cognitivos y de aprendizaje, curiosidad, trascendencia y flexibilidad mental.

Otros experimentos como el de Isen et al. (1987, citado en Jiménez, 2006) muestran que los estados afectivos positivos inducidos, facilitan la solución creativa de problemas. Es decir, parecen incrementar las asociaciones novedosas, no previsibles y las combinaciones inusuales de elementos. La relación existente entre afecto positivo y pensamiento abierto y flexible también ha sido analizada específicamente en otro estudio empírico (Fredrickson y Joiner, 2002, citados en Jiménez, 2006). Después de tomar medidas repetidas de varias emociones positivas y de indicadores de pensamiento abierto y flexible, se observó que existía un reforzamiento mutuo entre ambas variables, es decir, la presencia de emociones positivas predecía en un momento temporal posterior pensamiento abierto y flexible y, de igual manera, el pensamiento abierto y flexible predecía afectividad positiva en el futuro.

El personal policial puede tender a evitar pensamientos referentes a sucesos estresantes y/o traumáticos, así como también hablar de los mismos con familiares, amigos para no afectarlos anímicamente y de esta manera minimizar el impacto negativo que repercutirá tanto sobre los allegados como en ellos mismos. También es habitual encontrar que el endurecimiento emocional común en el policía (Brufao Curiel, 1994), les sirve a ellos para paliar los problemas en el trabajo que es muy perjudicial en la vida del hogar, ya que se puede ir desgastando la unión con la familia, al considerar más importante los problemas laborales que los problemas de su familia.

Según Nielsen y Horn (citados en Brufao Curiel, 1994) existen componentes físicos, psicológicos y de comportamiento en el agotamiento profesional. Este síndrome se desarrolla en el seno de un complejo dinámico y activo de múltiples intercambios entre una persona y su entorno laboral. El policía es un mediador social, es un agente de cambio social que está en contacto con distintos sectores sociales conflictivos. Este entorno les lanza mensajes negativos, que el policía tiene que ir asimilando y analizando, de tal manera que no dañe su cuadro de trabajo para el que ha sido preparado.

Los afectos negativos se asocian a la autocrítica que ejerce el sujeto dado que la responsabilidad social y el sentimiento de compañerismo ante circunstancias "límites" son factores estresantes que le generan malestar a los

efectivos policiales, teniendo en cuenta el lugar subjetivo, desde el cual el personal policial hace su labor.

La expresión emocional puede verse facilitada por los afectos negativos (miedo, ira, tristeza y asco) ya que estos últimos provocan una considerable tensión interna, donde en el mayor número de situaciones, los agentes no cuentan con las herramientas necesarias para afrontar y manejar dichas emociones de forma apropiada.

En contextos estresantes que generan emociones negativas suele ocurrir que el personal policial busque apoyo social percibido en el ámbito emocional por parte de amigos, compañeros de trabajo y familiares para amortiguar los efectos del estrés y de dichas emociones, por lo tanto, estas últimas tienen un papel destacado en la adaptación emocional de los agentes (Barra, 2004). El soporte familiar y el apoyo de los compañeros ayudan en los momentos difíciles. Una buena relación con el entorno familiar y los compañeros de trabajo sirve como amortiguadores de los efectos provocados por los momentos de tensión (Brufao Curiel, 1994).

En lo referente al trabajo policial, según Morales-Marique y Valderrama-Zurián (2012), la policía se ocupa de riesgos reales, los cuales generan estrés y sufrimiento. El trabajo policial tiende a ser considerado como estresante y peligroso debido a la exposición que se tiene a la confrontación, la violencia y los incidentes traumáticos, incluyendo la posibilidad de ser herido o fallecer (Chen et al., 2006 citados en Morales-Marique & Valderrama-Zurián).

Siguiendo la misma línea, De Puelles Casenave (2009) señala que el trabajo policial es considerado, con frecuencia, una ocupación dura, con un nivel de esfuerzo, responsabilidad y exposición a acontecimientos tristes y/o crueles, potencialmente perjudiciales para los agentes. El trabajo policial presenta tareas y contextos, de contenido no tan dramático, que también precisan ser valorados (recibir insultos, participar en dispositivos de riesgo, proteger a agresores homicidas o sexuales en sus traslados judiciales). Situaciones con alta probabilidad de suscitar emociones, que pueden interferir en la tarea profesional o en la esfera personal del agente.

Cabe destacar que teniendo en cuenta los factores antedichos, es de vital importancia brindarle las herramientas necesarias al personal policial para resguardar su salud física y mental, previniendo la proliferación de emociones negativas consecuencia de las tareas que deben realizar cotidianamente. Esto

justifica lo que afirman autores como Gómez Fraguela et al. (2006), quienes señalan que uno de los temas centrales de la Psicología es la forma en que las personas intentan dar respuesta al estrés y la adversidad. De esta forma, a través del presente estudio se pretendió aportar más conocimiento a esta área en particular.

Para finalizar, Lazarus y Folkman (1986 citados en Gómez Fraguela et al., 2006) comentan que las estrategias de afrontamiento utilizadas por los sujetos estarían condicionadas fuertemente por la percepción que se realice de la situación (evaluación primaria) y de los recursos que se posean para hacerle frente (evaluación secundaria). Por otro lado, no se considera que un estilo de afrontamiento sea más apropiado que otro, estando la funcionalidad determinada por el tipo de situación en la que se aplique. El sujeto actuará enfrentando o evadiendo el problema, esto es, apelará a estrategias positivas o negativas de afrontamiento. Por este motivo, las estrategias son consideradas como cambiantes, flexibles y dependientes, no sólo de la situación sino también de las características personales del sujeto

Como fortaleza de la presente investigación, se debe destacar el tamaño de la muestra con el que se trabajó, el cual es mediano, además del buen equilibrio de variables claves como el sexo, el escalafón y el partido en el que trabaja, éste último representativo de los diferentes sectores del cordón oeste.

Como limitación, se debe señalar que se debió descartar la parte inicial del Inventario de Estrategias de Afrontamiento, la cual solicitaba la descripción de una situación estresante y la respuesta del sujeto a la misma. Debido a la negatividad generada en los individuos a responderla, y a la probable declinación a participar en la investigación, se decidió retirarla del instrumento.

En referencia al futuro, queda un camino abierto en Argentina el cual lleva al surgimiento de investigaciones en las que se indaguen los aportes e influencias que otras variables, como es el caso de las variables socio-demográficas, puedan ejercer sobre las estrategias de afrontamiento y los tipos de emociones. Asimismo, se deja a consideración de futuros investigadores analizar nuevamente la relación entre las estrategias de afrontamiento y los tipos de emociones en el personal de la Policía de Buenos Aires.

CAPÍTULO VI

6. ANEXOS

6.1. Instrumento de recolección de datos

Invitamos a Ud. a colaborar en una Investigación, en la que se estudia las Emociones y Afrontamiento en el personal policial de la Provincia de Buenos Aires. Por este motivo su colaboración en este estudio es de suma importancia. Su participación es voluntaria. 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 todo el cuestionario.

¡Muchas gracias por su participación!

Esta escala se compone de palabras y frases que describen diferentes sentimientos y emociones. Lea cada una e indique en la cuadrícula **cómo se viene sintiendo usted en las últimas semanas**, según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy ligeramente o nada	Un poco	Moderadamente	Bastante frecuente	Siempre

Encantado	1	2	3	4	5	Alegre	1	2	3	4	5
Asqueado	1	2	3	4	5	Nervioso	1	2	3	4	5
Atento	1	2	3	4	5	Aislado	1	2	3	4	5
Atrevido	1	2	3	4	5	Excitado	1	2	3	4	5
Fuerte	1	2	3	4	5	Hostil	1	2	3	4	5
Insolente	1	2	3	4	5	Orgullosa	1	2	3	4	5
Irritable	1	2	3	4	5	Inquieto	1	2	3	4	5
Contento	1	2	3	4	5	Apasionado	1	2	3	4	5
Inspirado	1	2	3	4	5	Avergonzado	1	2	3	4	5
Valiente	1	2	3	4	5	Entusiasmado	1	2	3	4	5

Descontento con uno mismo	1	2	3	4	5	Asqueado de uno mismo	1	2	3	4	5
Temeroso	1	2	3	4	5	Triste	1	2	3	4	5
Inseguro	1	2	3	4	5	Angustiado	1	2	3	4	5
Feliz	1	2	3	4	5	Indigno	1	2	3	4	5
Asustado	1	2	3	4	5	Decidido	1	2	3	4	5
Solitario	1	2	3	4	5	Amedrantado	1	2	3	4	5
Alerta	1	2	3	4	5	Interesado	1	2	3	4	5
Perturbado	1	2	3	4	5	Aborrecimiento	1	2	3	4	5
Enfadado	1	2	3	4	5	Seguro	1	2	3	4	5
Intrépido	1	2	3	4	5	Enérgico	1	2	3	4	5
Nostálgico	1	2	3	4	5	Concentrado	1	2	3	4	5
Activo	1	2	3	4	5	Desanimado	1	2	3	4	5
Culpable	1	2	3	4	5	Insatisfecho con uno mismo	1	2	3	4	5

Esta escala se compone de palabras y frases que describen diferentes sentimientos y emociones. Lea cada una e indique en la cuadrícula **cómo se ha venido sintiendo usted generalmente a lo largo de su vida,** según la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Muy ligeramente o nada	Un poco	Moderadamente	Bastante frecuente	Siempre

Encantado	1	2	3	4	5	Alegre	1	2	3	4	5
Asqueado	1	2	3	4	5	Nervioso	1	2	3	4	5
Atento	1	2	3	4	5	Aislado	1	2	3	4	5
Atrevido	1	2	3	4	5	Excitado	1	2	3	4	5
Fuerte	1	2	3	4	5	Hostil	1	2	3	4	5
Insolente	1	2	3	4	5	Orgullosa	1	2	3	4	5
Irritable	1	2	3	4	5	Inquieto	1	2	3	4	5
Contento	1	2	3	4	5	Apasionado	1	2	3	4	5

Inspirado	1	2	3	4	5	Avergonzado	1	2	3	4	5
Valiente	1	2	3	4	5	Entusiasmado	1	2	3	4	5
Descontento con uno mismo	1	2	3	4	5	Asqueado de uno mismo	1	2	3	4	5
Temeroso	1	2	3	4	5	Triste	1	2	3	4	5
Inseguro	1	2	3	4	5	Angustiado	1	2	3	4	5
Feliz	1	2	3	4	5	Indigno	1	2	3	4	5
Asustado	1	2	3	4	5	Decidido	1	2	3	4	5
Solitario	1	2	3	4	5	Amedrantado	1	2	3	4	5
Alerta	1	2	3	4	5	Interesado	1	2	3	4	5
Perturbado	1	2	3	4	5	Aborrecimiento	1	2	3	4	5
Enfadado	1	2	3	4	5	Seguro	1	2	3	4	5
Intrépido	1	2	3	4	5	Enérgico	1	2	3	4	5
Nostálgico	1	2	3	4	5	Concentrado	1	2	3	4	5
Activo	1	2	3	4	5	Desanimado	1	2	3	4	5
Culpable	1	2	3	4	5	Insatisfecho con uno mismo	1	2	3	4	5

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. Responda a la siguiente lista de afirmaciones basándose en cómo manejó usted esta situación. Lea cada frase y determiné el grado en que usted hizo lo que cada frase indica en la situación que antes eligió marcando el número que corresponda. Marque sólo un número en cada una de ellas.

0	1	2	3	4
En absoluto	Un poco	Bastante	Mucho	Totalmente

1	Luché para resolver el problema.	0	1	2	3	4
2	Me culpé a mí mismo.	0	1	2	3	4
3	Dejé salir mis sentimientos para reducir el estrés	0	1	2	3	4
4	Deseé que la situación nunca hubiera empezado.	0	1	2	3	4
5	Encontré a alguien que escuchó mi problema	0	1	2	3	4

6	Repasé el problema una y otra vez en mi mente y al final vi las cosas de una forma diferente	0	1	2	3	4
7	No dejé que me afectara; evité pensar en ello demasiado	0	1	2	3	4
8	Pasé algún tiempo solo	0	1	2	3	4
9	Me esforcé para resolver los problemas de la situación	0	1	2	3	4
10	Me di cuenta de que era personalmente responsable de mis dificultades y me lo reproché	0	1	2	3	4
11	Expresé mis emociones, lo que sentía	0	1	2	3	4
12	Deseé que la situación no existiera o que de alguna manera terminase	0	1	2	3	4
13	Hablé con una persona de confianza	0	1	2	3	4
14	Cambié la forma en que veía la situación para que las cosas no parecieran tan malas	0	1	2	3	4
15	Traté de olvidar por completo el asunto	0	1	2	3	4
16	Evité esta con gente	0	1	2	3	4
17	Hice frente al problema	0	1	2	3	4
18	Me critiqué por lo ocurrido	0	1	2	3	4
19	Analicé mis sentimientos y simplemente los dejé salir	0	1	2	3	4
20	Deseé no encontrarme nunca más en esa situación	0	1	2	3	4
21	Dejé que mis amigos me echaran una mano	0	1	2	3	4
22	Me convencí de que las cosas no eran tan malas como parecían	0	1	2	3	4
23	Quitó importancia a la situación y no quise preocuparme más	0	1	2	3	4
24	Oculté lo que pensaba y sentía	0	1	2	3	4
25	Supe lo que había que hacer, así que doblé mis esfuerzos y traté con más entusiasmo de hacer que las cosas funcionaran	0	1	2	3	4
26	Me recriminé por permitir que esto ocurriera	0	1	2	3	4
27	Dejé desahogar mis emociones	0	1	2	3	4
28	Deseé poder cambiar lo que había sucedido	0	1	2	3	4
29	Pasé algún tiempo con mis amigos	0	1	2	3	4

30	Me pregunté qué era realmente importante y descubrí que las cosas no estaban tan mal después de todo	0	1	2	3	4
31	Me comporté como si nada hubiera pasado	0	1	2	3	4
32	No dejé que nadie supiera cómo me sentía	0	1	2	3	4
33	Mantuve mi postura y luché por lo que quería	0	1	2	3	4
34	Fue error mío, así que tenía que sufrir las consecuencias	0	1	2	3	4
35	Mis sentimientos eran abrumadores y estallaron	0	1	2	3	4
36	Me imaginé que las cosas podrían ser diferentes	0	1	2	3	4
37	Pedí consejo a un amigo o familiar que respeto	0	1	2	3	4
38	Me fijé en el lado bueno de las cosas	0	1	2	3	4
39	Evité pensar o hacer nada	0	1	2	3	4
40	Traté de ocultar mis sentimientos	0	1	2	3	4
	Me consideré capaz de afrontar la situación	0	1	2	3	4

Datos del encuestado:

a) Edad: _____ años.

b) Sexo: 1. Hombre 2. Mujer

c) Estado civil:

- 1. Soltero/a
- 2. Convive/Pareja de hecho
- 3. Casado/a
- 4. Separado/a
- 5. Divorciado/a
- 6. Viudo/a
- 7. En pareja

c.1) Tiene hijos: Sí ¿Cuántos? _____

No

d) Zona de residencia: Indicar Localidad _____

e) ¿Antigüedad en la Institución? _____

f) A que escalafón corresponde

1. Sub-Escalafón Comando
2. Sub-Escalafón General

f.1) Indicar Jerarquía que posee _____

g) Horario y turno de servicio que realiza: _____

g.1) Realiza Horas Co.Re.S. Sí Cuántas por mes: _____
No

g.2) Realiza Horas Po.la.d: Sí Cuántas por mes: _____
No

g.3) Cantidad de horas totales que trabaja por día (Servicio, Co.Re.s y Polad): _____

h) ¿Tiene horas de descanso en su jornada laboral?

Sí No

Si respondió Sí: Cuántas horas/minutos: _____

i) En qué Partido trabaja: (Indique con una cruz)

- | | | | |
|---------------|--------------------------|-------------|--------------------------|
| 1. La Matanza | <input type="checkbox"/> | 4. Itzaingó | <input type="checkbox"/> |
| 2. Morón | <input type="checkbox"/> | 5. Merlo | <input type="checkbox"/> |
| 3. Hurlingham | <input type="checkbox"/> | 6. Moreno | <input type="checkbox"/> |

j) Remuneración que recibe por su trabajo en forma mensual (en pesos):
(Indique con una cruz)

1. De 2000 a 3000
2. De 3000 a 5000
3. De 5000 a 10000
4. Más de 10000

j.1) Su sueldo, ¿Es sostén de familia?:

1. Sí 2. No

j.2) Si respondió Sí: (Indique con una cruz)

1. Único sueldo (no comparte sostén con nadie):
2. Primer sueldo (comparte pero su sueldo es la mayor entrada):
3. Segundo sueldo (comparte pero su sueldo no es la mayor entrada):
4. Otro

(Indique): _____

k) ¿Cuál es su máximo nivel de educación alcanzado? (Indique con una cruz)

- | | | | |
|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|
| 1. No asistió | <input type="checkbox"/> | 2. Primario incompleto | <input type="checkbox"/> |
| 3. Primario completo | <input type="checkbox"/> | 4. Secundario Incompleto | <input type="checkbox"/> |
| 5. Secundario Completo | <input type="checkbox"/> | 6. Terciario Incompleto | <input type="checkbox"/> |
| 7. Terciario Completo | <input type="checkbox"/> | 8. Universitario Incompleto | <input type="checkbox"/> |
| 9. Universitario Completo | <input type="checkbox"/> | | |

k.1) En caso de tener estudios terciarios o universitarios completos indique el título que le fue otorgado:

l.) ¿Realiza alguna actividad recreativa? (Indique con una cruz)

1. Sí 2. No

Si contesto que sí, indique cuál: _____

7. REFERENCIAS

- Arce Navarro, M. G. (2008). La profesionalización del recurso humano policial. Aspectos curriculares que se deben contemplar. *Educación*, 32(1), 27 – 44.
- Argentina. Departamento leyes y convenios. Gobernación. *El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires aprueban con fuerza de ley*. L 11922.
- Argentina. Departamento leyes y convenios. Gobernación. *El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires aprueban con fuerza de ley*. 15 de julio de 1998, L 12155.
- Argentina. Departamento leyes y convenios. Gobernación. *El Senado y la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires aprueban con fuerza de ley*. 19 de marzo de 2009, L 13982.
- Barreneche, O. (2010). De brava a dura. La policía de la provincia de Buenos Aires durante la primera mitad del siglo XX. *Cuadernos de Antropología Social*, 32, 31 – 56.
- Bertolano, L. S. M. & Sainz, S. M. (s.f.). Estrategias de Afrontamiento del impacto emocional en trabajadores de emergencias. Recuperado el 20 de septiembre de 2013, de http://www.fpsico.unr.edu.ar/congreso/mesas/Mesa%204/bertolano_sainz.pdf
- Bover, T. & Chaves, M. (2011). Vivir a los tumbos o vivir (de) uniforme: biografías de jóvenes policías en Argentina. *Última Década*, 34, 121 – 138.
- Brufao Curiel, C. (1994). Una aproximación a las enfermedades profesionales del policía. *Cuaderno de trabajo social n° 7*, 251-263. Ed. Universidad Complutense. Madrid 1994
- 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.
- Cano, I. (2002). La policía y su evaluación. Propuestas para la construcción de indicadores de evaluación en el trabajo policial. Santiago de Chile: Centro de Estudios para el Desarrollo, Área Seguridad Ciudadana.
- Contreras, F. & Esguerra, G. (2006). Psicología positiva: una nueva perspectiva en psicología. *Diversitas*, 2(2), 311 – 319.

- De 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, 171-196.
- 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.
- Ferrari, L. & Córdoba, E. (2012). Adaptación de la escala del ISTAS. *Enviado a publicación*.
- Figuroa, M. I., Contini, N., Lacunza, A. B., Levín, M. & Estévez Suedan, A. (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*, 21(1), 66 - 72.
- Gómez Fraguera, J. A., Luengo Martín, A., 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), pp. 581-597.
- Gómez Ortiz, V. (2005). Richard Stanley Lazarus (1922 - 2002). *Revista Latinoamericana de Psicología*, 37(1), 207 – 209.
- Greco, C. (2010). Las emociones positivas: su importancia en el marco de la promoción de la salud mental en la infancia. *Liberabit. Revista de Psicología*, 16(1), 81 – 93.
- Grimaldo Muchotrigo, M. P. (2007). Propiedades psicométricas de la escala de afectos positivos y negativos (PANAS X). *Nuevos Paradigmas*, 33 – 50.
- Grimaldo Muchotrigo, M. P. (2008). Afectos en un grupo de policías de tránsito de la Ciudad de Lima. *Revista de Psicología*, 10, 27 – 41.
- Jaén Díaz, M. (2010). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Disertación doctoral no publicada, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Kalinsky, B. (2008). El agente penitenciario: la cárcel como ámbito laboral. *Runa*, 28, 43 – 57.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca. p. 164.

- Lima Aranzaes, C. C. & Juárez García, A. (2008). Un estudio exploratorio sobre estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos, México. *Ciencia y Trabajo*, 10(30), 126 – 131.
- Mahoney, M. J. (2005). *Psicoterapia constructiva: Una guía práctica*. Barcelona: Paidós. p. 30.
- Martínez, A. E., Piqueras, J. A. & Inglés, C. J. (s.f.). Relaciones entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento ante el Estrés. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción*.
- Mikkelsen Ramella, F. (2009). *Satisfacción con la vida y estrategias de afrontamiento en un grupo de adolescentes universitarios de Lima*. Tesis de Grado para optar al Título de Licenciada en Psicología, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Mikulic, I. M. & Crespi, M. C. (2008). Adaptación y validación del Inventario de Respuestas de Afrontamiento de Moos (CRI-A) para adultos. *Anuario de investigaciones*, 15, 305-312.
- Moncada, S. Llorens, C., Navarro, A. & Kristensen, T. S. (2005). ISTAS21: Versión en lengua castellana del cuestionario psicosocial de Copenhague (COPSOQ). *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 8(1), 18 – 29.
- Morales-Manrique, C. C. & Valderrama-Zurián, J. C. (2012). Calidad de vida en policías: avances y propuestas. *Papeles del Psicólogo*, 33(1), 60 – 67.
- Oatley, K & Jenkins, J. M. (1996). *Understanding emotions*. Oxford: Blackwell Publishers.
- Organización Internacional del Trabajo. (s.f.). Seguridad y salud en el trabajo para hombres y mujeres. Recuperado el 20 de agosto de 2012, de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_106520.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2010). *Riesgos emergentes y nuevos modelos de prevención en un mundo de trabajo en transformación*. Ginebra: Autor.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores*. Ginebra: Autor.

- Ortiz, A. (2001). El impacto de las emociones en la salud laboral. *Revista Jurídica de LexJuris*, 4(2).
- Ortíz, F. (2012). La Anomia de la Reforma Policial Integral Dominicana. Recuperado el 2 de octubre de 2012, de <http://reformapolicialrd.blogspot.com.ar/2012/08/reforma-policial-integra-lic-francis.html>
- Salablanca Selva, C. C., Coronado Alvarado, E., Escobar Pérez, F. D., Salablanca Selva, G. A. & Vásquez Balmaceda, P. J. (2006). La carga de trabajo: causas, efectos y estrategias de solución para mejorar la prestación del servicio de vigilancia y patrullaje de la especialidad de seguridad publica de la Policía Nacional de Jinotepe del Departamento de Carazo, en el III trimestre del 2006. Recuperado el 15 de septiembre de 2012, de www.policia.gob.ni/cedoc/sector/acapol/postgrado/CargaTrabajo.doc
- San Martín, R. (2012, 15 de julio). "El reclamo por seguridad hoy es un grito visible y pesimista". *La Nación*.
- Vázquez Valverde, C., Crespo López, M. & Ring, J. M. (2003). Estrategias de afrontamiento. En A. Bulbena Vilarrasa, G. E. Berrios & P. Fernández de Larrinoa Palacios, *Medición clínica en psiquiatría y psicología* (pp. 425-435). Barcelona: Masson.
- Vecina Jiménez, M. L. (2006). Emociones positivas. *Papeles del Psicólogo*, 27(1), 9– 17.
- Yagüe Cabrerizo, M. (1994). Psicología policial. *Papeles del psicólogo*, 60.