

UNIVERSIDAD ABIERTA INTERAMERICANA

FACULTAD DE PSICOLOGIA Y RELACIONES HUMANAS

LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

TESIS DE GRADO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO EN PERSONAL DEL SERVICIO PENITENCIARIO FEDERAL DE MARCOS PAZ

TESISTA: Mariana Goi

LEGAJO: A0940001747-P1

TUTORA: Lic. Paula Yañez

CO-TUTORA: Lic. Valeria Pedrón

Marianasoledadgoi@gmail.com

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar quiero agradecer a mi amado hijo Valentín, mi motor diario, quien me da fuerzas día a día para seguir en este camino llamado vida, para lograr cada objetivo que me propongo, quien me apoyo desde el vientre en el último tramo de esta hermosa carrera, que con cada mirada, caricia, me hacía entender que tenía que seguir adelante por los dos hasta alcanzar la meta.

Por otro lado quiero agradecer a esta gran Universidad, que me permitió conocer excelentes profesionales los cuales dejaron una huella importante en mi formación profesional.

Agradecer a mis compañeros de trabajo, que me impulsaron a continuar con la carrera y lograr transformarme en una profesional como ellos, entendiendo que cada cambio tiene su lado positivo, que todo pasa por algo y hoy como Coordinadora del Centro Federal de Tratamientos Especializados puedo ver más de cerca mi vocación, mis ganas de ayudar a salir adelante a estas personas que tanta demanda traen al espacio, que con el simple hecho de escucharlos para ellos es muy significativo.

Por otro lado, quiero agradecer el apoyo y dedicación con el que colaboraron en mi tesis de grado, mi tutora de Lic. Paula Yañez y mi co-tutora Lic. Valeria Pedrón.

Además agradecer a cada persona que conocí a lo largo de esta carrera, en cursadas de verano, en materias optativas y demás, de cada uno de ellos me llevo un lindo recuerdo, incluyendo hermosas amistades.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar y describir la relación entre la Inteligencia Emocional y las Estrategias de Afrontamiento, en el personal del Servicio Penitenciario Federal de Marcos Paz. Debido a que dichos constructos no han sido estudiados en profundidad, dentro de los establecimientos penitenciarios como lo es el S.P.F, por lo que será de importancia ya que brindara información de conocimiento al área de tratamiento penitenciario, pudiendo así mejorar la calidad de vida de los agentes que trabajan en dicha institución, como la de los internos allí alojados.

Se tomó una muestra no probabilística intencional conformada por 86 participantes que representan a trabajadores del Servicio Penitenciario Federal, a quienes se contactó de manera online a través de la plataforma Google Forms, debido al contexto de aislamiento social preventivo obligatorio producto de la pandemia Covid 19. A los mismos, se les administró un cuestionario sociodemográfico y dos instrumentos: TMMS (Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional), esta levemente basado en el modelo original de Salovey y Mayer y adaptada al español por Fernández-Berrocal (2004) y el Inventario de Respuestas de Afrontamiento en Jóvenes- CRI-Y (Moos, 1993, 1995; adaptación argentina: Ongarato, De La Iglesia, Stover & Fernández Liporace, 2009).

En el contexto del S.P.F los agentes están relacionándose durante toda su jornada con los residentes allí alojados, por lo que realizan un esfuerzo cognitivo y conductual constantemente ante demandas externas (ambientales, estresores) o internas (estado emocional), las cuales son evaluadas como algo que excede los recursos de la persona. A dichos esfuerzos se lo ha acordado denominar estrategias de afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984).

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, Estrategias de Afrontamiento, Servicio Penitenciario Federal.

ABSTRACT

The present research work aims to know and analyze the relationship between Emotional Intelligence and Coping Strategies, in the personnel of the Federal Penitentiary Service of Marcos Paz. Because these constructs have not been studied in depth, within prisons such as the SPF, so it will be of importance since it will provide knowledge information to the prison treatment area, thus improving the quality of life of the prisoners. agents who work in said institution, as well as the inmates housed there.

An intentional non-probabilistic sample was taken, consisting of 86 participants representing workers from the Federal Penitentiary Service, who were contacted online through the Google Forms platform, due to the context of mandatory preventive social isolation as a result of the covid 19 pandemic. , they were administered a sociodemographic questionnaire and two instruments: TMMS (Trait Scale of Emotional Metaknowledge), is slightly based on the original model of Salovey and Mayer and adapted to Spanish by Fernández-Berrocal (2004) and the Inventory of Coping Responses (CRI) whose authors are (Moos, 1993, 1995; Argentine adaptation: Ongarato, De La Iglesia, Stover & Fernández Liporace, 2009).

In the context of the SPF, the agents are interacting throughout their day with the residents staying there, so they constantly make a cognitive and behavioral effort, these external (environmental, stressors) or internal (emotional state) demands are evaluated as that exceeds the resources of the person, is what has been agreed to call coping strategies (Lazarus and Folkman, 1984).

Key Words: Emotional Intelligence, Coping Strategies, Federal Penitentiary Service.

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTOS.....2

RESUMEN.....3

ABSTRACT.....5

CAPÍTULO I.....10

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....11

1.1. Introducción.....11

1.2. Relevancia.....12

1.2.1. Teórica.....12

1.2.2. Práctica.....13

1.2.3. Social.....13

1.3. Objetivos.....13

1.3.1. Objetivo General.....13

1.3.2. Objetivos Específicos.....13

1.4. Hipótesis.....14

2. MARCO TEORICO.....16

2.1 Breve reseña histórica del Servicio Penitenciario Federal.....16

2.2. Inteligencia: Una visión histórica 17

2.3. Inteligencia: Enfoque Actual 18

2.4. Inteligencia Emocional: Conceptualizaciones 19

2.5. Conceptualización de Afrontamiento 20

2.6 Estrategias de Afrontamiento 21

2.7. El Estrés: Conceptualización 21

2.8. Antecedentes de la investigación 22

3. METODOLOGIA 29

3.1. Diseño 29

3.2. Muestra 29

3.2.1. Participantes 29

3.2.2. Criterios de inclusión y exclusión 30

3.4. Procesamiento 33

4. RESULTADOS 35

4.1 Análisis Estadísticos 35

4.2. Caracterización de la muestra 35

4.3. Tablas Estadísticas 36

Tabla 1.....36

Tabla 2.....38

Tabla 3.....39

Tabla 4.....40

Tabla 5.....41

Tabla 6.....42

Tabla 7.....43

Tabla 8.....44

Tabla 9.....45

5. DISCUSION 47

6. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA 50

CAPÍTULO VII 53

7. ANEXOS.....54

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Introducción

El presente trabajo de investigación, pretende analizar y describir cómo son los niveles de Inteligencia Emocional y su relación con las Estrategias de Afrontamiento, en el personal del Servicio Penitenciario Federal de Marcos Paz.

Se entiende a la institución penitenciaria como la cárcel o prisión, pero la denominación puede ser diferente, así como su organización administrativa, sus métodos y características: centros penitenciarios abiertos o cerrados, de mínima seguridad o máxima seguridad. Las Instituciones penitenciarias o sistema penitenciario es el término con el que se designan a las instituciones o al sistema establecido para el cumplimiento de las penas previstas en las sentencias judiciales; especialmente las penas de reclusión, cuyo propósito, es la reinserción social del condenado.

La inteligencia emocional, a partir de ahora [IE] es una habilidad que expone una respuesta adecuada en un contexto profesional. Implica carga emocional y alta concentración, y es una habilidad para gestionar las diferentes emociones que necesita un profesional. En cuanto a los trabajos de servicio y atención al cliente con tareas especializadas, requieren emociones específicas como la empatía, la iniciativa y el optimismo (Puelles Casenave, 2009).

Desde que Salovey y Meyer (1990) publicaron su primer artículo científico de IE, obtuvieron su primera aproximación para definir el concepto basado en un Modelo de Habilidad, por lo cual entiende la IE como la capacidad de comprender las emociones y usar ese conocimiento para guiar y comprender las emociones.

Las emociones se definen como un estado emocional, subjetivo y situacional, donde se pueden identificar y modificar con base en la experiencia. Es importante poder reconocer las emociones que son muy útiles tanto en la vida cotidiana como en el contexto laboral (Puelles Casenave, 2015).

Por otro lado, el afrontamiento se puede definir como esfuerzos cognitivos y conductuales en constante evolución para satisfacer necesidades externas y/o internas específicas con el fin de evaluar si están más allá de los recursos del individuo, es decir, que es una adaptación positiva. Esto puede ser beneficioso o perjudicial para la situación inmediata del sujeto y su bienestar psicológico. Estas técnicas se pueden aprender y capacitar (Rice & Liu, 2016).

Las Estrategias de Afrontamiento se conocen como los "esfuerzos" cognitivos y conductuales que un individuo debe realizar para manejar las necesidades externas (ambiente, estrés) o internas (estado emocional) y se valoran como algo más allá de los recursos de la persona (Lazarus y Folkman, 1984).

1.2. Relevancia

1.2.1. Teórica

El presente trabajo de investigación, pretende aportar información relevante sobre la relación entre la Inteligencia Emocional, y las Estrategias de Afrontamiento en el contexto penitenciario.

1.2.2. Práctica

Teniendo en cuenta que los participantes tienen contacto directo y constante con la población penal, se podría concluir a establecer nuevos proyectos, estrategias y herramientas, para mejorar los niveles de inteligencia emocional y las Estrategias de Afrontamiento para uso profesional.

1.2.3. Social

La investigación podría adquirir una importancia social, debido a que se intentará mejorar la calidad de vida de los agentes que trabajan en dicha institución. Los mismos, como se mencionó anteriormente, conviven toda su guardia con los internos allí alojados, con factores estresantes que condicionan su vida en horario laboral, y muchas veces, luego de su guardia también. A su vez, esta investigación puede influir a favor de que los residentes puedan tener una mejor reinserción social, luego de obtener su libertad, como así también disminuir los niveles de reincidencia en un futuro.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

- Analizar y describir los niveles de IE en relación a las Estrategias de Afrontamiento, del personal del Servicio Penitenciario Federal [SPF] de Marcos Paz.

1.3.2. Objetivos Específicos

• Conocer el Nivel de IE del personal del [SPF] de Marcos Paz.

• Conocer las Estrategias de Afrontamiento del personal del [SPF] de Marcos Paz.

• Conocer la correlación entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en el personal del S.P.F. de Marcos Paz.

• Caracterizar los niveles de inteligencia emocional y Estrategias de Afrontamiento según variables Socio Demográficas tales como, Edad, Lugar de Nacimiento del encuestado, Nivel de Estudio, Antigüedad Laboral y Estado Civil.

1.4. Hipótesis

Niveles Altos de IE, muestran mejor uso de Estrategias de Afrontamiento en el personal del Servicio Penitenciario Federal de Marcos Paz. Dichas estrategias corresponden a la reflexión casi automática, poder de decisión, y mayor capacidad resolutiva de problemas.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEORICO

2.1 Breve reseña histórica del Servicio Penitenciario Federal

El Servicio Penitenciario Federal [SPF] depende de la Subsecretaría de Relaciones con el Poder Judicial y Asuntos Penitenciarios del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación, y fue creado en 1933 a través de la Ley Nº. 11.833. “De Organización Carcelaria y Régimen de la Pena”. Actualmente, su funcionamiento se rige por las previsiones de la Orgánica respectiva Ley Nº. 20.416, Ley N°. 24.660 de Ejecución de la Pena Privativa de la Libertad y reglamentos complementarios.

La función penitenciaria del [SPF] de Marcos Paz, implica trabajar en un entorno riesgoso, complejo y con escasa cooperación de los destinatarios de los esfuerzos, ya que la custodia de las personas privadas de la libertad conlleva implícitamente realizar tareas difíciles y en un contexto muchas veces adverso, por lo que constantemente se gestiona fortalecer los espacios de formación y capacitación del personal penitenciario, para mejorar las condiciones laborales y personales del personal.

El [SPF] abarca diferentes escalafones según su especialidad para abordar la función encomendada, dentro de ellos los Escalafones Profesional y Cuerpo General adquieren una previa formación, se debe aprobar el curso de ingreso teórico-práctico, en la Escuela de Suboficiales "Subdirector Nacional Juan Carlos García Básalo" ubicada en la localidad de Ezeiza, provincia de Buenos Aires. Al finalizar la formación se le asigna el grado de sub-ayudante y se le indica la dependencia en la que debe prestar servicios, dentro de cualquier unidad ubicada en territorio nacional.

El personal del [SPF] DE Marcos Paz, de Escalafón Cuerpo General abarca más del 60% de los agentes del Servicio Penitenciario Federal. Estos prestan funciones, principalmente, en lo que tiene que ver con la seguridad y el tratamiento de las personas privadas de la libertad, mientras que otro escalafón (especialidades) lo hacen en tareas conexas o auxiliares.

2.2. Inteligencia: Una visión histórica

En las primeras investigaciones de inteligencia, las estadísticas se usaron para encontrar diferencias individuales entre las personas, con la esperanza de mostrar que los rasgos centrales no se adquirieron, sino que se adquirieron genéticamente. (Galton s.f. citado en Moreno, Vicente & Martínez ,1998).

Luego surgieron teorías como la planteada por Binet (1973), quien describió la inteligencia como facultad cognitiva orientada hacia el exterior. Implica que consta de cuatro aspectos, es decir, conocimiento, invención, dirección y censura. Desarrolló un instrumento que podía medir estos aspectos y lo llamó escala métrica. El mismo indica si un individuo tiene una inteligencia acorde con su edad, y tal vez determina en cuánto tiempo esta diferencia será equivalente. Sostiene que es importante interpretar las razones que influyen en los resultados a los que los individuos asisten en las pruebas, teniendo en cuenta factores ambientales, familiares y sociales.

Luego vino el concepto de inteligencia social, que se define como la capacidad de dirigir a las personas y actuar con mayor precisión en las relaciones interpersonales (Thorndike, 1920; citado en García del Castillo, García del Castillo-López, Pertusa & Campos 2013).

Y tiempo después, Piaget (1979) definió la inteligencia, como una construcción, en la que las estructuras subyacentes se realizan solo después de un largo período de interacción con el entorno, lo que es posible gracias a la adaptación y adquisición a lo largo del tiempo, donde las cualidades de acción y la maduración de las coordinaciones nerviosas, se tornarían fundamentales. Destaco el componente genético de la estructura lógico-matemática, que muestra la coordinación nerviosa básica en el cuerpo. Reemplazarán la interacción externa con la formalización donde los objetos ya no son necesarios para realizar operaciones, denominando así el último estadio de la inteligencia.

2.3. Inteligencia: Enfoque Actual

Actualmente, una de las teorías más influyentes sobre la inteligencia corresponde a la presentada por Gardner (2001). Dicho autor define a la inteligencia como la capacidad para resolver los conflictos que surgen o crear productos considerados valiosos varía según las regiones culturales. También incluye la capacidad de detectar problemas, haciendo de esto una base para adquirir nuevos conocimientos.

Gardner (2001) explica que no hay manera de evaluar definitivamente el acervo de habilidades humanas por medio de pruebas de inteligencia, ya que no todas las habilidades pueden medirse por métodos verbales, porque dependen de mediciones basadas en un conjunto de habilidades lógicas y lingüísticas. Sugiere que es apropiado hablar de muchos tipos de inteligencia humana o disposición intelectual, y señala que la relación entre los individuos y los ámbitos culturales, que es denominado el campo, pueden influir en el desempeño individual a través del juicio. , porque los juicios positivos que conducen al éxito del sujeto, como estos, producen lo contrario.

Este autor nombra la existencia de inteligencias múltiples y menciona la prevalencia de siete tipos de inteligencia particulares, que abarcan un conjunto razonablemente completo de tipos de capacidades que son valoradas por las culturas humanas. Estas son: la inteligencia lingüística, la inteligencia musical, la inteligencia lógico-matemática, la inteligencia espacial, la inteligencia cinestésica-corporal, y por último las inteligencias personales, que comprenden habilidades interpersonales e intrapersonales. La inteligencia interpersonal se refiere a la capacidad de relacionarse con otros individuos, y la inteligencia intrapersonal se refiere a los procesos relacionados con el autoconocimiento.

De esta forma, se entiende que la teoría del autor fue una importante antecesora que permitió arribar al concepto de inteligencia emocional.

2.4. Inteligencia Emocional: Conceptualizaciones

Según Mayer y Salovey (1997) la inteligencia emocional es la capacidad de percibir, evaluar, expresar y comprender las emociones. Demuestra formación emocional, conocimiento emocional y regulación emocional, promoviendo el crecimiento emocional e intelectual, y utilizando este conocimiento para guiar el pensamiento y la acción de una persona.

Según, Goleman (1995) define la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los propios sentimientos y los de los demás, motivarse y gestionar las relaciones de forma adecuada. Además, la define como la capacidad de autorreflexión, es decir, de identificar y regular adecuadamente los propios sentimientos.

Por otra parte, Bar-On (1997) la inteligencia emocional, es definida como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que inciden en la capacidad de adaptarse y hacer frente a las exigencias del entorno.

2.5. Conceptualización de Afrontamiento

Partiendo del concepto del estrés se fueron desarrollando las primeras conceptualizaciones sobre afrontamiento. Bernard (1867) es uno de los primeros autores en mencionar este constructo, su argumento fue que los cambios externos en el medio ambiente pueden afectar al organismo, y la capacidad de mantener la estabilidad interna es una de las principales cualidades de los organismos vivos, independientemente de los cambios externos.

Cannon (1929) refiere que el Afrontamiento se basa en una respuesta biológica del sujeto ante una situación amenazante. El estrés se considera una amenaza para los sujetos en la medida en que altera o debilita su equilibrio.

Uno de los mayores desarrollos teóricos del concepto de afrontamiento es el llevado a cabo por Lazarus y Folkman (1986), quienes desde su teoría definieron al afrontamiento El afrontamiento es un conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales que, además de ser modificables, se desarrollan para controlar necesidades externas o internas que son redundantes o agotan los recursos. En concordancia Halstead et. al (1993) citados en Solís Manrique, Vidal Miranda (2006) refieren que el afrontamiento implica un esfuerzo cognitivo y conductual, con el objetivo de reducir, tolerar y gestionar las demandas externas y/o internas que surgen y generan estrés.

2.6 Estrategias de Afrontamiento

Lazarus & Folkman (1984) definen a las estrategias de afrontamiento (coping) como respuestas o reacciones que da el sujeto cuando se enfrenta a una situación estresante con el fin de conseguir estabilidad y potenciar su adaptación al medio.

Por otra parte, Fernández Abascal (1997), refiere que las Estrategias de Afrontamiento dependen del contexto en el que se encuentren y no se estabilizan con el tiempo.

Así mismo, Fernández Liporace et al. (2009) describen a las estrategias de afrontamiento como reacciones tales como pensamientos, sentimientos y acciones en situaciones estresantes, cuyo propósito es aliviar la tensión resultante.

Lazarus & Folkman (1984) clasifican a las estrategias de afrontamiento como centradas en el problema las cuales se enfocan en la resolución del conflicto, y las que están centradas en las emociones se centran en regular la incomodidad al moderar las emociones de las situaciones estresantes.

Cabe destacar que, Moos (1993, 1995), clasificó las estrategias de afrontamiento en dos grandes categorías: por aproximación al problema o por evitación. A su vez estas grandes categorías las subdividió en estrategias cognitivas y conductuales.

2.7. El Estrés: Conceptualización

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como las respuestas fisiológicas que preparan al organismo para la acción.

El término Estrés se utiliza para caracterizar un proceso psicológico resultante de una necesidad del organismo, para que no tenga una respuesta adecuada al presente, y así activa un mecanismo unificado de emergencia psicológica y fisiológica para recoger mejor cada vez más información, y explicarla de manera rápida y eficiente (Fernández-Abascal, 1995).

Desde un punto de vista social, el estrés se aborda considerando las situaciones psicológicas y sociales cotidianas como fuente de experiencia estresante (Cockerham, 2001).

2.8. Antecedentes de la investigación

El autor Palomera, R. (2005) publicó en la revista INFAD (Revista de Psicología), un estudio sobre el desarrollo de la inteligencia emocional percibida con diferencias individuales por edad, con la participación de 281 estudiantes de secundaria y universitarios. Se basó en el cuestionario Inteligencia emocional percibida (TMMS 24; Meyer y Salovey, 1990). Los resultados identificaron diferencias significativas, ya que a mayor edad de los estudiantes, mayor comprensión y comprensión emocional.

El autor Oginska-Bulik, N. (2005) realizo un estudio que exploró la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, la inteligencia emocional es un determinante importante del éxito en la vida y el bienestar psicológico de un individuo.

La muestra utilizada fue de trabajadores de servicios humanos, 330 participantes (42,4% de hombres y 57,6% de mujeres), que representan diversas profesiones de servicios humanos (médicos, enfermeras, profesores, agentes de libertad condicional y administradores). En el estudio se utilizaron tres métodos: El Cuestionario de Inteligencia Emocional INTE con modificación polaca, el Cuestionario de evaluación subjetiva del

trabajo desarrollado en Polonia y el Cuestionario de salud (GHQ-28) con modificación polaca.

Los resultados obtenidos demostraron el papel fundamental de la I.E en la percepción del estrés laboral y concluyeron que la capacidad de gestionar eficazmente las emociones y la información emocional en el lugar de trabajo ayuda a los empleados a gestionar el estrés laboral, por lo que se deben desarrollar funciones en la formación para el manejo del estrés.

Solano & Casullo realizaron un estudio en el año 2005 con 137 estudiantes de una institución militar del ejército argentino, el objetivo fue determinar si la personalidad (personalidad y estilo de afrontamiento) y las variables cognitivas (intelectuales e inteligencia) permiten predecir los caminos de los estudiantes exitosos y no exitosos que habían recibido entrenamiento militar y académico durante un periodo de cuatro años. Para arribar los resultados se utilizó el MIPS (Inventario Millon de Estilos de Personalidad), la escala de Estrategias de Afrontamiento ACS y el test de matrices progresivas de Raven. Se concluyó que los cadetes que han tenido carreras académicas exitosas se distinguen por sus estrategias para enfrentar la resolución de problemas, una mayor capacidad para pensar de manera abstracta y patrones de personalidad independiente, inconsistente y dominante. Es decir que las variables estilos de personalidad diferenciaban a los grupos de rendimiento académico alto, medio y bajo. Por otro lado, las variables de inteligencia y estilos de afrontamiento a los de rendimiento académico, medio y alto, respecto de los de bajo rendimiento.

En la Investigación de Actitudes hacia el Multiculturalismo, Valores e IE en población militar en misiones de paz. de los autores Sosa, F. , Mele, S. & Zubieta, E. (2009) se arriba a las conclusiones en referencia al lugar de nacimiento, que la adaptación cultural,

los participantes del estudio demostraron un buen grado de aceptación de la diversidad cultural, apertura a nuevas experiencias, mantenimiento de un grado de autonomía e independencia y adaptación cultural.

Las adaptaciones psicosociales y culturales, la inclusión y el refuerzo de las interacciones positivas y la conciencia de la vulnerabilidad necesarias para promover el aprendizaje cultural son herramientas importantes fomentar un adecuado manejo de los conflictos que surgen del choque cultural y repercuten en el bienestar psicológico de los individuos. Estos datos van en la línea de los hallazgos obtenidos en estudios previos con población militar en Misiones de Paz (Sosa y Zubieta, 2010; Sosa, Mele y Zubieta, 2009).

En la siguiente investigación la autora Proaño (2013) en España propone que en la policía judicial de Pinchicata, se establecen relaciones en las jornadas laborales aludiendo a dificultades personales con alteraciones del sueño, y la influencia en esta variable se deriva de la inteligencia emocional de los individuos del establecimiento y cómo ésta afecta las relaciones afectivas, familiares y personales. Se han planteado una serie de cuestiones en torno a la construcción temática de una carga que los agentes de policía tienen que soportar sobre sujetos típicos, que puede afectar y/o causar dificultades psicológicas como la autolesión, la muerte, el abuso de sustancias, el estrés laboral o la depresión en el lugar de trabajo. , y cómo afectan Gran parte de la inteligencia emocional de una organización se relaciona con el desempeño y las relaciones con los empleados. La autora toma a los sujetos del sector nocturno haciendo una distinción de clase metodológica correlacionar tomando a 30 hombres con un rango de edades entre 18 y 60 años; el diseño fue aleatorio utilizando el instrumento Trait MetaMood Scale (TMMS) los resultados arrojados fueron de un 43.33% en

donde la IE del turno noche presento diferencias significativas en comparación con el turno mañana.

Alba Ospina et. al. (2013) llevaron a cabo una investigación cuasi experimental en una muestra de 47 estudiantes de medicina de Colombia, donde analizaron la relación entre estrés, estrategias de afrontamiento, estilos de aprendizaje y comunicación asertiva. Se utilizó el Cuestionario de Holmes Rahe para evaluar el nivel de estrés, el Cuestionario de Estrategias de Afrontamiento del estrés (CAE), el Cuestionario de Honey-Alonso de Estilos de Aprendizaje y un Cuestionario de Comunicación Asertiva. Los resultados indicaron que los estudiantes con un estilo de aprendizaje práctico eligieron técnicas de relajación como estrategia de afrontamiento, buscando formas inusuales de manejar el estrés. También encontraron que una gran proporción de los sujetos utilizaba el apoyo social como estrategia de afrontamiento y la visualización como canal de aprendizaje.

Por otra parte, en el año (2017) la autora Álvarez, D público su tesis sobre Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en Policías de la Superintendencia de Drogas Peligrosa. Para esto se analizó la relación entre inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento en una muestra de 40 Policías dentro del servicio. Aplico una serie de cuestionarios incluyendo, el socio-demográfico, el inventario de Respuestas de Afrontamiento (CRI-Y) (Ongarato, De La Iglesia, Stover, y Fernández Liporace, 2009), el cuestionario de Exigencia Emocional De Trabajo Para Unidades De Intervención Policial (CEET, para UIP) (Puelles Casenave, 2015) y por último se administró la versión en español del Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) (Fernández-Berrocal, Extremera, y Ramos, 2003). Se ha descubierto que los años de antigüedad tienen un impacto negativo en los niveles de exigencia emocional. También se encontraron resultados

en las variables estado civil y antigüedad en el cuestionario sociodemográfico que infirió tanto la IE como en la exigencia emocional.

Distintas Estrategias de Afrontamiento que utilizan las personas están en íntima relación con la IE, niveles bajos de IE se correlacionan positivamente con estrategias dirigidas a la emoción y los niveles altos de IE se correlacionan positivamente con estrategias dirigidas a la acción hacia el mundo exterior (Tejerizo Fe & García, M. J., & Chirre, 2017). Dicho trabajo se baso en la hipótesis de que las distintas Estrategias de Afrontamiento que utilizan las personas están en íntima relación con la IE, y además difieren en relación al sexo. En primera instancia, se compara si los niveles bajos de IE se correlacionan positivamente con estrategias dirigidas a la emoción (hacia el mundo interno) y los niveles altos de IE se correlacionan positivamente con estrategias dirigidas a la acción (hacia el mundo exterior).

En el año 2019 Julia Puigbo y otros, realizaron una investigación sobre estrés y salud, en la cual se tuvo como objetivo observar cual es la influencia de las distintas dimensiones de la IE sobre las Estrategias de Afrontamiento ante situaciones de estrés cotidiano. Para arribar dicho estudio se utilizó una muestra de 50 personas utilizando la escala TMMS-24, Se realizó una evaluación ecológica momentánea durante 4 días en la que se registraron los estresores diarios con el DISE, el estado afectivo con el PANAS y el afrontamiento del estrés cotidiano mediante la escala MoCope. Se evaluaron 4 tipos de afrontamiento: afrontamiento centrado en el problema, búsqueda de apoyo social, aceptación de las emociones y rechazo. El diseño fue cuasi experimental con medidas repetidas y los datos se analizaron mediante regresiones múltiples.

Los resultados concluyeron en que, la IE promueve el bienestar emocional apoyando el manejo adaptativo del estrés cotidiano.

Según el autor Molero et al. (2020), propone que la IE afecta el estado de satisfacción social y psíquica de los alumnos, lo que les permite entender su contexto y dominar decisiones correctas ante situaciones difíciles que se manifiestan diariamente. Dicha investigación se desarrolló en la etapa educativa (Educación Infantil, Educación Primaria, Educación Secundaria y Educación Universitaria). Se encontraron mejores resultados en educación primaria, y aumentan las aplicaciones para extender la IE en edades tempranas. Por tanto, se ha conseguido un alto porcentaje de aplicaciones que tienen altos efectos positivos en los alumnos, y potencian sus habilidades emocionales y sociales. Formarlos para asumir nuevos retos frente a las influencias cotidianas en los estudios.

CAPÍTULO III

3. METODOLOGIA

3.1. Diseño

El trabajo de investigación consiste en un diseño no experimental, ya que no se ejerce manipulación de variable, ni existe la presencia de grupo control; su enfoque es cuantitativo debido a que se basa en la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas.

Posee un alcance correlacional debido a que su objetivo es medir el grado de relación entre dos variables, se miden, cuantifican y analiza la vinculación, tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba, y de temporalidad trasversal puesto que se realizará en un único tiempo y corto (Hernández Sampieri , 2005).

3.2. Muestra

3.2.1. Participantes

La muestra está conformada por 86 participantes que trabajan como personal en el Servicio Penitenciario Federal de Marcos paz, el tipo de muestreo fue no probabilístico y la selección de la muestra fue llevada a cabo adoptando un muestreo intencional, debido a que involucra a individuos que representan a una población que se eligió de acuerdo con sus rasgos y/o cualidades.

3.2.2. Criterios de inclusión y exclusión

Uno de los criterios de inclusión de los encuestados corresponde al sexo masculino, debido a que el penal de Marcos Paz tiene población carcelaria masculina, por lo que el 90% de agentes que trabaja en dicho establecimiento es del mismo sexo y el porcentaje restante es de agentes femeninas, con un mínimo de edad de veintiún años. Otro de los criterios de inclusión corresponde al nivel de estudio alcanzado, el cual deberá ser secundario completo, Asimismo, la jornada laboral del personal encuestado no superará las doce horas diarias durante el horario matutino, debido a que el personal que trabaje 24 horas de corrido implica un cansancio extra en su labor, pudiendo contaminar la muestra e inferir en los resultados de esta investigación.

En tanto los criterios de exclusión son, poseer un nivel educativo inferior al secundario completo, trabajar una jornada laboral de veinticuatro horas o turno vespertino.

3.3. Instrumentos

Cuestionario sociodemográfico: elaborado ad hoc para los fines de la presente investigación.

Inventario TMMS 24 (Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional), esta levemente basado en el modelo original de Salovey y Mayer y adaptada al español por Fernández-Berrocal (2004), puede considerarse la primera medida de la Inteligencia Emocional, en general, y de la Inteligencia Emocional Rasgo, en particular. Está combinado por 24 ítems, los cuales se responden sobre una escala Likert de 5 puntos compuesta por, 1. Rara vez o nunca es mi caso; 2. Pocas veces es mi caso; 3. A veces es mi caso; 4. Muchas

veces es mi caso; 5. Siempre es mi caso. El TMMS aporta puntuaciones sobre tres factores, denominados:

• Atención a las emociones: La atención emocional se refiere a la conciencia que tenemos de nuestras emociones, la capacidad para reconocer nuestros sentimientos y saber lo que significan.

• Claridad emocional: Se refiere a la facultad para conocer y comprender las emociones, sabiendo distinguir entre ellas, entendiendo cómo evolucionan e integrándolas en nuestro pensamiento.

• Reparación emocional: Se refiere a la capacidad de regular y controlar las emociones positivas y negativas.

Inventario de Respuestas de Afrontamiento –Versión Jóvenes (Moos, 1993, 1995; Ongarato et al., 2009). Consta de 22 ítems (preguntas) que se responden con una escala Likert de 0 (Nunca) a 3 (Frecuentemente) agrupados en cuatro dimensiones de respuestas de afrontamiento. Las preguntas se orientan hacia el foco del afrontamiento –el problema o la emoción– y las que se centran en el modo de afrontar –cognitivo o comportamental– más el componente de evitación o aproximación a la situación problemática (Compas, 1987; Compas, Malcarne & Fondacaro, 1988; Roth & Cohen, 1986; Ongarato et al., 2009). La escala tiene buena confiabilidad en ambas versiones (inglés y español), así como para la presente muestra (Alfa = .88, Ítems N = 22).

Las estrategias de afrontamiento por *Aproximación* incluyen una inversión de esfuerzos en el proceso de afrontamiento y moderan la influencia adversa de cada cambio vital negativo y el rol de los estresores en el funcionamiento psicológico.

Las estrategias de afrontamiento por *Evitación* están centradas en la emoción y reflejan intentos cognitivos y conductuales para evitar pensar en un estresor y sus implicancias, o para manejar el afecto asociado.

La escala posee cuatro dimensiones de las cuales dos son de Acercamiento (Cognitivo y Conductual) y dos de Evitación (Cognitivo y Conductual):

1. Acercamiento Cognitivo. Comprende los esfuerzos cognitivos para entender y prepararse mentalmente para enfrentar un elemento generador de estrés y sus consecuencias mediante un análisis lógico ("*¿Pensó en diferentes formas de manejar el problema?"*), así como los intentos cognitivos para percibir un problema en un sentido positivo, aceptando la realidad de la situación bajo la forma de una reformulación positiva (*"¿Trató de pensar en que Ud. estaba mejor que otra gente con el mismo problema?"*).

*2. Acercamiento Conductual***.** Comprende los esfuerzos conductuales para buscar información, guía o apoyo (*"¿Conversó con algún amigo acerca del problema?")* y los esfuerzos por actuar y solucionar directamente sobre el problema (*"¿Hizo un plan de acción y lo siguió?").*

3. Evitación Cognitiva. Son los intentos cognitivos para evitar pensar de un modo realista acerca del problema en cuestión. (*"¿Trató de olvidar todo lo relativo al problema?"*) y la aceptación o resignación que se refiere a los esfuerzos para reaccionar frente al problema a través de su aceptación. (*"¿Perdió las esperanzas de que volvería la normalidad?"*).

4. Evitación Conductual. Abarca los esfuerzos conductuales para comprometerse en actividades nuevas y crear fuentes sustitutivas o la búsqueda de gratificaciones alternativas (*"¿Se involucró en actividades nuevas?"*) así como los esfuerzos conductuales para reducir la

tensión mediante la expresión de los sentimientos negativos. (*"¿Gritó o lloró como forma de descargarse?"*).

3.4. Procesamiento

Se contactó a los participantes por medio de la plataforma Google Forms, debido a la situación de Distanciamiento Social por la Pandemia Mundial del Coronavirus.

Para la recolección de datos se utilizó un protocolo que posee dentro del mismo un consentimiento informado, el cual presto conformidad cada participante, en el cual se le informo que esta investigación es con fines didácticos para obtener el título de grado, que la información que se brinde es de manera anónima y confidencial, sin requerir devolución, la misma es de forma voluntaria por lo que puede abandonar la prueba si lo requiere. Los resultados no tendrán ninguna influencia en su función. No hay respuestas correctas o incorrectas y sobre todo se agradece su participación.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS

4.1 Análisis Estadísticos

En primera instancia se procedió a identificar aquellos casos que presentaban valores extremos en las variables en estudio, los cuales fueron excluidos de la muestra por no ser representativos, dando lugar a una muestra final de 86 sujetos.

Para conocer las características sociodemográficas de la muestra se realizó un análisis de frecuencias absolutas y porcentuales.

Seguidamente, se utilizó estadística descriptiva para conocer las características de las variables psicológicas. Asimismo, la prueba de normalidad efectuada permitió conocer que las mismas se distribuyeron de manera anormal.

A partir de ello se utilizó la prueba de Rho de Spearman para analizar la correlación entre la inteligencia emocional y las estrategias de afrontamiento. Del mismo modo la relación entre dichas variables y la edad y nivel de estudios de los sujetos fue analizada mediante Rho de Spearman.

Por último, las diferencias en inteligencia emocional y en estrategias de afrontamiento según el lugar de nacimiento y la antigüedad laboral de los sujetos fue observada a través de las pruebas U de Mann Whitney y H de Kruskal Wallis, respectivamente.

4.2. Caracterización de la muestra

Respecto de los datos sociodemográficos de los agentes del Servicio Penitenciario Federal Argentino, se arrojaron los siguientes resultados: el 64% de la muestra tiene su lugar

de nacimiento en la REGION NEA, el 25,6% nació en Buenos Aires, y el 10,5% restante no respondió a los datos solicitados para la investigación.

En cuanto al nivel educativo, se demostró que el 2,3% de los agentes cuentan con el título universitario completo, el 20,9% poseen estudios universitarios incompletos, un 9,3 % posee terciario incompleto, un 1,2% posee terciario completo en cambio, la mayoría (66,2%) reflejó tener estudios secundario completo.

El estado civil de los participantes se distribuyó de forma relativamente equitativa en la mayoría de las variables, siendo el 44,2% solteros, continúa con el 36% en pareja, sigue el 11,6% que se encuentra divorciado y por último, sólo el 8,1% se encuentran casados.

Para concluir, respecto a la antigüedad de servicio que poseen los agentes del Servicio Penitenciario Federal, se demostró que el 26,7% posee hasta 5 años de servicio, el 24,4% posee entre 6 y 10 años de servicio, continua el 22,1% tiene entre 11 y 15 años de servicio, el 15,1% es de entre 16 y 20 años, y por último, el 11,6% posee más de 20 años de servicio próximos a retirarse.

4.3. Tablas Estadísticas

Tabla 1

Características sociodemográficas de la muestra

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Sexo	Hombre	86	100,0

Estado Civil	Soltero/a	38	44,2
	Convive/Pareja de hecho	31	36,0
	Casado/a	7	8,1
	Divorciado/a	10	11,6
Lugar de Nacimiento	Buenos Aires	22	25,6
	Región NEA	64	64,0
	Sin datos	9	10,5
Duración de guardia	12 horas	86	100,0
Antigüedad Laboral	Hasta 5 años	23	26,7
	Entre 6 y 10 años	21	24,4
	Entre 11 y 15 años	19	22,1
	Entre 16 y 20 años	13	15,1
	Más de 20 años	10	11,6
Turno en que trabaja	Matutino	86	100,0
Nivel de estudios	Secundario completo	57	66,2
	Terciario incompleto	8	9,3
	Terciario completo	1	1,2

	Universitario incompleto	18	20,9
	Universitario completo	2	2,3

N=86

Tabla 2

Niveles de Atención emocional, Claridad emocional y Reparación emocional

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Nivel de Atención emocional	Poca atención emocional	9	10,5
	Adecuada Atención Emocional	53	61,6
	Demasiada Atención Emocional	24	27,9
Nivel de Claridad emocional	Poca Claridad Emocional	5	5,8
	Adecuada Claridad Emocional	13	15,1
	Excelente Claridad Emocional	68	79,1
Nivel de Reparación emocional	Adecuada Reparación Emocional	16	18,6
	Excelente Reparación Emocional	70	81,4

N=86

Tabla 3

Análisis descriptivo de las variables psicológicas

Variable	M *(DS)*	Mediana	95% IC	Rango
Atención emocional	28.39 *(6,07)*	29	[27.09, 29.69]	12-36
Claridad emocional	37.47 *(4,96)*	40	[36.41, 38.54]	20-40
Reparación emocional	38.08 (3,90)	40	[37.24, 38.91]	26-40
Inteligencia emocional-Total	103.95 *(11,90)*	108	[101.40, 106.51]	71-116
Aproximación Cognitiva	17.50 *(3,93)*	19	[16.66, 18.34]	6-21
Aproximación Conductual	12.42 *(4,71)*	14	[11.41, 13.43]	1-18
Evitación cognitiva	4.07 *(1,73)*	4	[3.70, 4.44]	0-10
Evitación conductual	7.73 *(1,97)*	8	[7.31, 8.16]	3-12

Tabla 4

Correlación entre Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento

Variable	Aproximación Cognitiva	Aproximación conductual	Evitación cognitiva	Evitación conductual
Atención emocional	0,17**	.189	-,164	.115
Claridad emocional	.317**	.321**	-0,364**	.163
Reparación emocional	.525**	.489**	-,256*	.295**
Inteligencia Emocional Total	0,334**	0,322**	-,313**	.145

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

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

Se examinó la correlación entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento a través del estadístico Rho de Spearman, lo que arrojó la inexistencia de relación entre las variables. Aunque se podría decir que las dimensiones de Inteligencia Emocional demostraron una relación inversa respecto de Evitación Cognitiva, es decir, que mientras que una de ellas aumenta la otra dimensión disminuye.

Tabla 5

Relación entre las variables psicológicas, la edad y el nivel de estudios de los sujetos

Variable	Edad	Nivel de estudios
Atención emocional	-,110	-,224*
Claridad emocional	-,187	-,025
Reparación emocional	-,271*	,033
Inteligencia Emocional Total	-,141	-,183
Aproximación cognitiva	-,277**	,069
Aproximación conductual	-,322**	,054
Evitación cognitiva	,008	-,200
Evitación conductual	-,114	,194

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

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

Se intentó relacionar las dimensiones psicológicas con edad y nivel de estudios, por medio del estadístico Rho de Spearman. Los resultados arrojan la falta de relación entre las

mismas, a pesar de que en la mayoría se refleja una relación inversa como en el caso de Aproximación Conductual y edad.

Tabla 6

Diferencias en Inteligencia emocional según Lugar de nacimiento

Variable	Lugar de nacimiento			
	Buenos Aires	NEA	U	
	R.P.	R.P.		
Atención emocional	41,50	38,00	550 ,000	,527
Claridad emocional	40,14	38,55	580 ,000	,704
Reparación emocional	40,23	38,51	578 ,000	,630
Inteligencia emocional-Total	42,93	37,43	518 ,500	,324

Nota: R.P.: Rango promedio

Se aplicó U. de Mann Whitney para analizar los rangos promedios, lo que arribó en que no existen diferencias entre las dimensiones de Inteligencia Emocional y lugar de nacimiento del personal penitenciario.

Tabla 7

Diferencias en Inteligencia emocional según Antigüedad laboral

Variable	Antigüedad laboral					
	Hasta 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	De 16 a 20 años	Más de 20 años	
	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	
Atención emocional	50.11	43.17	39.45	32.73	50.70	238
Claridad emocional	51.13	40.86	39.42	40.27	43.45	331
Reparación emocional	50.48	44.02	40.18	34.23	44.70	138
Inteligencia emocional-Total	51.65	42.67	37.82	32.42	51.70	125

Nota: R.P.: Rango Promedio

Para evidenciar las diferencias entre Inteligencia Emocional y la antigüedad laboral del personal penitenciario, se realizó la prueba de Kruskal Wallis. Lo que significó la falta de diferencias entre las mismas.

Tabla 8

Diferencias en Estrategias de afrontamiento según Lugar de nacimiento

Variable	Lugar de nacimiento			
	Buenos Aires	NEA	U	
	R.P.	R.P.		
Aproximación cognitiva	43.41	37.24	508 ,000	.263
Aproximación conductual	34.64	40.75	509 ,000	.276
Evitación cognitiva	41.50	38.00	550 ,000	.523
Evitación conductual	30.75	42.30	423 ,500	.034

Nota: R.P.: Rango promedio

Se realizó la prueba de U. de Mann Whitney para poder establecer las posibles diferencias entre las dimensiones de Estrategias de afrontamiento y lugar de nacimiento del personal penitenciario. Los resultados fueron negativos respecto de probables distinciones.

Tabla 9

Diferencias en Estrategias de afrontamiento según Antigüedad laboral

Variable	Antigüedad laboral					
	Hasta 5 años	De 6 a 10 años	De 11 a 15 años	De 16 a 20 años	Más de 20 años	
	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	R.P.	
Aproximación cognitiva	49.89	49.74	39.16	36.69	32.80	170
Aproximación conductual	52.09	45.81	45.76	29.12	33.30	058
Evitación cognitiva	45.43	42.48	41.21	48.42	39.15	877
Evitación conductual	46.70	43.26	46.03	30.65	48.55	323

R.P.: Rango Promedio

Se indagó acerca de los rangos promedios entre Estrategias de afrontamiento y antigüedad laboral de los penitenciarios. Se arrojaron resultados negativos, por lo que se puede decir que no existen diferencias entre dichas dimensiones.

CAPÍTULO V

5. DISCUSION

En el presente estudio, se pretendió investigar la relación entre Inteligencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento dentro del personal del Servicio Penitenciario Federal de Marcos Paz. Sin embargo, los resultados hallados reflejaron la falta de vínculo entre ambas dimensiones psicológicas, por lo que la hipótesis inicial es refutada.

A pesar de ello, la autora Álvarez (2018) analiza la relación entre Inteligencia Emocional, Exigencia Emocional y Estrategias de Afrontamiento en 40 Policías de la Superintendencia de Drogas Peligrosa. Sus resultados determinaron que los años de antigüedad afectó de manera negativa el nivel de la exigencia emocional.

De todas formas, es importante destacar que se hallaron relaciones inversas entre dimensiones y variables, que podrían ser significativas en una muestra de mayor alcance. Como entre la variable edad, Estrategias de Afrontamiento e Inteligencia Emocional, que demostraron que mientras una de ellas aumenta, la otra disminuye.

Este resultado parcial podría ser respaldado por Palomera (2005) quien realiza una investigación sobre Inteligencia Emocional y la variable edad en 281 estudiantes de bachillerato y universitarios. Arribando a resultados que determinan que a mayor edad en los estudiantes, mayor comprensión y entendimiento emocional.

Además, podría relacionarse con el nivel de estudios del personal penitenciario examinado. Ya que se halló una relación inversa entre dimensiones de Inteligencia Emocional como Atención emocional o Claridad emocional, y Evitación cognitiva (dimensión de EA).

Esto podría discutirse junto a Solano y Casullo (2005), quienes investigaron en 137 estudiantes del Ejército Argentino la relación entre variables psicológicas de personalidad (Estilos de personalidad y afrontamiento, e inteligencia) y el éxito académico. Se concluyó que aquellos cadetes que aplican estrategias de afrontamiento centradas en el problema resultan ser más exitosos académicamente, además de poseer una mayor capacidad de pensamiento abstracto y un estilo de personalidad independiente, poco conformista y dominante.

Por otro lado, es necesario destacar las limitaciones que se tuvo durante la realización de dicho trabajo. En primera instancia, la muestra fue encuestada de manera virtual dentro del marco protocolar establecido por causa de la pandemia por Covid-19, por lo que se perdió la capacidad de observación, escucha y asistencia a los participantes. Quizás esta modalidad pudo haber influenciado en los resultados obtenidos.

En segunda instancia, la muestra es considerablemente pequeña como para poseer resultados significativos respecto de las variables psicológicas utilizadas. Por lo que al ser una investigación de diseño no experimental, las variables no pueden ser completamente controladas. Además, en un futuro trabajo se podría agregar como variable el Síndrome de Burnout o estrés laboral, y obtener una muestra más abarcativa.

Asimismo, al realizar un estudio de forma transversal, seguramente se haya perdido la evolución a través de los años del personal del Servicio Penitenciario Federal de Marcos Paz.

Por último, se percibe la importancia de esta investigación ya que no se encontraron antecedentes sobre la temática, por lo que el vacío de conocimiento en Argentina y otros países también dificultaron la confección de dicho trabajo.

CAPÍTULO VI

6. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Álvarez Marín, D. (2018). *Inteligencia emocional, exigencia emocional y estrategias de afrontamiento en policías de la Superintendencia de Drogas Peligrosas* (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa).

Alba Ospina, D., Arenas Dávila, A. M., Bolero Ramírez, F. E., Cañón Buitrago, S.C., Cardona Grisales, H. A., Castaño Castrillón, J.J., Castro Zuluaga, D., Ocampo Salgado, A. & Ramírez Gutiérrez, D. (2013). Estrés, estrategias de afrontamiento, estilos de aprendizaje y comunicación asertiva, en una muestra de estudiantes del Programa de Medicina de la Universidad de Manizales, y diseño de un proceso de mejora. 2012. Archivos de Medicina (Col), 13(2), 187-201.

Castro Solano, A., & Casullo, M. M. (2005). Estilos de personalidad, afrontamiento e inteligencia como predictores de las trayectorias académicas de cadetes en una institución militar. *Anuario de psicología/ The UB Journal of psychology*, *36*(2), 197-210.

Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and Reliability of the Spanish Modified Version of the Trait Meta-Mood Scale. Psychological Reports, 94(3), 751–755. https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755

Garden, H. (2001) Estructura de la mente: la teoría de las múltiples inteligencias. Colombia: Fondo de Cultura Económica.

Goleman, D (1995). *Emotional Inteligence*. *Editorial Kairós, S.A.*

Hernández Sampieri, R. (2005). *Metodología de la Investigación* (5th ed.). Mac Graw Hill.

https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri

Lazarus, R.S., y Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. New York: Springer.

Ley S.P.F. (1973). Recuperado de https://www.spf.gob.ar/drive/repo/general/9332Ley_Organica_del_Servicio_Penitenciario_Federal_20416.pdf

Martín, R. Palomera (2005). Desarrollo de la inteligencia emocional percibida. Diferencias individuales en función del género y edad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, *1*(1), 443-457.

Martínez, A., Piqueras, J., & Inglés, C. (2013). Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Revista Electrónica de Motivación*, *14*(37), 1–24. http://www.javiercastilloformacion.com/wp-content/uploads/2016/11/Relaciones-entre-Inteligencia-Emocional-y-Estrategias.pdf

Molero, P. P., Zurita-Ortega, F., Chacón-Cuberos, R., Castro-Sánchez, M., Ramírez-Granizo, I., & Valero, G. G. (2020). La inteligencia emocional en el ámbito educativo: un meta-análisis. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, *36*(1), 84-91.

Moos, R. H. (1993). Coping Responses Inventory – Youth Form. Manual. Odessa, FL.:

Psychological Assessment Resources.

Oginska-Bulik, N. (2005). Inteligencia emocional en el lugar de trabajo: exploración de sus efectos sobre el estrés ocupacional y los resultados de salud en trabajadores de servicios

humanos. Revista internacional de medicina ocupacional y salud ambiental, 18 (2), 167-175.

Proaño, A. (2013). Condiciones laborales que afectan al desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de la jefatura provincial de la policía judicial de Pinchincha. Tesis de grado Universidad central del Ecuador, Quito.

Puelles Casenave, C. (2015). *Exigencia emocional y estrategias de afrontamiento en policías.* Https://Eprints.Ucm.Es/34273/1/T36677.Pdf.

Puigbó, J., Edo, S., Rovira, T., Limonero, J. T., & Fernández-Castro, J. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el afrontamiento del estrés cotidiano. Ansiedad y estrés, 25(1), 1-6. https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.01.003

Rice, V., & Liu, B. (2016). Personal resilience and coping with implications for work. Part I: A review. *Work*, *54*(2), 325-333.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence: (Cazarez, 2016) Imagination, Cognition and Personality. 185-211. New York: Basic Books.

Sosa, F. M., Mele, S., & Zubieta, E. (2009). Actitudes hacia el multiculturalismo, valores e inteligencia emocional en población militar en misiones de paz. *Anuario de investigaciones*, *16*, 285-292.

Tejerizo Fe, & García, M. J., & Chirre, A. E. (2017). *Estrategias de afrontamiento e inteligencia emocional en estudiantes de cuarto año de la Facultad de Psicología*.

CAPÍTULO VII

7. ANEXOS

Protocolo

Como alumna de la Universidad Abierta Interamericana, se solicita su apoyo para la realización de la presente investigación, con el fin de obtener el título de Licenciada en Psicología. Por tal motivo, solicito su ayuda respondiendo una serie de preguntas, lo cual no le tomara más de 15 minutos. Su participación es voluntaria y podrá interrumpirla si así lo desea. La información que brinde será anónima, confidencial, y será utilizada con estrictos fines académicos. Los resultados no tendrán ninguna influencia en su función. No hay respuestas correctas o incorrectas.

Muchas Gracias!!!

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

a. Edad:……años

b. Sexo: Hombre ☐ Mujer ☐

c. Lugar de Nacimiento:…….....

d. Estado civil:

1. Soltero☐
2. Convive/Pareja de hecho☐
3. Casado/a☐
4. Divorciado/a☐
5. Viudo/a ☐

e. Guardia: 12 hs☐

24 hs☐

f. Antigüedad laboral: ……

g. Turno:

1. Matutino ☐
2. Vespertino ☐

h. Nivel de estudios:

1. Sin estudios ☐
2. Primario incompleto ☐
3. Primario completo ☐
4. Secundario incompleto ☐
5. Secundario completo ☐
6. Terciario incompleto ☐
7. Terciario completo ☐
8. Universitario incompleto ☐
9. Universitario completo ☐
10. Post grado incompleto ☐
11. Post grado completo ☐

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

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

Por favor, describí brevemente el problema situación:

……..……

……

Ahora lee cuidadosamente cada pregunta y contesta con qué frecuencia actuaste como se indica en cada caso frente al problema que describiste, tilda tu respuesta. Recuerda que no hay respuestas correctas o incorrectas, sé sincero al contestar.

NUNCA 0 POCAS VECES 1 FRECUENTEMENTE 2 SIEMPRE 3

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

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

1	2	3	4	5
Nada de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Bastante de Acuerdo	Muy de Acuerdo	Totalmente de Acuerdo

1.	Presto mucha atención a los sentimientos.					
2.	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3.	Normalmente dedico tiempo para pensar en mis emociones.					
4.	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estados de ánimo.					
5.	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6.	Pienso en mi estado de ánimo constante.					
7.	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8.	Presto mucha atención a como me siento.					

9.	Tengo claro mis sentimientos.					
10.	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11.	Casi siempre se cómo me siento.					
12.	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13.	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14.	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15.	A veces puedo decir cueles son mis emociones.					
16.	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17.	Aunque a veces me siento triste, suelo tener un visón optimista.					
18.	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19.	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					

20.	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21.	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22.	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23.	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24.	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					