

**Estrategias de Afrontamiento ante Factores Estresores en  
Policías de Cutral Co, Neuquén.**

**Estudiante:** González Rosa Nolfá

**Legajo:** 18063



**Director/es:** Dra. Julieta Marmo



Trabajo Final de Integración para acceder al título de Licenciatura en Psicología

---

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN  
PARA LA PUBLICACIÓN DE OBRAS EN EL REPOSITORIO  
DIGITAL INSTITUCIONAL DE LA UFLO UNIVERSIDAD

**RIUFLO** - *Repositorio Institucional de la Universidad de Flores* - fue creado para gestionar y mantener una plataforma digital de acceso libre y abierto para la difusión de la creación intelectual de la Universidad de Flores.

El autor cede a la Universidad de forma gratuita pero no exclusiva, los derechos de reproducción, de distribución y de comunicación pública de su obra, a través del RIUFLO. Por lo tanto, la Universidad adopta para los ítems allí depositados la Licencia *Creative Commons* atribución - no comercial - compartir igual 4-0 internacional y siempre requerirá que se cite la fuente y se reconozca la autoría. De solicitar otras limitaciones, el autor podrá detallarlas en forma expresa o a través de la elección de otro modelo de Licencia.

**Autorizo la publicación de la obra:**

Desde la fecha 10 de Septiembre de 2024

Dentro de los 6 meses posteriores a su aceptación [ ]

Otro plazo mayor detallar/justificar:



Firma:

Lugar y fecha: Argentina, 10 de septiembre de 2024

Aclaración del autor: González Rosa Nolfá

## ÍNDICE

RESUMEN .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
Delimitación del objeto de estudio.....	6
Justificación.....	9
Objetivos .....	10
Objetivo general.....	10
Objetivos específicos .....	10
Hipótesis.....	11
Supuesto básico de investigación:.....	11
Pregunta de investigación .....	11
ESTADO DEL ARTE.....	122
MARCO TEÓRICO.....	18
Estrés:.....	18
Estrés Laboral: .....	24
Estrés en trabajadores policiales: .....	26
Afrontamiento .....	31
Clasificación de las estrategias de afrontamiento .....	37
Intervenciones psicológicas. ....	38
MÉTODO .....	43
Diseño de estudio:.....	43
Participantes - Muestra:.....	433
Criterios de inclusión y exclusión.....	43
Instrumentos:.....	43
Procedimiento: .....	47
Utilización del consentimiento informado.....	47
Análisis de los datos:.....	48

RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	49
Resultados descriptivos:.....	49
Resultados estadísticos y análisis de las principales variables.....	49
CONCLUSIÓN.....	61
APORTES Y CONTRIBUCIONES .....	61
LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	63
LINEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS.....	655
PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN .....	67
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS .....	80

## RESUMEN

### **Estrategias de Afrontamiento ante Factores Estresores en la Policía de Cutral Co.**

El presente Trabajo Final Integrador (TFI) ha tenido como objetivo analizar las estrategias de afrontamiento ante la presencia de factores estresores en trabajadores de la Policía de Cutral Co, especialmente en aquellos dedicados al Área de Comando Radioeléctrico. La investigación ha sido enmarcada dentro del área de la Psicología Laboral.

Se ha trabajado con un diseño empírico mixto, combinando herramientas y recursos propios del diseño cualitativo y cuantitativo. La muestra estuvo integrada por 10 trabajadores policiales activos en sus puestos, con edades comprendidas entre 20 y 50 años, todos ellos hombres residentes en la Cutral Co, provincia de Neuquén, Argentina. Los instrumentos de evaluación empleados han sido: El Consentimiento Informado, una Entrevista semiestructurada elaborada *ad hoc* y la adaptación argentina del Inventario de Estrategias de Afrontamiento para Adolescentes y Adultos (Ongarato, et al., 2009). Los resultados han sido analizados con métodos cualitativos, a partir de las categorías emergentes, y un análisis descriptivo y estadístico, desde lo cuantitativo, arribando finalmente a conclusiones integradas desde ambas rutas de investigación.

Entre los principales hallazgos se encontró que en la muestra de policías de la región de Cutral Co, el estrés percibido impacta en las dimensiones familia, trabajo, salud y económica. A su vez, las estrategias para mitigar dichas tensiones más frecuentemente utilizadas son aquellas que se vinculan al afrontamiento por aproximación cognitiva. Finalmente, se describen intervenciones psicológicas, tendientes a mejorar la calidad de vida laboral del trabajador policial.

**Palabras clave:** Estrés. Estrés en Policías. Estrategias de Afrontamiento.

## **INTRODUCCIÓN**

### **Delimitación del objeto de estudio**

El propósito de esta investigación ha sido analizar las estrategias de afrontamiento ante la presencia de factores estresores en trabajadores de la Policía de Cutral Co, provincia de Neuquén, Argentina, para lo cual se llevó adelante un estudio de diseño empírico, mixto. El trabajo se enmarcó en el ámbito de la Psicología Laboral, buscando explorar, comprender y analizar las variables de estudio, e identificar intervenciones desde el rol psicológico, que promuevan un mejor bienestar, disminuyan los factores de tensión y promuevan estrategias funcionales de afrontamiento en el personal policial.

Al enunciar al área específicamente de la Institución Policial denominada: “Comando Radioeléctrico”, se hace referencia a una primera línea de atención a los requerimientos de la comunidad. Además, brinda un servicio de contención, con el objetivo de mantener tranquilo a quien se encuentra del otro lado de la línea, calmarla y llevar tranquilidad hasta que llegue personal policial a su encuentro (Tiempo Sur, 2018). Puntualmente en la ciudad de referencia, esta área fue creada en el año 1990, dedicada a recibir y centralizar toda la información de los llamados telefónicos que reciben en la “Línea 101”. En dicho sector trabajan un total de 50 efectivos policiales, con cargos que van desde la Jerárquica de Comisario Inspector, hasta los denominados Agentes, cumpliendo todos ellos, turnos rotativos de trabajo.

Considerando los distintos factores a los que están expuestos los policías, ya sea por su trabajo vinculado a accidentes de tránsito, situaciones de violencia, robos o hurtos y temáticas complejas en general, Torres (2010) propone que éstos pueden desencadenar en indicadores de estrés, los cuales, si se prolongan en su intensidad y en su cronicidad, conducirían al agente a padecer estrés y agotamiento físico y emocional, insatisfacción con su tarea, menor compromiso y bajo rendimiento con los objetivos planteados desde la

institución, cambios en su conducta, emociones o pensamientos. Así mismo, desde lo personal, familiar y de otras dimensiones de vida cotidiana, tales como la salud pueden verse perjudicadas, producto del estrés.

Se define el Estrés como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual ante un estímulo estresor, el cual puede ser real y percibido como una amenaza o desafío, y que excede los recursos de afrontamiento del individuo (Lazarus y Folkman, 1986). Vinculado a temas laborales, Dejours (2009) lo conceptualiza como una falla en el equilibrio entre las exigencias de la tarea y los recursos disponibles para el trabajador. Esta definición pone énfasis en el contexto ocupacional como fuente de tensión, y en la importancia de los medios disponibles para mitigar su impacto, ya sea en términos individuales u organizacionales. El autor refiere que las condiciones estresantes pueden derivar en patologías de sobrecarga.

El Estrés se caracteriza por una serie de cambios en el organismo, incluyendo modificaciones hormonales, físicas, otras de índole emocional y cognitivas. En su conjunto, en la década de 1950 Selye, agrupó las manifestaciones producto del estrés tales como fatiga, pérdida del apetito, astenia, disminución del peso entre otras, bajo el concepto de “Síndrome General de Adaptación”, el cual tenía distintas fases: Alarma de reacción (cuando el cuerpo detecta el estresor), fase de adaptación (cuando el cuerpo reacciona al estresor) y fase de agotamiento (cuando por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del cuerpo) (Marmo, 2023, pág. 21). En sintonía, describiendo los mecanismos fisiológicos del estrés, en Argentina, los médicos Kertész y Kerman proponen que se involucran tres ejes en la dinámica del estrés: El eje neural, seguido del neuroendocrino y finalmente, el endocrino y “Síndrome General de Adaptación”, el cual puede derivar en consecuencias graves para el equilibrio personal (Kertész et al., 1985; Kerman et al., 2020, en Marmo, 2023), cuando todos los anteriores se sobrepasan en su capacidad de resolución.

La atención de la salud del trabajador, derivó que en muchos países desarrollen el área de la Medicina Laboral (Dejours, 2019) y de la Psicología Laboral - Organizacional, buscando desarrollar estrategias de intervención tendientes al bienestar de su persona, ya sea de su salud física así como también mental.

Continuando con la variable: Estrategias de afrontamiento, se hace referencia a los esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo (Lazarus y Folkman, 1984, 1986). En 1984, Lazarus y Folkman (en Marmo, 2023), enuncian dos direcciones del afrontamiento: Uno dirigido a la propia emoción del sujeto ante la situación amenazante, es decir, aquellos métodos dirigidos a regular y/o modificar la respuesta emocional ante el problema o el modo de vivir la situación, y el otro estilo, dirigido hacia el problema objetivo: En este caso, intentando con este estilo modificar el conflicto que está causando el malestar. Se lo denomina también a este último: Estrategia centrada en la tarea, la demanda o de la acción requerida. Los autores plantean que el afrontamiento no incluye sólo el aspecto conductual de acercamiento-evitación o los procesos defensivos para afrontar las demandas de un estresor dado, sino también un amplio abanico de estrategias cognitivas tendientes a la resolución de problemas y de regulación de las emociones (1988, en Richaud de Minzi, 2001, 2006). Estos estilos serán posteriormente descritos en el marco teórico. Finalmente, desde el punto de vista conceptual, el afrontamiento es valorado como una variable mediadora o moderadora que intenta modificar los efectos desestabilizadores del estrés (Mikulik et al., 2008, en Marmo, 2023).

Considerando lo detallado, los estresores pueden actuar como factores de riesgo, en la medida en que se los considera como aquellas características o circunstancias detectables, de

una persona o grupo de personas, que se sabe asociada con un aumento en la probabilidad de padecer, desarrollar o padecer un desajuste (OMS, 2024).

### **Justificación**

A nivel internacional, y producto de diversos problemas de salud relacionados con el trabajo, la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo (2009, en Rodríguez Carvajal y Rivas Hermosilla, 2011), estimaba una pérdida de 1.250 millones de días de trabajo anuales, ya sea por la disminución de recursos debido al creciente aumento de los problemas psicológicos, psiquiátricos o médicos en general, bajas laborales, ausentismo y abandono, lo cual a su vez conlleva un costo directo en todos los niveles. Como consecuencia de un proceso de desgaste, actualmente se describe el “Síndrome de *Burnout* o Desgaste Profesional”, el cual conllevaría a un proceso disfuncional de deterioro, si no se atiende la multicausalidad de su etiología y se emplean estrategias funcionales para disminuirlo.

Considerando específicamente la labor policial, inherentemente compleja y exigente, se estima que en este contexto, los oficiales pueden estar expuestos a numerosos factores estresores que pueden afectar significativamente su salud mental y el bienestar psicológico y consecuentemente su desempeño profesional. En el contexto de Cutral Co, Neuquén, Argentina, la situación no difiere de la realidad nacional, donde el estrés en la policía se habría convertido en una problemática de gran relevancia. Si bien existen investigaciones previas sobre el fenómeno en general a nivel global (Castro Bejarano et al., 2012; Rodríguez Espíndola et al, 2008; Torres, 2010), se hace necesaria una indagación profunda y específica en el ámbito de esta ciudad, considerando las características particulares de la región y su entorno social.

La relevancia de este estudio radica en diversos aspectos como: El estrés en la policía no solo afectaría a los individuos, sino que puede tener repercusiones en la seguridad pública y la calidad del servicio policial brindado. Al comprender las fuentes de tensión, así como las estrategias de afrontamiento tendientes a disminuir su impacto y su relación con el bienestar, se pueden establecer estrategias para reducir las consecuencias negativas del estrés y mejorar la calidad de vida de los oficiales, repercutiendo positivamente en la seguridad ciudadana.

Por otra parte, la ausencia de investigaciones específicas en este lugar del país, limita la comprensión del fenómeno local y la implementación de intervenciones efectivas. En esta línea, esta investigación buscó llenar este vacío y generar conocimiento aplicable a la realidad particular de la ciudad.

Finalmente, al explorar la temática, sus indicadores obtenidos permitirán diseñar e implementar programas de capacitación y Psicoeducación, adaptados a las necesidades específicas, promoviendo la salud mental y el equilibrio general. Los resultados a partir de la prueba empírica desarrollada, podrán también enriquecer el campo de la psicología aplicada, proporcionando herramientas y conocimientos tendientes al diseño de intervenciones psicológicas en el contexto policial específico.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar las estrategias de afrontamiento en agentes policiales de la Ciudad de Cutral Co, ante factores de estrés laboral.

### **Objetivos específicos**

- Identificar situaciones estresantes en el ámbito laboral de la Policía de Cutral Co, Analizar la relación existente entre las situaciones estresantes en el ámbito laboral

de la Policía de Cutral Co y las estrategias de afrontamiento que utilizan para mitigar el estrés

- Identificar intervenciones desde la Psicología Laboral que mitiguen el estrés y promuevan posibles estrategias de afrontamiento funcionales en los efectivos policiales de Cutral Co.

### **Hipótesis**

A partir del segundo objetivo específico, se formula que los trabajadores policiales tienden a utilizar estrategias de afrontamiento por aproximación ante la presencia de situaciones de estrés laboral.

### **Supuesto básico de investigación:**

A partir del desarrollo expuesto, este trabajo se propone el siguiente supuesto básico de investigación:

Los Policías de Cutral Co se encuentran con situaciones de estrés tales como: Cambios rotativos de turnos laborales, exposición a situaciones de violencia, riesgo para su salud física y/o mental. Sus estrategias de afrontamiento más frecuentemente empleadas se orientan al afrontamiento por sobre las estrategias de evitación.

### **Pregunta de investigación**

Considerando lo expuesto es que este trabajo de investigación pretende dar respuesta al siguiente problema:

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento que suelen utilizar los policías de la Ciudad de Cutral-Có ante las situaciones de estrés laboral?

## ESTADO DEL ARTE

Se describirán a continuación, investigaciones científicas empíricas, que abordan la problemática del estrés laboral en policías y sus estrategias de afrontamiento. Las mismas serán ordenadas siguiendo un orden cronológico. Se tendrá especial consideración a pesquisas realizadas en el contexto argentino, seguidas de otras de población de habla hispana. Es importante señalar que entre las búsquedas realizadas, se han encontrado mayoritariamente estudios cuantitativos, y sólo uno cualitativo y otro estudio mixto.

En el año 2008, las investigadoras argentinas Rodríguez Espínola y Scharagrodsky, realizaron un estudio titulado: “Afrontamiento al estrés en policías”. El trabajo tuvo como propósito identificar las estrategias de afrontamiento más frecuentes en población policial de la provincia de Buenos Aires. La muestra estuvo integrada por 770 oficiales de ambos sexos que se encontraban en actividad, de los cuales 127 eran mujeres (16.5%), 589 hombres (76.5%) y 54 policías omitieron dicha información (7%). De acuerdo a la edad promedio, se observó que la misma se encontraba en el rango de 29 a 39 años. El instrumento de evaluación empleado ha sido la versión española del *Ways Coping Checklist*, validada en Argentina por Richard de Minzi y Sacchi (2005), el cual considera las dimensiones del afrontamiento centradas en la evaluación, es decir, aquellas asociadas a la búsqueda de un significado para la situación tensionante, la reflexión acerca de sus causas y soluciones posibles y la negación del malestar que genera. Por otra parte indaga en estrategias centradas en el problema, conceptualizadas como aquellas que se orientan a modificar o eliminar al estresor, manejar sus consecuencias u operar un cambio personal que permita arribar a circunstancias más favorables y finalmente aquellas dirigidas a la emoción; es decir, aquellas que tienen como finalidad controlar los sentimientos y mantener su equilibrio. Los resultados de esta investigación indicaron que la dimensión mayormente utilizada entre los policías es la que hace énfasis en la evaluación. Éste está relacionado con la búsqueda de un significado

para la situación generadora de estrés, y posibles soluciones, negando el malestar que genera. Las autoras indican que podría relacionarse también con la posibilidad de continuar a diario ejerciendo su función neutralizando el malestar y los desbordes a través de la evitación cognitiva como manera de negar la ansiedad. Luego en menor medida se siguieron las estrategias orientadas a la resolución del problema y finalmente aquellas cuya dimensión se centra en la emoción.

En Argentina, Chávez (2014) estudio las emociones y estrategias de afrontamiento en Policías de Buenos Aires, mediante un estudio empírico, cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 300 efectivos de distintos rangos, integrada por hombres y mujeres, que desarrollaban tareas operativas en diferentes comisarías del conurbano bonaerense. La edad promedio de los participantes fue de 34.86 años. Como instrumentos de evaluación se aplicó el Inventario de Estrategias de Afrontamiento, en su adaptación argentina (Cano García, Rodríguez Franco y García Martínez, 2006) y la Escala de Afecto Positivo y Negativo, en su adaptación peruana (Grimaldo Muchotrigo, 2007). Los resultados indicaron correlaciones entre las diversas estrategias de afrontamiento y el tipo de emociones en el personal policial: A mayor emocionalidad positiva, mayores afrontamientos tendientes a la resolución de problemas, pensamiento desiderativo, reestructuración cognitiva, evitación de problemas, retirada social, menor autocrítica, expresión emocional y apoyo social. A mayor afectividad negativa, mayor autocrítica, expresión emocional, apoyo social y menor resolución de problemas.

En población policial española, García Albuerne, Pérez Nieto y Luceño Moreno (2015), se propusieron estudiar el riesgo de estrés psicosocial y el estrés laboral percibido, mediante el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales Decore (Luceño y Martín, 2008) y la Escala de Apreciación del Estrés Socio-Laboral (Fernández y Mielgo, 2006). La muestra se integró de 462 policías locales (394 hombres y 68 mujeres), con una edad media

de 38 años, de la Comunidad Autónoma de Madrid. Los autores retoman la categorización de la Organización Mundial de la Salud (2004), en el cual se plantea que, entre los estresores relacionados con las particularidades del trabajo, se encuentra el horario laboral (horarios estrictos o inflexibles; largas jornadas de trabajo y horas extras; horarios de trabajo imprevisibles; sistemas de turnos mal organizados, etc.). Los resultados obtenidos indican que todos los trabajadores se encuentran al menos en nivel de alerta en todos los riesgos psicosociales, siendo el turno rotativo mañana-noche el más adverso desde el punto de vista psicosocial. Con respecto al estrés laboral percibido, los trabajadores del turno fijo de noche tienen menos estrés que el turno rotativo mañana-noche.

En Colombia, en el año 2017, Barroso y Herrera Pareja se propusieron identificar, mediante un estudio cualitativo con un diseño fenomenológico y tomando como técnica de recolección de información una entrevista semi-estructurada de dos aspirantes al título de “Técnico Profesional en Servicio de Policía”, de la Escuela de Policía Carlos Holguín Mallarino, la forma como responden a partir de los recursos psicológicos con los que cuenta frente a las situaciones estresantes en el proceso de formación. El foco se centró en el análisis de la labor policial, el estrés y sus implicaciones de afrontamiento cognitivo-emocionales. Los resultados indicaron que los participantes vivenciaron situaciones estresoras tales como el acuartelamiento, la separación de la familia y el entrenamiento físico entre otros. Frente a ello, usaron diversas estrategias cognitivas tales como: Confrontación, planificación, autocontrol, aceptación de responsabilidad, escape-evitación, búsqueda de apoyo social, distanciamiento y reevaluación positiva, unas en mayor medida que otras. En ese sentido, se observó que autocontrol fue la estrategia más empleada por ambos aspirantes al tiempo que distanciamiento y confrontación fueron las estrategias que menos se utilizaron.

Siguiendo con población argentina, Graneros (2018) en su tesis titulada: Estrés laboral en personal policial con turnos rotativos y fijos, se propuso como objetivo evaluar las

diferencias en indicadores de estrés en 80 policías de ambos sexos, con edades comprendidas entre los 20 y 55 años, todos residentes en Capital Federal, Buenos Aires. El instrumento aplicado ha sido el Cuestionario de Estrés Laboral de la OMS – OIT. Los resultados indicaron que el personal que trabaja con horarios rotativos, experimentan mayor estrés en general, que aquellos con horarios fijos.

Parrera Llanos de Chauca (2020) desde Perú publicó su pesquisa sobre el Síndrome de *Burnout* y las Estrategias de Afrontamiento en efectivos del “Águila Negra de la Policía Nacional”. Este estudio tuvo un diseño cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo, comparativo y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 251 policías, de sexo masculino de entre 20 y 59 años. Los instrumentos empleados fueron el Inventario de Burnout de Maslach (Maslach y Jackson, 1981) y el cuestionario COPE- 28 (Morán, et al., 2010). Los resultados mostraron que los participantes presentaron niveles medios de agotamiento emocional (41.4%), nivel bajo de despersonalización (39%), y nivel medio de realización personal (43.4%). Además, se encontró un nivel medio de afrontamiento orientado al problema (43.4%) y en afrontamiento evitativo (37.5%).

Bonnefous (2021) buscó analizar la relación entre los rasgos de personalidad y las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal policial de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina. La muestra quedó conformada de 103 miembros de la Policía de ambos géneros de la Ciudad de Buenos Aires, con una edad promedio de 39,01 años. Como técnica de recolección de datos, se administró un Cuestionario de datos sociodemográficos y *Big Five Inventory* ([BFI] John, 1990; adaptación argentina: Castro Solano y Casullo, 2001) y el Inventario de Respuestas de Afrontamiento para Adultos [CRI-A] (Moos, 1993; adaptación argentina: Mikulic y Crespi, 2008). Los resultados evidencian la preponderancia de las estrategias de afrontamiento evitativas y su relación con la mayoría de los rasgos de

personalidad, a excepción de la apertura a la experiencia. A su vez, se destacó que, a mayor edad, hay mayor responsabilidad, resolución de problemas y evitación.

En Perú, Rafael y Castañeda (2021) se propusieron identificar la relación entre la calidad de vida y los estilos de afrontamiento al estrés en los efectivos policiales de la Divincri Huancayo. La investigación fue cuantitativa, no experimental, transversal, prospectiva y correlacional. La muestra de compuso de 236 agentes policiales (74,6 % del sexo masculino y su diferencia del sexo femenino), a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador. Para acopiar los datos se el Cuestionario de Calidad de Vida *WHO-QOL* y el Inventario de afrontamiento-Cope. Los resultados señalaron que los policías tienen mayoritariamente un nivel medio de calidad de vida (74,2 %). Respecto al estilo de afrontamiento, se ubicó con mayor tendencia aquél centrado en el problema (90,3%), seguidos de aquellos afrontamientos centrados en la emoción, y finalmente de aquellos evitativos. Se halló a modo global que la calidad de vida tiene relación con los estilos de afrontamiento al estrés. En síntesis los investigadores remarcan la calidad de vida se relaciona con los estilos de afrontamiento al estrés, lo cual implica que las respuestas más eficaces o menos eficaces ante las situaciones estresantes se relacionan con el incremento o disminución del bienestar de las personas para esta población Rafael et. al., 2021, pág. 78).

Rodríguez Code (2022) desde Bolivia, propuso una investigación acerca de la relación entre el Síndrome de Burnout y las Estrategias de Afrontamiento, en integrantes de la “Unidad Táctica de Operaciones Policiales”, de la ciudad de La Paz. Para ello se empleó un enfoque mixto, cuantitativo – cualitativo. Como instrumento de indagación se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach y el Cuestionario de Afrontamiento del Estrés y se realizaron Grupos focales. Los resultados obtenidos indican que la prevalencia de Síndrome de Burnout es baja, y a su vez, esto se relaciona con estrategias de afrontamiento centradas en la solución de los problemas y la reevaluación positiva, lo cual permite afrontar de mejor

manera el estrés en sus actividades laborales. Sin embargo, el autor halló que la realización personal es baja en la mayoría de los efectivos policiales que participaron en la investigación, y que el grupo de mayor vulnerabilidad de padecer Síndrome de Burnout se encuentra en los efectivos policiales que están por encima de los 40 años de edad.

En México, Barraza Echeverría (2022) realizó un estudio sobre las características de afrontamiento del estrés en Cadetes de Policías de la Academia de la ciudad de Juárez Generación, mediante un estudio empírico, exploratorio y cuantitativo. La población estuvo integrada por 32 Cadetes, hombres y mujeres, con edades comprendidas entre los 20 a 39 años. Se administró el instrumento: Cuestionario de Afrontamiento al Estrés. Entre los estresores y factores de riesgo asociados a la tarea en el personal, se advirtieron situaciones tales como: El temor inminente a perder la vida, jornadas laborales excesivas, los vínculos con los superiores, y la rotación de los turnos laborales. Los resultados indicaron que la focalización en la solución de problemas, la reevaluación positiva y la evitación son las estrategias más frecuentes, y la expresión abierta emocional, como la estrategia de menor tendencia.

## MARCO TEÓRICO

### **Estrés:**

El término Estrés, que en la actualidad es utilizado por diversas disciplinas, en sus orígenes es importado de la ingeniería y hacía referencia a las fuerzas físicas que se ejercían sobre una máquina. Dicho concepto fue introducido en la medicina por el fisiólogo Walter Cannon quien buscó definir una situación en la que un organismo se expone a un estímulo, un factor estresante, que provoca una reacción adversa. Un estresor es un estímulo cuya expresión en el sistema nervioso es interpretada como nociva o agresiva por un organismo, y éste responde con lo que el autor llamó mecanismo de lucha o huida (Bonfill Accensi et al., 2010). Estas reacciones son pueden provocar cambios en el medio interno: Ya sea por hipoglucemia, sangrado, deshidratación, infección, etc., y externas, tales como el frío, calor, agresión, etc., así como por cambios psicológicos que pueden incluir el miedo, ira, excitación, susto, miedo, sorpresa, etc., o bien todas en conjunto.

La respuesta fisiológica al estrés si bien es un procedimiento hormonal, da lugar a una serie de ajustes a corto (estrés agudo) o a largo plazo (estrés crónico) del sistema vascular, inmunitario, somatosensoriales, que permiten que el organismo se adapte a una serie de estímulos tanto físicos como psicológicos (Duval et al., 2010).

Los procesos fisiológicos que suponen un beneficio a corto plazo, como la inflamación, la digestión, la reproducción y el crecimiento se inhiben. Cuando la intensidad y duración del estímulo excede ciertos límites se puede producir cambios patológicos como hipertensión, úlceras, alteraciones inmunológicas. Estas últimas pueden acarrear otras enfermedades por alteraciones de las respuestas inmunológicas como las denominadas autoinmunes (Kertész et al., 1985; Kerman et al., 2020).

La respuesta inmediata al estrés se encuentra mediada por el hipotálamo y el sistema nervioso autónomo produciéndose aumento de la frecuencia y fuerza de la contracción cardíaca, aumento de flujo en el músculo esquelético, contracción esplácnica y aumento de números de leucocitos circulantes, aumento de la capacidad respiratoria y de la dilatación bronquial. Todos estos cambios aseguran la perfusión sanguínea a los órganos vitales como el corazón y el cerebro, como así también al pulmón y al musculo esquelético. Si el estímulo y la respuesta al mismo persisten se pone en marcha otros sistemas de respuesta a largo plazo entre los que se encuentra el aumento de la secreción del cortisol, por la corteza suprarrenal. Los glucocorticoides refuerzan las acciones del sistema nervioso simpático ayudando a mantener los niveles de glucosa en sangre ante una situación de emergencia.

En las décadas transcurridas desde 1936, cuando Selye introdujo el concepto de estrés, éste se ha extendido mucho más allá de las fronteras de la fisiología, convirtiéndose en un tópico y, al mismo tiempo, paradójicamente, ha continuado generando un enorme volumen de investigación biológica, psicológica y sociológica, así como una producción permanente de literatura popular y de autoayuda.

Hans Selye, pionero en el estudio del estrés, fue quien popularizó el término y lo definió como una respuesta fisiológica del organismo ante cualquier estímulo demandante (1956). Para el autor, el estrés no era intrínsecamente algo negativo, sino una reacción natural del cuerpo para adaptarse a los desafíos. A su vez, la respuesta implicaría una activación del sistema biológico, mediante el cual el organismo lucha por mantener su homeostasis. En esta línea, esta reacción está constituida por mecanismos tripartitos, constituyendo el “Síndrome General de Adaptación”, (Selye, 1956), con las fases ya descritas de: Alarma de reacción, fase de adaptación y fase de agotamiento.

Esta concepción estaba pensada sobre todo en términos físicos, pudiendo identificarse la presencia de dos dimensiones: La fuerza externa o estresor y la reacción corporal o estrés. Para este autor, el estrés es una respuesta inespecífica del organismo ante una diversidad de exigencias, es decir, ante cualquier demanda energética a la que sea sometido, implicándose una respuesta de lucha o de huida. Se trata de un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la supervivencia de la persona. Lo característico es el esfuerzo adaptativo frente a un problema y la reacción inespecífica.

Continuando con la descripción de las fases de Selye, la etapa de alarma constituye un primer nivel. Se caracteriza por ser de corta duración y tiene como objetivo principal movilizar los recursos necesarios para afrontar la amenaza percibida. El organismo se enfrenta al estímulo estresante mediante la activación del sistema nervioso simpático, lo que desencadena una serie de cambios fisiológicos. Se produce una secreción aguda de hormonas como la adrenalina y el cortisol, las cuales preparan al cuerpo para la lucha o huida. Se observan aumentos en la frecuencia cardíaca, la presión arterial, la respiración y la tensión muscular, preparando al organismo para una respuesta física inmediata.

Posteriormente se describe la Fase de adaptación o resistencia. Esta etapa puede extenderse por semanas o meses, dependiendo de la intensidad y cronicidad del factor estresor. Si el estímulo estresante persiste, el organismo entra en una fase de resistencia prolongada, se activan mecanismos fisiológicos y psicológicos para mantener el equilibrio interno (homeostasis) frente al estrés constante. Si bien la respuesta hormonal inicial disminuye, el cuerpo se mantiene alerta. Por último, en la fase de agotamiento. Si el estrés se prolonga en el tiempo, los recursos adaptativos del organismo se reducen, conduciendo a un estado de agotamiento. El cuerpo se vuelve susceptible a diversas patologías, tanto físicas como mentales, debido a la depleción de sus mecanismos de defensa. Se presentan signos como fatiga física y mental, irritabilidad, alteraciones del sueño, dificultad para concentrarse

e incluso depresión. En casos extremos, el agotamiento crónico puede derivar en enfermedades graves e incluso la muerte.

La respuesta al estrés se produce a través del sistema nervioso simpático y el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal (HHA). El sistema nervioso simpático moviliza al organismo para la acción, mientras que el eje HHA libera hormonas como el cortisol, que preparan al cuerpo para afrontar la amenaza (McEwen et al., 2006).

A continuación, se describirán las características del estrés, teniendo en cuenta los desarrollos teóricos globales en el tema.

El estrés, en su forma original, cumple una función adaptativa para el organismo. Es decir, no necesariamente es negativo. En la literatura sobre este tema, algunos autores han diferenciado los conceptos de *eustrés* y *distrés*, siendo en el primer caso una respuesta espontánea, de adaptación natural. Ante un estímulo estresante, el cuerpo se activa mediante la respuesta de lucha o huida, liberando hormonas como el cortisol y la adrenalina. Esta respuesta permite enfrentar situaciones de peligro o desafío, aumentando la fuerza, la resistencia y la capacidad de reacción. En el segundo caso, implica una respuesta que supera el umbral de equilibrio del organismo y puede acarrear consecuencias en su salud en cualquiera de las dimensiones. Por otro lado, la intensidad del estrés *-distrés* no solo depende del estímulo en sí, sino también de la percepción que el individuo tiene de éste. Una misma situación puede ser percibida como altamente estresante por una persona como poco significativa para otra. Esta variabilidad depende de factores como la personalidad, experiencias previas y los recursos disponibles para afrontar la situación.

El estrés desencadena una serie de cambios fisiológicos en el organismo, como se describió anteriormente. A su vez, también se manifiesta a nivel emocional a través de síntomas como ansiedad, irritabilidad, inquietud, dificultad para concentrarse, pérdida de

motivación. Existe una correlación con el impacto cognitivo, pudiendo esta variable afectar negativamente su funcionamiento, causando dificultad para pensar con claridad, problemas de memoria, la atención, la dificultad para tomar decisiones, entre otras modificaciones de las funciones ejecutivas.

Por otra parte, también pueden presentarse consecuencias a largo plazo: El estrés crónico, si no se controla adecuadamente, puede tener consecuencias negativas para la salud física y mental, incluyendo enfermedades cardíacas, accidentes cerebrovasculares, diabetes, depresión, ansiedad, debilitamiento del sistema inmunológico.

Existe una perspectiva que considera también las variables mediadoras del estrés y se relacionan con la interacción entre el evento y la reacción de la persona (perspectiva focalizada en la valoración subjetiva de los sucesos). En esta última línea, Lazarus y Folkman (1984), propusieron una definición relacional, considerando la interacción entre la persona y su entorno. Así, el estrés sería resultado de una relación vivenciada por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Desde este enfoque, existen dos conceptos implicados: La evaluación y el afrontamiento (Marmo, 2023). La variabilidad individual implica la forma en que cada persona experimenta el estrés y las consecuencias que este tiene para su salud varían significativamente. Algunos individuos son más propensos que otros a desarrollar problemas relacionados con el estrés debido a factores genéticos, personalidad, estilo de vida y experiencias previas.

El estrés se origina a partir de estímulos físicos y psicosociales que someten a las personas a demandas que no pueden satisfacer de manera adecuada al tiempo que perciben la necesidad de satisfacerla. Se produce entonces un desajuste entre demandas ambientales y recursos disponibles (Peiró, 1993).

Lazarus y Folkman (1984) definen el estrés como el conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, siendo la situación valorada como algo que grava

o excede sus propios recursos y pone en peligro su bienestar personal. Enfatizan los factores psicológicos o cognitivos y el proceso de evaluación. Es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos que median entre ambos. Supone un estado del organismo caracterizado por el sobreesfuerzo. Es un proceso dinámico que involucra diferentes variables que funcionan a diferentes niveles e interaccionan entre sí; agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva, estrategias de afrontamiento, respuestas psicológicas y fisiológicas (reacción de estrés), variables moduladoras asociadas a elementos predisposiciones (tipo de personalidad) y elementos demográficos tales como el sexo y la edad (Sandín, 1994).

Everly (1978) distingue dos tipos principales de estresores: Los de tipo psicosocial, y los biológicos. En el primer caso, se hace referencia a aquellas situaciones que no causan directamente la respuesta de estrés, sino que se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva o del significado que la persona le asigna. Los de tipo biológico: Son estímulos que se convierten en estresores por su capacidad para producir cambios bioquímicos o eléctricos en el organismo que eliciten por sí mismo la respuesta de estrés, por ejemplo, exponerse a ruido intenso, tomar una taza de café, etc.

El estrés se manifiesta cuando la estimulación es dañina, amenazante o ambigua. Por lo tanto, el estrés se ha entendido como un estímulo, considerando también su impacto en la persona. Pelechano (1991, pág. 773) lo define como “un estímulo o conglomerado de estímulos (sucesos) que son ‘externos’ al individuo, todos ellos con características afectivamente negativas”. Esta perspectiva puede tener una versión cognitiva y de procesamiento de la información, donde el estrés se define como un “exceso o heterogeneidad de estimulación que el individuo no puede procesar de manera correcta” (Fierro, 1983).

En la concepción del estrés como un estímulo, se ha avanzado en el estudio de las situaciones o estímulos que son estresores, tanto en la práctica como potencialmente. Se distinguen y se clasifican los acontecimientos estresores como crónicos, agudos o intermitentes. También se diferencian aquellos que implican cambios significativos en la vida de una persona de aquellos que son simples ajetreos diarios. La investigación y la evaluación se han centrado en estudiar “acontecimientos vitales” y el “reajuste” adaptativo que requieren (Holmes y Rahe, 1967).

### **Estrés Laboral:**

Peiró (1993) define el estrés laboral como un proceso en el que los trabajadores experimentan una discrepancia entre las demandas laborales y los recursos disponibles, lo que lleva a una percepción de desbordamiento y tensión. Destaca la importancia de los factores organizacionales y personales en la percepción y manejo del estrés.

Maslach y Jackson (1981) conocidas por su trabajo sobre *el Burnout*, lo definen en términos de agotamiento emocional, despersonalización y una sensación de baja realización personal, que ocurren como resultado de la exposición prolongada al estrés laboral crónico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2008) conceptualiza este constructo como la reacción que puede tener el trabajador cuando se enfrenta a exigencias y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Karasek y Theorell (1990) proponen el modelo de demanda-control, en el que el estrés laboral se entiende como resultado de la interacción entre las demandas laborales y el control que los trabajadores tienen sobre su trabajo. Según este modelo, la tensión laboral es alta cuando las demandas son elevadas y el control ante el mismo es bajo. En esta línea, se

configura cuando el trabajador enfrenta altas demandas de trabajo en escasos recursos para manejarlas, resultando en una experiencia de malestar significativo que puede afectar su salud y rendimiento (Platán Pérez, 2019).

Engel (1962) aborda el concepto de manera más abarcativa y, en contraste con la postura biológica de Selye, fundamenta su interpretación en los mecanismos psicológicos de defensa. Según Engel, estos mecanismos se activan antes de cualquier sistema fisiológico cuando el organismo enfrenta una demanda, ya sea interna o externa.

González de Rivera (1991) sostiene que, cuando las demandas del entorno exceden o no alcanzan los niveles óptimos para que el organismo funcione de manera eficiente, este percibe la situación como una amenaza, peligro o algo desagradable. Esto provoca una respuesta de lucha o huida y/o una reacción de estrés. Así, incluso una estimulación insuficiente puede ser una fuente perjudicial de estrés.

El estrés laboral se describe como un conjunto de respuestas emocionales, cognitivas, fisiológicas y conductuales ante factores adversos o perjudiciales relacionados con el contenido, la organización o el entorno del trabajo. Este estado se caracteriza por altos niveles de tensión y ansiedad, junto con la sensación recurrente de no tener la capacidad para enfrentar la situación (Comisión Europea, 2000). Bajo ciertas condiciones de intensidad, frecuencia y duración, el estrés puede actuar como precursor de diversas patologías y afectar significativamente la salud física y mental.

El estrés laboral implica una respuesta psicofisiológica compleja del individuo ante las demandas y desafíos del entorno laboral que exceden su capacidad de afrontamiento. No se limita a una simple reacción emocional, sino que involucra una serie de cambios fisiológicos y psicológicos interconectados. En el ámbito emocional, se caracteriza por la aparición de emociones negativas, que afectan significativamente el estado de ánimo, las

relaciones interpersonales y la calidad de vida del individuo, generando un círculo vicioso que exacerba el estrés. A nivel conductual, estas tensiones se manifiestan en cambios en el comportamiento, como el aumento de errores en el trabajo, dificultad para concentrarse, toma de decisiones impulsivas, ausentismo laboral, abuso de sustancias y comportamientos disruptivos en el entorno de trabajo. En cuanto a demandas laborales se ha reflejado que el estrés laboral se vincula con:

- Demasiadas tareas o responsabilidades en un tiempo limitado;
- Poca autonomía o capacidad de decisión sobre el trabajo;
- Dificultades en la comunicación o relaciones hostiles con compañeros o superiores;
- Falta de claridad en las expectativas o metas del trabajo;
- Ruidos excesivos, iluminación inadecuada, temperatura extrema;
- Viajes desde el domicilio del empleado hasta su lugar de trabajo;
- Insuficiente valoración del trabajo realizado.

### **Estrés en trabajadores policiales:**

El trabajo policial está relacionado directamente con el estrés, debido a la naturaleza exigente y con frecuencia peligrosa de su labor. Si las exigencias de este trabajo no se manejan adecuadamente, puede desbordar los recursos del trabajador y presentar indicadores para su salud y de modo global, generar consecuencias significativas tanto a nivel personal como para la sociedad en su conjunto.

Entre las características en esta población en particular, se suele indicar que el nivel de estrés suele ser elevado debido a la exposición frecuente a situaciones de peligro,

violencia, trauma y muerte. A su vez, podría ser crónico y prolongado en el tiempo, debido a la naturaleza exigente y constante del trabajo policial.

Una de las profesiones más expuestas al estrés es la de oficial de policía, debido a la constante exposición al peligro y la agresión, así como la intervención continua en conflictos y tensiones humanas (Vidal, 2022). Entre los factores que agravan esta situación se incluyen las amenazas hacia sus familias, la falta de apoyo dentro del sistema policial, el hostigamiento ciudadano y las presiones jerárquicas (Lipp et al., 2017). Estos elementos asocian el trabajo policial con la toma de riesgos, que a menudo moviliza emociones intensas, convirtiéndose en una fuente de alteraciones mentales (Kaczmarek, 2021).

Además, el estrés laboral en los policías se manifiesta en la aparición de enfermedades psicosomáticas, junto con síntomas psicológicos, fisiológicos y conductuales (Lin et al., 2019). La presencia de síntomas como depresión, insomnio, y el aislamiento familiar y social afectan negativamente la salud mental de los oficiales (Marinho et al., 2018).

El trabajo desempeñado por los agentes de policía constituye un factor de riesgo significativo para el estrés laboral, debido a la naturaleza de sus actividades, que incluye turnos rotativos, supervisión de múltiples áreas, monitoreo, tareas de seguridad y el mantenimiento del orden público, entre otras actividades de alto riesgo (Carrión, 2007). Estos factores dificultan que el oficial pueda desempeñarse de manera óptima, generando un preocupante cuadro de estrés. Para alcanzar resultados laborales positivos, es fundamental garantizar un entorno psicológico saludable y libre de estrés laboral. Solo de esta manera es posible fomentar una cultura organizacional sólida, así como una mentalidad fuerte y productiva (Jiménez, Flores y Romero, 2021).

Violanti et al. (2017) subrayan que el estrés laboral en los oficiales de policía está vinculado de manera crítica con los cambios frecuentes en sus asignaciones y turnos, lo que

provoca una alteración significativa en su estabilidad física y mental. Este tipo de cambios, que incluyen traslados a nuevas áreas de trabajo, incrementa la susceptibilidad a condiciones como la hipertensión y los trastornos del sueño, impactando negativamente su rendimiento y salud a largo plazo.

La movilidad forzosa en el ámbito policial es un factor determinante en el desarrollo de estrés laboral. Los agentes que son trasladados frecuentemente reportan una mayor prevalencia de problemas de salud mental, lo que indica la necesidad de intervenciones tendientes a mitigar tales efectos.

Carolina Elizabeth Díaz (2021) realizó un estudio sobre el estrés laboral en policías de la provincia de Buenos Aires, enfocándose en cómo factores como la sobrecarga de trabajo, las condiciones físicas y la falta de apoyo social afectan a los oficiales. Su investigación reveló que estas condiciones estresantes tienen un impacto significativo en la toma de decisiones y la impulsividad de los policías, lo que puede perjudicar su desempeño en situaciones críticas, especialmente en decisiones rápidas y bajo presión.

El estrés repercute en las dimensiones física, emocional, conductual y social del trabajador policial. Existen ciertas manifestaciones específicas. Especialmente los trabajadores que deben trasladarse desde su localidad hasta el lugar de trabajo. Al respecto, Castro Berajano et al. (2012) indican que los funcionarios policiales suelen sentirse más agotados, cansados, desanimados y tristes. Sumado a ello, quienes consideran que su labor es excesiva, indican que el dolor corporal les ha dificultado su trabajo habitual, incluido su trabajo fuera de casa y las tareas domésticas. El estrés crónico puede tener graves consecuencias para la salud integral, como por ejemplo, enfermedades cardiovasculares, trastornos digestivos, debilitamiento del sistema inmune, aumento del riesgo de obesidad y

diabetes, entre otras. De las alteraciones mentales se encuentran la ansiedad, depresión, insomnio, irritabilidad, dificultad para concentrarse, etc.

Lazarus y Folkman (1984) plantean que el estrés no es una reacción estática, sino que está constantemente cambiando como resultado de la continua interacción entre la persona y el ambiente. Estos autores hacen énfasis en los factores psicológicos o cognitivos y en el proceso de evaluación. Sandín (1994) sostiene que el estrés es un fenómeno complejo que implica estímulos, respuestas y procesos psicológicos relacionados entre sí. Este autor supone un estado de sobreesfuerzo, y que aquí se involucran diferentes variables en distintos niveles de interacción entre sí; agentes internos y externos, procesos de evaluación cognitiva y estrategias de afrontamiento, conocidas como aquellas respuestas psicológicas y fisiológicas que son propias de la reacción al desencadenante.

Según Sánchez, Sanz Bou, González e Izaola (2001), los policías llevan a cabo su trabajo en un ambiente de constante conflicto, muy cercano a la criminalidad y la marginalidad. Las herramientas con las que se desempeñan habitualmente, como la defensa y el arma de fuego, representan adicionales que incrementan los factores de estrés. A estos elementos se suman los propios de la estructura organizativa, donde las relaciones laborales entre los funcionarios y la naturaleza de sus tareas generan tanto agotamiento físico como psicológico, lo cual contribuye significativamente a los efectos del estrés laboral.

El trabajo policial está asociado a una serie de aspectos estresantes que pueden tener impactos negativos significativos en los efectivos. Entre estos estresores se incluyen el aburrimiento, la falta de respeto por falta de la comunidad, el excesivo papeleo, el contacto con personas a veces negativas y desafiantes, los traslados, las situaciones violentas y la naturaleza jerárquica y burocrática de la policía.

El estrés asociado con el trabajo policial ha sido identificado como una de las principales razones por las cuales los policías abandonan la profesión en favor de otras carreras (Burke, 1989, en Kenan Gül, 2008) e incluso, en casos extremos, puede contribuir a situaciones de suicidio.

La Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (O.I.T., 1998) indica que el estrés relacionado con el trabajo policial puede llevar a problemas serios como conflictos matrimoniales, abuso de alcohol e incluso suicidio.

En 1994, Casanueva y Di Martino ubicaron a los agentes de policía en el segundo lugar en cuanto a la incidencia de estrés laboral, solo superados por los trabajadores de minería. En 1999, Sánchez Milla destacó que la profesión policial es uno de los grupos ocupacionales donde los factores estresantes son particularmente prominentes, calificándola como una profesión inherentemente estresante. De manera similar, en 2002, Ruiz Ramírez publicó que los miembros de la policía son especialmente susceptibles a los factores de estrés y sus consecuencias, debido a que muchas de las demandas laborales que enfrentan son impredecibles, poco estructuradas y cualitativamente significativas. El autor destacó que con frecuencia se pasa por alto al personal de los cuerpos de emergencias, incluidos los policías, como posibles afectados por el estrés laboral. Esto se debe, entre otras razones, a:

- Los estereotipos comunes que perciben como individuos fuertes y preparados para enfrentar cualquier situación de estrés alto;
- El temor de las propias instituciones a reconocer que estas profesiones pueden generar efectos perjudiciales en los trabajadores, debido principalmente a dos motivos: el alto costo que tal reconocimiento podría implicar para las organizaciones y la repercusión negativa en la sociedad, considerando que se trata de personal dedicado a la seguridad y asistencia de los demás;

- Los propios miembros de estos cuerpos de intervención, muchos de los cuales afirman sentirse protegidos emocionalmente por sus informes en situaciones críticas. Otros simplemente no perciben el riesgo, considerando que las necesidades de las víctimas directas son mucho más evidentes e importantes que las propias;

En la misma línea, Miravalles se formuló en 1990 la pregunta: “¿Quién auxilia al auxiliador?”. El autor señaló que a los miembros de las fuerzas de seguridad no se les proporciona la capacidad explícita para superar los problemas subjetivos que surgen durante su desempeño laboral o aquellos problemas externos que puedan afectarlos. Además, opinó que, a pesar de ser fundamental, no se reconoce institucionalmente la importancia de esta capacidad. Concluyó que es necesario brindar asistencia y apoyo a los miembros de las fuerzas de seguridad, los “auxiliadores”, ya que ellos también son víctimas, aunque no reconocidas.

### **Afrontamiento**

Como una primera definición, se entiende el afrontamiento o manejo como un proceso que engloba el conjunto de acciones, pensamientos y sentimientos que las personas emplean al enfrentarse a situaciones problemáticas, con el objetivo de resolver problemas y reducir tensiones. Cabe destacar que estos esfuerzos por enfrentar las situaciones problemáticas no siempre serán exitosos, y en muchas ocasiones el individuo tendrá que utilizar diferentes recursos o métodos de afrontamiento hasta conseguir manejar o enfrentar el estrés que la situación provoca (Della Mora, 2006).

Frydenberg y Lewis (2000, en Bertella y Parola, 2009) describen el afrontamiento como estrategias o métodos cognitivos conductuales que permiten adaptarse exitosamente al entorno. Con base en estos primeros enfoques, se puede afirmar que el afrontamiento no solo

es un proceso dinámico y cambiante para enfrentar el estrés generado por ciertas situaciones, sino que también facilita la adaptación o supervivencia del individuo. Este proceso involucra el uso de diversos recursos del propio sujeto, pertenecientes a diferentes categorías.

Retomando las teorías interrelaciones del estrés, siendo sus referentes más reconocidos los autores Lazarus y Folkman (1984), los investigadores definen a éste como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación. Los autores plantean que la misma persona es la que experimenta que algo se agrava o excede sus propios recursos poniendo en peligro su bienestar personal; es decir que es una relación dinámica y bidireccional entre la persona y el entorno. La evaluación es definida como el mediador cognitivo de las reacciones del estrés (por ejemplo, pensamientos, ideas, creencias, actitudes, etc.) estos factores median, en relación, entre los estímulos (estresores) y las respuestas del estrés.

Lazarus y Folkman (1984) mencionan tres tipos de evaluación: primaria, secundaria y terciaria (afrentamiento). Partiendo de la premisa que la evaluación primaria está centrada en las demandas de la situación y consiste en analizar el hecho si es positivo o negativo, es decir, que la persona que padece esta demanda debe preguntarse *¿qué significa esto para mí?* Para poder responder a esta incógnita el resultado debe ser un autoanálisis que implique la capacidad de poder ser crítico con uno mismo, para que el suceso sea considerado como bueno o malo, relevante o irrelevante, amenazante o no. La evaluación secundaria tiene como objeto el análisis y la valoración de la capacidad del propio sujeto, afrontar el suceso que terminó de evaluar, es decir que la valoración de los recursos personales concluirán en gran medida, si el individuo se siente asustado, desafiado u optimista, jugando un papel importante y esencial los pensamientos anticipatorios, la historia previa de afrontamiento frente a situaciones adversas o no.

Seguendo con los autores (1984), éstos describen el afrontamiento o *coping*, como aquellos procesos conductuales y cognitivos que activa la persona ante el estrés. Existen dos tipos de afrontamiento, ya sea aquellos tendientes a la resolución del problema y/o a la regulación emocional. Siendo la primera dirigida a reconocer o identificar, pensar qué grande es el problema, *¿me está causando malestar?*, *¿cuál sería la solución de este problema?*, *¿busco ayuda profesional para que me oriente?*, aquí estaría diseñando un nuevo método de afrontamiento. La estrategia de regulación emocional está centrada en la emoción, por ejemplo, este tipo de recurso sería llorar, distraerse, dormir, ver una película, leer un libro, entre otras.

Lazarus y Folkman (1986) proponen que las estrategias de afrontamiento se encuentran en constante cambio, tendientes a ser desarrolladas para hacer frente a demandas externas y/o internas específicas que se consideran excesivas o que sobrecargan los recursos de un individuo. Incluyen un esfuerzo cognitivo y conductual. Este enfoque teórico se desarrolló posteriormente en la teoría de las emociones, orientada hacia un punto de vista constructivo y cualitativo.

Suls, David y Harvey (1996) llevaron a la identificación de diferencias entre dos conceptos aparentemente similares: Estilos de afrontamiento y Estrategias de afrontamiento. Según Fernández-Abascal (1997), el estilo se refiere a la tendencia de un individuo a afrontar una situación, la preferencia del individuo por utilizar uno u otro tipo de estrategia de afrontamiento y su estabilidad temporal y situacional. Las estrategias son procesos específicos que se utilizan en cada situación y pueden variar según la situación desencadenante. En este sentido, se puede pensar en un estilo de afrontamiento como una disposición general de guía a una persona a pensar y actuar de manera más o menos estable en diferentes situaciones (Sandín, Chorot, Santed y Jiménez, 1995). Las estrategias de afrontamiento, por otro lado, están determinadas por la situación.

Pelechano (2000) sostiene que ambos conceptos son complementarios, y que los estilos de afrontamiento representan formas estables o consistentes de afrontar el estrés, mientras que las estrategias de afrontamiento relacionan comportamientos o acciones más específicos a una situación. De manera similar, otros estudios han combinado perspectivas disposicionales y contextuales para respaldar la asociación entre ambos constructos (Bouchard, 2003; David y Suls, 1999; Moos y Holahan, 2003).

Actualmente, el estudio de diversas actividades y estrategias en el contexto del estrés es un tema importante en salud mental. La adaptación adecuada al medio ambiente basada en relaciones adecuadas y apoyo humano es un componente esencial de la salud mental. En este sentido, los tipos de y estrategias de afrontamiento que una persona utiliza habitualmente pueden facilitar o convertirse en obstáculos en su trabajo con los demás, es decir, en las relaciones efectivas y con la población en general. Comprender la relación entre los rasgos de personalidad y las estrategias de afrontamiento que las personas utilizan en situaciones estresantes es un primer paso.

Carver, Scheier y Weintraub (1989) desarrollaron el *COPE Inventory*, un instrumento para evaluar las estrategias de afrontamiento, y definieron a éstas como las respuestas conductuales y cognitivas que los individuos utilizan para gestionar las demandas de situaciones estresantes.

Por otro lado, Carver (1989) establece estrategias de evitación, es decir que las personas buscan evitar o huir de la situación estresante. Pueden incluir el consumo de alcohol o drogas, el aislamiento social, la procrastinación, entre otras.

Maan, Bishop, Chong, Tong Peng y Ang (2005) señalan que altos niveles de ira en los agentes de policía están directamente relacionados con niveles elevados de estrés y con un aumento en el uso de estrategias de afrontamiento inadecuadas, como las estrategias de

evitación. Además, la ira elevada también parece asociarse con una mayor percepción de malestar psicológico o distrés. En contraste, un mejor control de la ira se relaciona con una mayor utilización de estrategias activas y de reinterpretación positiva, así como una menor dependencia de estrategias de evitación.

Otras investigaciones (Anshel, 2000; Maan et al., 2005) indican que el uso de estrategias de afrontamiento basadas en la evitación puede tener efectos negativos tanto en la salud física como psicológica de los agentes de policía. Aunque estas estrategias de afrontamiento no muestran relación significativa con la salud del personal, sí están vinculadas a ciertos factores de personalidad.

Endler y Parker (1990) definen las estrategias de afrontamiento como un conjunto de respuestas que las personas emplean para manejar y adaptarse a situaciones que son percibidas como estresantes, que incluyen tanto intentos de resolver el problema como de manejar las emociones que surgen en respuesta al estrés.

Por otro lado, Skinner, Edge, Altman y Sherwood (2003) proponen que el afrontamiento es un proceso dinámico a través del cual las personas utilizan una variedad de métodos y estrategias para manejar y adaptarse a las demandas estresantes, buscando reducir el impacto negativo del estrés en su bienestar.

En su modelo de demanda-control-apoyo Karasek y Theorell (1990) señalan que el afrontamiento del estrés laboral depende de las demandas laborales, la autonomía del trabajador y el apoyo social en el entorno laboral. Estrategias efectivas incluyen el fortalecimiento de las habilidades de control sobre el trabajo y el acceso a redes de apoyo social dentro de la organización.

Dewe y Cooper (2007) afirman que las estrategias de afrontamiento del estrés laboral deben centrarse en disminuir las demandas laborales que son percibidas como estresantes, incrementar los recursos disponibles para manejarlas, y mejorar la habilidad del individuo para gestionar sus reacciones emocionales frente al estrés. Entre las estrategias más habituales destacan la planificación, la delegación de responsabilidades, el control de las emociones y la reevaluación cognitiva.

Las estrategias de afrontamiento son fundamentales para manejar el estrés laboral, especialmente en profesiones de alto riesgo como la policía. Éstas pueden clasificarse en diversas categorías según su enfoque y metodología. Según Sandín (1994), el afrontamiento implica un proceso dinámico de evaluación y reevaluación de las situaciones estresantes y la implementación de acciones para manejar dichas situaciones.

Existen diferentes instrumentos para evaluar las estrategias de afrontamiento ante el estrés, en su mayoría derivados de la teoría de Lazarus y Folkman. Algunos de los más utilizados son: El cuestionario de Modos de Afrontamiento (Lazarus y Folkman, 1984), el COPE (Carver, Scheier y Weintraub, 1989) y el Indicador de Estrategias de Afrontamiento - (Amirkhan, 1994), la Escala de Estrategias de Coping (Chorot y Sandín, 1993), la Escala de Afrontamiento para Adolescentes (Frydenberg y Lewis, 1997) y el Inventario de Respuestas de Afrontamiento en Jóvenes (Moos, 1993, 1995) (Ongarato et al., 2009, pág. 384). En población adolescente argentina, la investigadora Richaud de Minzi realizó una adaptación para una muestra local, y en el mismo país, Casullo y Fernández Liporace siguieron esa tendencia. Según Ongarato et al. (2009), Mikulic y Crespi (2008) han encarado una adaptación del *Coping Response Inventory- Adults* (Moos, 1993) en población adulta, y es esta última la utilizada para la evaluación cuantitativa del afrontamiento en esta investigación.

## **Clasificación de las estrategias de afrontamiento**

A nivel global, se han encontrado diversas maneras de clasificar las estrategias de afrontamiento, tal como se sintetizan a continuación:

**Estrategias centradas en el problema:** Las cuales buscan cambiar la situación estresante. Incluye acciones directas para eliminar o reducir el estresor, modificar el entorno o buscar soluciones prácticas. Implica la elaboración de planes detallados y la organización de tareas para enfrentar la situación de manera efectiva. Recolectar información relevante sobre el problema para entenderlo mejor y encontrar soluciones viables. Evaluar las opciones disponibles y tomar decisiones informadas para resolver el problema.

**Estrategias centradas en la emoción:** Se enfocan en manejar las respuestas emocionales al estrés en lugar de alterar la situación estresante. Reinterpretar la situación estresante y adaptar las emociones y expectativas en consecuencia. Expresar las emociones relacionadas con el estrés, ya sea verbalmente, a través de la escritura o mediante actividades creativas.

**Estrategias de evitación:** Promueven la evitación la confrontación directa con el estresor o las emociones relacionadas. Por ejemplo, participar en actividades que desvíen la atención del estresor, negar o minimizar la existencia del problema, o también algunas personas recurren al alcohol o drogas como una forma de evitar enfrentar el estrés, aunque esta no es una estrategia saludable ni recomendable.

**Estrategias de apoyo social:** Implican buscar apoyo de otros para manejar el estrés. Recibir consuelo y comprensión de amigos, familiares o colegas. Obtener ayuda práctica o material para manejar el problema, así como asesoramiento, orientación o información de expertos o personas con experiencia en la situación.

Estrategias cognitivas: Se relacionan con la posibilidad de cambiar la forma en que se percibe o se piensa sobre la situación estresante. Modificar los pensamientos negativos o irracionales sobre la situación estresante. Practicar la atención plena y la meditación para aumentar la conciencia y la aceptación del momento presente. Aprender y aplicar técnicas para resolver problemas de manera sistemática y efectiva.

Como se mencionó anteriormente, los trabajadores policiales enfrentan una serie de estresores únicos debido a la naturaleza de su trabajo, que incluye a la exposición frecuente a diversas situaciones. Frente a ello, las estrategias de afrontamiento son esenciales para ayudar a estos profesionales a manejar el estrés y mantener su bienestar físico y mental.

En esta investigación se ha administrado el “Inventario de Respuestas de Afrontamiento en Jóvenes” (Moos, 1993, 1995), de Ongataro y el equipo de investigadores argentino, instrumento que será descrito en el apartado de metodología. Sin embargo, cabe enunciar que el mismo evalúa los siguientes grupos: Factor 1, integrado por: Afrontamiento por Aproximación Cognitiva y al Factor 2, Afrontamiento por Aproximación Conductual; el Factor 3 se ha nominado como Afrontamiento por Evitación Cognitiva, y el 4, Afrontamiento por Evitación Conductual.

### **Intervenciones psicológicas.**

Del análisis de las investigaciones actuales, se han encontrado diversas intervenciones tendientes a mitigar el impacto del estrés, agrupadas según la corriente psicológica en la que se enmarca. En este sentido, se pueden enunciar las siguientes:

Desde la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) se ha hallado que la misma resulta efectiva para ayudar a los policías a identificar y modificar pensamientos y comportamientos negativos y/o disfuncionales relacionados al estrés en el servidor policial. Se centra en

desarrollar habilidades para manejar situaciones estresantes de manera saludable (Jiménez González, 2023), entre las cuales se enmarcan intervenciones breves y focalizadas tales como:

- Reestructuración cognitiva: modificar las ideas disfuncionales que afectan al trabajador en esta área;
- Terapia de resolución de problemas: Mediante esta técnica se podrá identificar con claridad situaciones que le están ocasionando malestar, así como posibles alternativas para su resolución.
- Técnicas Fisiológicas: Encaminadas a reducir los efectos fisiológicos ante los factores estresantes, entre las que se pueden enunciar: Respiración profunda diafragmática (la cual facilita que el oxígeno llegue a todo el organismo de manera adecuada y por ende las funciones orgánicas reduzcan su actividad, disminuyendo la ansiedad), Relajación muscular progresiva (facilitando que la persona reduzca la tensión muscular).
- Ensayos conductuales: Los cuales preparan al trabajador sobre cómo actuar ante la aparición de pensamientos invasivos.
- Exposición: Con la finalidad de poner en práctica lo aprendido en los ejercicios de simulación, y a la vez, que detecte cogniciones negativas que surjan de la tarea.
- Retroalimentación: Implica una revisión de todo lo aprendido durante el proceso terapéutico

Por otra parte, algunos Programas de Resiliencia también tienen importantes efectos en esta área. Ello implica el denominado Entrenamiento en resiliencia: Diseñados para fortalecer la capacidad de los policías para adaptarse y recuperarse de situaciones estresantes. Estos programas suelen incluir técnicas de meditación y ejercicios de respiración y reconocer los

aspectos o factores protectores individuales, grupales y del contexto, resolviendo asertivamente las situaciones.

Es importante destacar que en cualquiera de los casos, se debe ayudar a preparar o realizar un Entrenamiento en Gestión del Estrés, mediante programas que enseñan a los policías a reconocer sus señales y aplicar técnicas de relajación y manejo del tiempo para reducir el impacto en su vida diaria.

En el marco de las intervenciones en Policías, Torres (2010), siguiendo a Daza (2001), plantea que los programas destinados a la prevención del estrés consisten en la transmisión de un conjunto de saberes dados a los trabajadores para promover el reconocimiento de los estresores así como sus efectos para la salud y el adiestramiento en técnicas o habilidades destinadas a regular y manejar las condiciones sus efectos; es decir, a promover el cambio en la forma en la que el individuo aborda los problemas del estrés (ya sea desde cómo percibe las situaciones), así como la forma en que las afronta.

Algunas Técnicas Grupales podrían incluir el apoyo social y organizacional, mediante:

- Grupos de apoyo: Permiten a los policías compartir experiencias y estrategias de afrontamiento con colegas que enfrentan desafíos similares.
- Supervisión y mentoría: Las cuales pueden proporcionar orientación y apoyo emocional, informacional o material, ayudando a los policías a manejar el estrés y desarrollarse profesionalmente.

Por otra parte, se plantean intervenciones Psicolaborales, que pueden abordarse desde las siguientes dimensiones:

- Mejoras en las condiciones laborales: Implica el reconocimiento de factores estresores y cambios organizacionales para reducir la carga de trabajo, mejorar el entorno laboral y proporcionar recursos adecuados para manejar situaciones estresantes.
- Capacitación y desarrollo profesional:
  - o Formación continua: Ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional puede ayudar a los policías a sentirse más competentes y seguros en sus roles, reduciendo el estrés asociado a la incertidumbre y la falta de habilidades.
  - o Simulaciones y entrenamientos realistas: La capacitación en situaciones realistas pueden preparar mejor a los policías para enfrentar situaciones estresantes y mejorar su capacidad de respuesta.

En cualquiera de los contextos, resulta fundamental desarrollar estrategias de autocuidado globales que abarquen el ejercicio físico: La actividad física regular es una estrategia efectiva para reducir el estrés y mejorar el bienestar mental y físico; así como la nutrición adecuada: Mantener una dieta equilibrada y saludable puede ayudar a los policías a mantener su energía y reducir el impacto del estrés en su cuerpo y el sueño de calidad, para la recuperación y el manejo del estrés.

Finalmente, se proponen intervenciones desde la Psicoeducación, tendientes a proteger a las personas implicadas en la situación, moderando la ansiedad generada a partir del desconocimiento y/o desinformación, posibilitando el acceso a conductas más adaptadas, menos ansiosas, y de este modo elevar la calidad de vida de las personas (Torres, 2010,pág 14).

Según Trejo Velasco (2018), es importante cuidar de la salud de los hombres y las mujeres que trabajan en la Policía, dado que las consecuencias del agotamiento pueden

repercutir, no solo a nivel individual, sino también en el contexto familiar, laboral y en la sociedad en su conjunto. Es por ello que resulta muy importante, reconocer e identificar las variables que pueden incrementar la tensión diaria en este trabajo en particular, y desarrollar estrategias desde la Psicología, tendientes a disminuir el malestar, en pos a mejorar la calidad de vida del trabajador y su entorno.

## **MÉTODO**

### **Diseño de estudio:**

El presente Trabajo Final Integrador tuvo como objetivo analizar las estrategias de afrontamientos más frecuentemente utilizadas por los policías de Cutral Co, ante las situaciones de estrés laboral.

Para llevar adelante la investigación, se trabajó con un diseño no experimental, transversal y mixto.

### **Participantes - Muestra:**

Se seleccionó una muestra no probabilística, conformada por una población por 10 trabajadores policiales, con edades comprendidas entre 20 y 50 años de ambos sexos de la ciudad de Cutral Co, Provincia de Neuquén, Argentina.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Como criterio de inclusión se consideraron particularmente Policías Agentes hasta la jerarquía de Suboficiales que se desempeñan en la unidad policial denominada: Comando Radioeléctrico. A su vez todos los participantes trabajan horarios rotativos y finalmente, todos son residentes en la ciudad enunciada. Por otra parte, no quedarán incluidos en este estudio, personas no pertenecientes a la Institución o unidad policial de esta región, o bien que se encuentren retirados o jubilados de este puesto de trabajo.

### **Instrumentos:**

En relación a los instrumentos, se han administrado:

- Consentimiento Informado.

Las personas seleccionadas para la realización de este estudio, presentaron por escrito el acuerdo y aceptaron participar del mismo. Recibieron información acerca de los objetivos de la investigación; tipo de participación y el uso exclusivamente académico que se hará desde los resultados obtenidos.

- Entrevista semidirigida:

Se ha realizado *ad hoc* el instrumento de evaluación en este estudio. La misma se define como una "...Reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) (Hernández Sampieri et al., 2018, pág. 449). Las preguntas han sido consideradas generales en su inicio, es decir, aquellas que parten de planteamientos globales para dirigirse al tema que interesa, seguidas de preguntas tituladas como sensibles, que abordan el tema en particular y finalmente de cierre (Hernández Sampieri et al., 2018, pág. 450).

La línea inicial prevista de la entrevista desarrollada ha indagado sobre inicialmente sobre datos sociodemográficos (edad, sexo, cargo en la institución), motivación para la elección de su profesión; consideración personal sobre el trabajo policial, presencia de indicadores de estrés, vivencia subjetiva en relación a causas y estrategias de afrontamiento al estrés; necesidades para el bienestar laboral u otras observaciones que quisiera realizar el policía entrevistado.

- *Coping Responses Inventory*, adaptación argentina denominada: "Cuestionario sobre situaciones problemáticas de la vida", de las investigadoras de la Universidad de Buenos Aires – Conicet: Ongarato, P.; de la Iglesia, G.; Stover, J. y Fernández Liporace, M. (2009).

En su versión original, el *Coping Responses Inventory - Youth Form* (Moos, 1993) cuenta con 48 ítems agrupados en ocho dimensiones que miden distintas respuestas de

afrontamiento. Combina elementos de las principales teorías propuestas en la bibliografía clásica: las que 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 Y Fondacaro, 1988; Folkman Y Lazarus, 1985; Lazarus Y Folkman, 1984; Roth Y Cohen, 1986, en Ongarato et al., 2009). Las respuestas de afrontamiento se dividen en dos grupos mayores de dimensiones o escalas: Afrontamiento por Aproximación y Afrontamiento Evitativo. A su vez, cada grupo, se compone de cuatro escalas, dentro de las cuales, las dos primeras dimensiones corresponden a estrategias de tipo cognitivo, en tanto que las dos últimas corresponden al afrontamiento comportamental o conductual.

El grupo de Afrontamiento por Aproximación está formado por las escalas: Análisis Lógico, Reevaluación Positiva, Búsqueda de Orientación y Apoyo y Resolución de Problemas; el grupo de Afrontamiento Evitativo incluye: Evitación Cognitiva, Aceptación o Resignación, Búsqueda de Recompensas Alternativas y Descarga Emocional

La prueba administrada se inicia con un enunciado que permite describir algún problema de la vida de la persona ocurrido durante el último año, bajo la consigna: *“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 flguran 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”*.

La segunda parte de la técnica, y la cual será considerada en este estudio, se realiza mediante la respuesta al instrumento, el cual consta de 22 reactivos y una escala tipo Likert, pudiendo responder a cada uno, una de las siguientes opciones: “Nunca”, “Pocas veces”, “Muchas veces” o “Siempre”. Las respuestas se aúnan en los siguientes tipos de

afrontamiento: Por “Aproximación Cognitiva”, por “Aproximación Conductual”, por “Evitación Cognitiva” y por “Evitación Conductual”, obteniéndose un Alpha de Cronbach en la adaptación del instrumento de .66 para el Factor 1, de .66 para el Factor 2, .58 para el Factor 3 y .53 para el 4, y distribuyéndose sus ítems según la tabla que se sigue a continuación:

ESCALA	ITEMS						
1 Afrontamiento por Aproximación Cognitiva	1	3	10	11	14	16	17
2 Afrontamiento por Aproximación Conductual	2	4	6	12	15	18	
3 Afrontamiento por Evitación Cognitiva	7	8	13	19	20		
4 Afrontamiento por Evitación Conductual	5	9	21	22			

Fuente: Ongarato et al. (2009, pág. 389)

El formato de respuesta es una Likert de cuatro posiciones, diseñada en términos de frecuencia temporal (Nunca – Pocas veces – Muchas veces – Siempre), cada posición responde a un valor: Nunca =1, Pocas veces =2, Muchas veces =3, Siempre=4. Las respuestas se suman y se dividen según la cantidad de ítems correspondiente a cada escala, no hay una escala total (Aguirre, 2021). Las puntuaciones elevadas indicarán el uso de esas estrategias de afrontamiento. En las tendencias de aproximación cognitiva y conductual: la persona intenta solucionar los problemas y no evitarlos, a diferencia de las estrategias por evitación cognitiva y conductual: De las cuales se desprende la posibilidad de desconocer o negar el problema sin solucionarlo o intentar solucionarlo realmente.

A modo global, este instrumento permite acortar los tiempos de aplicación respecto a la versión original de 80 ítems a 22, así como de la distribución de su puntuación. La técnica puede ser autoadministrada, aplicada de modo grupal o individual. Por último, las adaptaciones lingüísticas facilitan la comprensión y comodidad de los examinados del medio

local para adolescentes y adultos. En este trabajo, se ha tomado la escala cuantitativa, dado que los datos cualitativos han sido recogidos mediante la entrevista.

### **Procedimiento:**

Para poder administrar los instrumentos a la muestra seleccionada, se estableció contacto de manera virtual con la Autoridad Policial a cargo, solicitando el permiso para realizar las entrevistas. Luego se procedió a la administración de los instrumentos, pero primeramente se entregó el Consentimiento Informado a cada integrante de la muestra de esta investigación. Finalmente se tomaron las entrevistas y el Cuestionario de forma individual a cada persona para que la experiencia resulte más enriquecedora, en una única sesión, de manera presencial. En este sentido, siguiendo a Hernández Sampieri et al. (2018), se ha realizado el acopio de datos narrativos en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de muestreo. El análisis de datos se realizó mediante las categorías de análisis correspondientes a los criterios cualitativos, y se procedió al análisis descriptivo y estadístico de la prueba cuantitativa. Finalmente se integraron los hallazgos, siguiendo las pautas de la ruta mixta de investigación.

### **Utilización del consentimiento informado**

Como se ha enunciado en el Procedimiento, en la presente investigación se ha administrado el Consentimiento Informado, antes de iniciar la toma de los instrumentos, a cada uno de los participantes.

Éste se constituye como un dispositivo legal, de conocimiento y cumplimiento obligatorio, tal como establece la Ley 26529 (2009, Cap. III, Artículo 5), del Honorable Congreso de la Nación Argentina. Este documento otorga información clara, necesaria y

suficiente sobre las implicancias, derechos y obligaciones de la persona. Se detallan los derechos del entrevistado, se explica el uso y la confidencialidad de los datos proporcionados, y se advierte sobre la posibilidad de negarse y retractarse en cualquier momento durante el proceso. A través de este instrumento, el individuo explicita su conformidad de manera autónoma y libre, asegurando el pleno uso de sus facultades mentales (ver Anexo I).

### **Análisis de los datos:**

Desde la ruta de la investigación cualitativa, luego de la recolección de los datos, se ha procedido a la organización y análisis de los mismos, avanzando inicialmente por una revisión panorámica de la información recabada. A partir de ello, se determinaron las categorías y criterios (conceptualizaciones analíticas desarrolladas por el investigador para organizar los resultados relacionados con una experiencia humana), con el objetivo de configurar los datos obtenidos, mediante una base elaborada por el investigador, y se avanzó en ese sentido, mediante la identificación de unidades de análisis. Se empleó una codificación axial y selectiva. Una vez organizadas las respuestas en las categorías, se procedió al análisis y comprensión de los resultados, considerando los objetivos planteados, el supuesto básico y pregunta de investigación (Hernández Sampieri et al., 2018).

Las categorías de este estudio se organizaron en: Estrés – Salud mental – Necesidades detectadas. Se detallan a continuación, en el apartado “Resultados”. Es importante señalar que los indicadores de afrontamiento han sido abordados desde el Cuestionario cuantitativo. En esta línea, se clasificaron las respuestas individualmente, siguiendo la clasificación según los 4 Factores de afrontamientos del instrumento. Se utilizó un Excel, que permitió, mediante fórmulas específicas, obtener los datos cuantitativos esperados (Ver Anexo III).

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En este capítulo se presentan los resultados integrados a la discusión, a partir del análisis de los instrumentos administrados. En primer lugar, se detallan las características de la muestra. Seguidamente, se realiza una descripción de cada una de las variables principales de estudio. Por último, se presentan resultados sobre el estrés y al afrontamiento en los policías de la muestra, siguiendo un análisis categorial y cuantitativo, y planteados siguiendo los objetivos previstos en esta investigación para cerrar el apartado respondiendo a las intervenciones del Psicólogo en este contexto.

### **Resultados descriptivos:**

#### **Características de la muestra**

Se realizó la presente investigación, a un total de diez participantes. En cuanto a la variable género, la muestra estuvo comprendida por 10 hombres, representado el 100 % del total de la muestra.

Todos los policías se residían Cutral Co, Provincia de Neuquén, Argentina, y se encontraban activos al momento de la evaluación. Respecto a la variable edad, las mismas estuvieron comprendidas entre los 20 y 50 años. Las categorías del puesto del escalafón policial entrevistado, comprendió los cargos de: Entre los Suboficiales: Suboficial Mayor, Suboficial, Sargento y Cabo Primero, y atendiendo a los puestos de Oficiales y Jefes: Subcomisario, Oficial Principal, Oficial Inspector, distribuidos de acuerdo a como se presentan en la Tabla 1, preponderando los Cabos Primeros, y Oficial Inspector.

Teniendo en cuenta la variable antigüedad, la misma osciló entre 1 y 20 años, promediando los 6 y 10 años de tal como se observa en la Tabla 2

#### **Tabla 1**

*Distribución de la muestra según sexo, categorías*

<b>Puesto</b>	<b>Cantidad de Policías</b>	<b>Sexo Masculino</b>
Suboficial Mayor	1	
Suboficial	1	
Sargento	1	
Cabo Primero	3	10
Subcomisario	1	
Oficial Inspector	2	
Oficial Principal	1	

**Tabla 2.**

*Antigüedad en el trabajo policial.*

Menos de 1 año	1
Entre 1 y 5 años	1
Entre 6 y 10 años	5
Entre 11 y 15 años	2
Entre 15 y 20 años	1
Entre 21 y 30 años	
Más de 31 años	

**Descripción de las variables principales**

En este punto, luego de haber realizado las entrevistas y los resultados de la codificación axial, se desprenden las siguientes categorías de análisis y sus respuestas, tal como puede apreciarse en la Tabla 3

**Tabla 3**

***Resultados de la codificación axial - categorial.***

Tipo de respuestas	Frecuencia de aparición	Categorías
<p><i>“Familiar”. Desatención en su ámbito familiar, conflictos familiares...El no estar con mi esposa e hijos...”</i></p>	7	Estrés – Dimensión/es
<p><i>“Laboral...Menor desempeño, en general en mis actividades diarias...”</i></p>	6	
<p><i>“...Mayor riesgo al verse expuesto a tener que viajar continuamente, por el cansancio y desgaste que significa tener que salir a hacer dedo teniendo que levantarme varias horas demás...El hecho de viajar muchas veces me genera agotamiento... Muchas veces por el viaje y estar pendiente si me alzan cuando hago dedo para llegar temprano al servicio o al adicional...”</i></p>	5	
<p><i>“Deterioro físico, mental... Desgano, agotamiento...”</i></p>		
<p><i>“Económico...Deterioro económico...En el sueldo que muchas veces no alcanza, el alquiler, son cosas que a uno van desgastando...”</i></p>		

<p><i>“Considero que no necesita apoyo profesional”</i></p> <p><i>“Tal vez”</i></p> <p><i>“Por el momento no considero necesitar ayuda profesional, cuando empecé a viajar sentí a veces desahucia y bronca porque tenía que estar parado en la ruta, con frío, calor. Pero luego ya lo asimilé y hoy lo tomo como algo normal”</i></p>	<p>7</p> <p>1</p> <p>2</p>	<p>Salud Mental</p>
<p><i>“Equipamiento..”</i></p> <p><i>“Mayor apoyo psicológico como físico para mejorar nuestro desempeño como efectivos policiales, que los días de arresto o sanciones sean más administrativos que físicos”.</i></p> <p><i>“Ninguna”</i></p> <p><i>“...El recurso humano debería enaltecer más en cuanto al salario...”</i></p> <p><i>“...Aquellos efectivos policiales que no son de un mismo lugar pueda volver a su lugar de origen a trabajar evitando gastos de alquiler, o también que exista ayuda económica para acceder a alguna vivienda, cambio de horario para todo el personal policial, etc...”</i></p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>5</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>Necesidades detectadas</p>

<p><i>“...Desde mi punto de vista creo que hay muchas cosas que se pueden revertir o al menos mejorar: reglamentos internos, un caso bastante fácil de ver son las sanciones. Cuando un efectivo policial comete una falta administrativa, normalmente se sanciona con días de arresto, es un recargo laboral que implica, por ejemplo sin son 15 días de arresto...”</i></p>	<p>1</p>	
---	----------	--

(Fuente de elaboración: Hernández Sampieri et al., 2018).

A continuación se realizará una integración de los resultados obtenidos, y su análisis en función de los autores e investigaciones consultadas.

Teniendo en cuenta el **primer objetivo** de esta investigación, según el cual se buscó identificar situaciones estresantes en el ámbito laboral de la Policía de Cutral Co, a partir del análisis del discurso, se ha llegado a la conclusión que el personal policial detecta entre las mayores áreas de impacto del estrés, aquellas relacionadas con las dimensiones: Familia, Laboral, Salud y en menor medida la Económica. Ello coincide con los aportes teóricos de Castro Berajano et al. (2012), Vidal (2022), Kazcmarek (2021), Marinho (2018), Jimenez, Flores y Romero (2021), Violanti (2017). Torres (2010), entre otros autores.

Puntualizando en las dimensiones, respecto al contexto familiar, se evidencia en las respuestas tales como: *“Desatención en su ámbito familiar, conflictos familiares...El no estar con mi esposa e hijos...”*. En esta línea, concuerdan los resultados de la investigación realizada en Colombia por los autores Barroso y Herrera Pareja (2017) quienes remarcan la relación del estrés policial en el contexto familiar, haciéndose visible en temas como el acuartelamiento que implica la separación del ámbito familiar.

En segundo término, el estrés es referido al ámbito propiamente laboral. En este sentido, se registra en esta categoría, “...Mayor riesgo al verse expuesto a tener que viajar continuamente, por el cansancio y desgaste que significa tener que salir a hacer dedo teniendo que levantarme varias horas demás...El hecho de viajar muchas veces me genera agotamiento... Muchas veces por el viaje y estar pendiente si me alzan cuando hago dedo para llegar temprano al servicio o al adicional...”. A su vez, se han registrado expresiones tales como “...Menor desempeño, en general en mis actividades diarias...”. Los hallazgos de este estudio coinciden con la investigación española de García Albuérne, Pérez Nieto y Luceño Moreno (2015), quienes retomando las categorías de la OMS (2004), explican que entre los estresores relacionados con las particularidades del trabajo, se encuentra el horario laboral (horarios estrictos o inflexibles; largas jornadas de trabajo y horas extras; horarios de trabajo imprevisibles; sistemas de turnos mal organizados, etc.), siendo el turno rotativo mañana-noche el más adverso desde el punto de vista psicosocial, lo cual también se encuentra en línea con Graneros (2018), quien comprobó que el personal que trabaja bajo esta modalidad, experimenta mayor estrés en general, que aquellos con horarios fijos en personal policial de Argentina, y lo mismo reporta Barraza Echeverría (2022) desde México.

Teniendo en cuenta la muestra de esta investigación, los policías oscilan en el tiempo de traslado en una media de 2.5 años, con parámetros indicados entre el año y los 5 años, más allá del cargo en el escalafón policial, tal como se indica en la Tabla 4

#### **Tabla 4**

##### ***Viajes y traslados en el cargo policial***

<b>Puesto</b>	<b>Antigüedad en el puesto</b>	<b>Años de traslado</b>	
Cabo Primero	Menos de 1 año	1	2
Suboficial	Entre 1 y 5 años	1	2
Sargento	Entre 6 y 10 años	6	5
Oficial Inspector	Entre 11 y 15 años	2	1
Oficial Principal	Entre 15 y 20 años	1	
Suboficial Mayor	Entre 21 y 30 años		
Subcomisario	Más de 31 años		

Considerando los temas de salud, manifestados en expresiones como “*Deterioro físico, mental... Desgaste, agotamiento...*”, categorías que Parrera Llanos de Chauca (2020) en Perú también corroboró en su investigación, en la cual los policías reportaron niveles medios de agotamiento emocional (41.4%), nivel bajo de despersonalización (39%), y nivel medio de realización personal (43.4%) y en sintonía con la investigación de Colombia, efectuada por Barroso y Herrera Pareja (2017) detectó indicadores tales como el entrenamiento físico entre otros. Desde México, Barraza Echeverría (2022) aporta también que muchos de los participantes indicaron el temor inminente de perder la vida

Finalmente, y atendiendo a la economía, algunos participantes han respondido respecto al temor al “*...Deterioro económico...En el sueldo que muchas veces no alcanza, el alquiler, son cosas que a uno van desgastando...*”.

Atendiendo a lo expuesto en términos explicativos y comprensivos, tal como se ha expuesto también desde la teoría, el trabajo en este sector correlaciona con indicadores de

estrés, teniendo en cuenta la naturaleza exigente y peligrosa de su labor, así como la presencia de factores de riesgo como la exposición a situaciones de peligro, violencia, trauma y muerte. Puntualmente respecto a los traslados, el estrés se debe a la interrupción de la vida familiar y social, la incertidumbre sobre el nuevo destino y las diferencias en las condiciones de trabajo. Estos factores combinados pueden resultar en un aumento del estrés y una disminución del bienestar general de los agentes.

A pesar de que se han expresado factores de riesgo psicosocial, asociados al estrés del trabajo policial, al indagar en las necesidades de su ámbito laboral, en su mayoría han reportado no tener ninguna en particular. Sólo de modo individual y en muy bajos índices, se indicaron expresiones que incluyen el acompañamiento psicológico, mejoras en el salario, equipamientos y otras de orden administrativo - organizativo. Esto puede darse, debido a que la administración de las técnicas se ha efectuado en el propio contexto laboral, lo cual, a pesar de registrar cierto estrés, también sus expresiones pueden haber sido cuidadas en lo que respecta a la demanda del policía en su contexto cotidiano y laboral.

Respecto al **segundo objetivo** propuesto: Analizar la relación existente entre las situaciones estresantes en el ámbito laboral de la Policía de Cutral Co y las estrategias de afrontamiento que utilizan para mitigar el estrés, se ha encontrado cuantitativamente, la preponderancia de Afrontamientos por Aproximación Cognitiva, las cuales incluyen el Análisis lógico y una revaloración positiva, tal como se observa en la siguiente Tabla 5

**Tabla 5***Distribución y puntuación de estrategias de Afrontamiento por dimensión*

Dimensión de afrontamiento	Ítem	caso	caso	caso	caso	caso	caso	caso	caso	caso	caso	Promedio total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
		Md										
Afrontamiento por Aproximación Cognitiva	1	2.85	3	2.71	2.71	2.71	2.85	3.28	2.71	3.43	2.85	2,91
	3											
	10											
	11											
	14											
	16											
17												
Afrontamiento por Aproximación Conductual	2	2.83	1.83	2.66	1	1.33	1.16	2.16	1.5	1.83	1.33	1,76
	4											
	6											
	12											
	15											
	18											
Afrontamiento por Evitación Cognitiva	7	2	2.4	2.2	2.2	2.2	2.2	1.8	2.2	1.6	2.8	2,16
	8											
	13											
	19											
	20											
Afrontamiento por Evitación Conductual	5	3	1.75	2	1.75	1.75	1.5	2.25	1.25	2	1.5	1,87
	9											
	21											
	22											

En todos los casos preponderó el Afrontamiento por Aproximación Cognitiva, a excepción de un único registro con Afrontamiento por Evitación Conductual. Los resultados de esta pesquisa, se encuentran en sintonía con la mayoría de las investigaciones cuantitativas consultadas. Entre ellas, la realizada en Argentina por Rodríguez Espínola y Scharagrodsky (2008), quienes en su muestra de policías encontraron que la dimensión mayormente utilizada es la que hace énfasis en la evaluación, la cual se relaciona con la búsqueda de un significado

para la situación generadora de estrés, y posibles soluciones. En el mismo país, en 2014 y también con muestra policial, Chávez llega a la conclusión que a mayor emocionalidad positiva, mayores afrontamientos tendientes a la resolución de problemas, pensamiento desiderativo, reestructuración cognitiva, evitación de problemas, retirada social, menor autocrítica, expresión emocional y apoyo social, en sintonía con lo descrito hasta entonces. A su vez, en Colombia también priman las estrategias cognitivas tales como: Confrontación, planificación, autocontrol, aceptación de responsabilidad, halladas por el estudio de Barroso y Herrera Pareja (2017), el población similar.

En Perú Parrera Llanos de Chauca (2020) encontró un nivel medio de afrontamiento orientado al problema (43.4%) y en menor tendencia, un afrontamiento evitativo (37.5%). En el mismo país, Rafael y Castañeda (2021) hallaron también estrategias más centradas en la resolución del problema por las de tipo evitativo. Rodríguez Code (2022) desde Bolivia coincide en sus resultados, encontrando la misma tendencia: Estrategias centradas en la solución de los problemas y la reevaluación positiva, lo cual permite afrontar de mejor manera el estrés en sus actividades laborales, según los autores. En Colombia, también se destacaron el uso de diversas estrategias cognitivas tales como: Confrontación, planificación, autocontrol, aceptación de responsabilidad, escape-evitación, búsqueda de apoyo social, distanciamiento y reevaluación positiva, unas en mayor medida que otras.

A diferencia de lo expuesto, solo un único estudio realizado por Bonnefous (2021), quien analizó las estrategias de afrontamiento al estrés en el personal policial de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, encontró la preponderancia de las estrategias de afrontamiento evitativas.

Considerando la explicación de estas modalidades, y siguiendo a Grasso (2015), el uso productivo de estrategias que incluyen la planificación y la reevaluación positiva, se

constituyen como herramientas fundamentales para reducir el impacto del estrés laboral. En esta línea, se esperaría que las organizaciones promuevan entornos que faciliten el uso de estas estrategias.

En este punto, se ha podido comprobar la segunda hipótesis prevista en esta investigación, según la cual se puede afirmar entonces que los trabajadores policiales tienden a utilizar estrategias de afrontamiento por aproximación ante la presencia de situaciones de estrés laboral.

Finalmente, en relación al **tercer objetivo** que proponía identificar intervenciones desde la Psicología Laboral que mitiguen el estrés y promuevan posibles estrategias de afrontamiento funcionales en los efectivos policiales de Cutral Co, de las pesquisas indagadas, la mayoría apunta a mejorar la calidad de vida, mediante intervenciones del enmarcas en la Terapia Cognitivo-Conductual (TCC) (Mazón Pinos, 2023; ); las cuales promueven la premisa de que los pensamientos, emociones y comportamientos están interconectados, y que al modificar los patrones de pensamiento disfuncionales, se pueden alterar las respuestas emocionales y conductuales frente al estrés.

En esta línea, la reconstrucción cognitiva es una técnica central en la TCC que ayuda a los individuos a identificar y desafiar pensamientos irracionales o distorsionados que contribuyen al estrés (Daza, 2001). En el contexto policial, esto podría implicar ayudar a los agentes a cuestionar creencias fatalistas o exageradas sobre situaciones laborales peligrosas o desafiantes, y reemplazarlas con interpretaciones más realistas y manejables. Por ejemplo, un policía que enfrenta un incidente violento puede aprender a reinterpretar su reacción emocional inmediata como una respuesta normal al peligro, en lugar de como un signo de debilidad personal.

La TCC también se enfoca en el desarrollo de habilidades prácticas para enfrentar el estrés. Este entrenamiento puede incluir técnicas como la solución de problemas, la planificación, y la asertividad, que son cruciales en el entorno policial. Los policías pueden aprender a dividir tareas abrumadoras en pasos manejables, a negociar con superiores y compañeros de manera efectiva, y a establecer límites saludables para proteger su bienestar psicológico. Estas habilidades no solo reducen el estrés a corto plazo, sino que también fortalecen la resiliencia a largo plazo.

Otros autores consultados (Torres, 2010; Rodríguez Espíndola et al., 2008), han resaltado la importancia de desarrollar Talleres Psicoeducativos y trabajar también de modo preventivo: La prevención implica intervenciones destinadas, no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida (Torres, 2010), en la medida del reconocimiento de los factores de riesgo implicados, así como mediante la promoción de factores protectores, capaces de disminuir o eliminar el impacto producido por la tensión laboral.

Finalmente, se ha podido, mediante la prueba empírica desarrollada, avalar el supuesto básico de investigación, según el cual, los Policías de Cutral Co se encuentran con situaciones de estrés tales como: Cambios rotativos de turnos laborales, exposición a situaciones de violencia, riesgo para su salud física y/o mental, hallando con mayor frecuencia, estrategias de que se orientan al afrontamiento cognitivo, por sobre las estrategias de evitación.

## **CONCLUSIÓN**

### **APORTES Y CONTRIBUCIONES**

La presente investigación ofrece significativos aportes tanto al ámbito académico como al práctico en la psicología laboral y organizacional, abordando una problemática que, aunque reconocida, ha sido insuficientemente explorada en contextos específicos como el de la policía de Cutral Co, Neuquén.

El estudio proporciona una visión detallada de las estrategias de afrontamiento que los policías en dicho contexto emplean frente a los factores estresantes de su labor. El hallazgo principal indica que las estrategias de afrontamiento por aproximación cognitiva son las más utilizadas, lo que contrasta con la tendencia general en otros contextos donde predomina la evitación. Esta preferencia sugiere una particularidad en la población estudiada, donde los policías parecen estar más enfocados en reinterpretar y buscar un significado para los eventos estresantes en lugar de evitarlos.

Aunque el estrés laboral en policías es un tema recurrente a nivel global, este estudio aporta una perspectiva local al enfocarse en la región de Cutral Co, Neuquén. La investigación ha intentado dar respuesta a un vacío en la literatura al proporcionar datos empíricos sobre una población específica, contribuyendo al entendimiento de cómo las características regionales y las condiciones socioeconómicas particulares influyen en el manejo del estrés laboral.

Basado en los resultados obtenidos, el estudio no solo describe las estrategias de afrontamiento, sino que también propone intervenciones psicológicas específicas para mejorar la calidad de vida laboral de los policías. Estas propuestas incluyen programas de resiliencia, entrenamiento en manejo del estrés y la implementación de apoyo psicológico constante dentro de la fuerza policial. Estas sugerencias son de gran valor práctico, ya que

pueden ser implementadas por las autoridades locales para reducir los niveles de estrés y mejorar el bienestar de los efectivos policiales.

La investigación enriquece el campo de la Psicología Laboral al explorar cómo los factores estresantes afectan a los trabajadores en un contexto tan particular como el policial. Además, al emplear un diseño empírico mixto, el estudio ofrece un enfoque metodológico robusto que combina análisis cualitativos y cuantitativos, proporcionando una comprensión integral del fenómeno del estrés en policías. Esto establece un precedente metodológico que puede ser replicado en futuras investigaciones en contextos similares.

Los hallazgos del estudio tienen el potencial de influir en la formación de políticas públicas locales dirigidas a mejorar las condiciones laborales de los policías en Cutral Co. Al resaltar las principales fuentes de estrés y las estrategias de afrontamiento más efectivas, la investigación ofrece una base sólida para el diseño de intervenciones y políticas que promueven la salud mental y el bienestar de los trabajadores policiales, lo cual es crucial para mantener un servicio de seguridad pública eficaz.

Finalmente, este trabajo contribuye al debate académico sobre el estrés laboral en contextos de alta demanda emocional y física, como lo es el trabajo policial. Al incluir un análisis detallado de las respuestas cognitivas y conductuales al estrés, la investigación aporta nueva evidencia que puede ser contrastada con estudios realizados en otras regiones, promoviendo así un diálogo más amplio y fundamentado sobre las mejores prácticas en el manejo del estrés laboral.

## LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Aunque la investigación realizada aporta conocimientos valiosos sobre las estrategias de afrontamiento ante el estrés en policías de Cutral Co, Neuquén, es importante reconocer las limitaciones metodológicas y los obstáculos que podrían haber afectado los resultados y su interpretación.

Una de las principales limitaciones de este estudio es el tamaño reducido de la muestra, que estuvo compuesta por solo diez participantes. Este número limitado de sujetos puede afectar la robustez estadística de los hallazgos y limitar la capacidad de detectar diferencias significativas entre subgrupos dentro de la población policial. Además, el reducido tamaño de la muestra puede no reflejar adecuadamente la diversidad de experiencias y estrategias de afrontamiento que podrían existir en una población más amplia.

Dado que la investigación se centró en un grupo específico de policías de Cutral Co, los resultados obtenidos no pueden ser generalizados a otras poblaciones de policías en diferentes regiones o contextos. Las particularidades sociales, económicas y culturales de dicha ciudad pueden influir en las estrategias de afrontamiento utilizadas, lo que significa que las conclusiones del estudio podrían no ser aplicables a policías en otras localidades o países con diferentes condiciones laborales y socioeconómicas.

La administración de la investigación en un contexto laboral específico, es decir, dentro del entorno policial y en horario de trabajo, puede haber influido en las respuestas de los participantes. Los policías podrían haber sentido presión por responder de manera que reflejara adecuadamente su rol profesional o para minimizar la percepción de estrés por temor a repercusiones laborales. Esta dinámica podría haber sesgado los resultados, disminuyendo la precisión con la que se capturaron las verdaderas experiencias y estrategias de afrontamiento.

El estudio se basó en gran medida en la autoevaluación de los participantes a través de entrevistas y cuestionarios. Este enfoque puede estar sujeto a sesgos de deseabilidad social, donde los encuestados proporcionan respuestas que creen son socialmente aceptables o que les muestran en una luz positiva. Además, la precisión del autorreporte puede verse afectada por la capacidad de los individuos para recordar y evaluar con precisión sus emociones y comportamientos, especialmente en situaciones de alto estrés.

Al ser un estudio de diseño no experimental, no se controlaron de manera estricta variables externas que podrían haber influido en los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento de los participantes. Factores como la carga de trabajo en días específicos, eventos traumáticos recientes o cambios en la vida personal de los policías pudieron haber afectado los resultados sin que se haya podido aislar su impacto en el análisis.

Luego del análisis e integración realizada, se desliza la limitación basada en las variables sociodemográficas, es decir, que las mismas podrían haberse ampliado, con el objeto de poder realizar, aún en una muestra reducida, diferenciaciones en la población basadas este sentido.

Finalmente, los resultados resultan limitados tal como se enunció anteriormente, a la población de Radio Comandos, específicamente al sexo masculino, quedando, del total del escalafón policial integrado por Suboficiales (Suboficial Mayor, Suboficial Principal, Sargento Ayudante, Sargento Primero, Sargento, Cabo Primero, Cabo Agente) y de oficiales y jefes (Comisario General Comisario Mayor Comisario Inspector Subcomisario Oficial Principal Oficial Inspector Oficial Subinspector y Oficial Ayudante) no todas las categorías evaluadas.

## **LINEAS DE INVESTIGACIÓN FUTURAS**

La presente investigación ha abierto diversas oportunidades para futuras exploraciones que podrían profundizar y ampliar el conocimiento sobre el estrés laboral en el ámbito policial, especialmente en contextos locales como el de Cutral Co, algunas de las cuales se deslizan del apartado anterior, de limitaciones.

En este sentido, se podría ampliar la muestra incluyendo: el conocimiento más amplio de variables sociodemográficas, incluir personal femenino, y ampliar el número de participantes.

Una línea de investigación crucial sería evaluar la efectividad de los programas de intervención psicológica diseñados para mitigar el estrés en policías. Esto incluiría estudios longitudinales que analicen cómo las estrategias de afrontamiento evolucionan con la implementación de programas como el entrenamiento en resiliencia, terapias cognitivo-conductuales y apoyo psicológico constante. Los resultados podrían ayudar a ajustar y mejorar las intervenciones actuales, ofreciendo un enfoque más personalizado y eficaz.

Aunque la presente investigación se centró principalmente en las estrategias de afrontamiento psicológico, es importante explorar cómo el estrés laboral afecta la salud física de los policías. Estudios futuros podrían investigar la prevalencia de enfermedades crónicas, como hipertensión, enfermedades cardiovasculares y trastornos del sueño, en relación con los niveles de estrés laboral, proporcionando una visión más holística del impacto del estrés.

Otra línea de investigación sugerida, se soslaya sobre la posibilidad realizar un estudio comparativo entre las diferentes unidades policiales dentro de la misma región o en regiones similares. Este enfoque podría revelar si las estrategias de afrontamiento varían significativamente entre policías que trabajan en áreas de alta exposición a situaciones de

riesgo (como el Comando Radioeléctrico) y aquellos en roles administrativos de menor riesgo.

Dado que una de las principales fuentes de estrés identificadas en esta investigación es el impacto en la vida familiar, sería valioso profundizar en cómo el estrés laboral influye en las relaciones familiares y en la dinámica de los hogares de los policías. Esto podría incluir estudios sobre la relación entre el estrés laboral y problemas como el conflicto conyugal, la crianza de los hijos y la calidad de vida familiar.

Por otra parte, condicionalmente las estrategias de afrontamiento pueden estar influenciadas por factores culturales y regionales, una línea de estudios futuros podría enfocarse en desarrollar y adaptar estrategias de afrontamiento específicas para las características culturales y sociales de la región de Cutral Co. Esto podría implicar la creación de programas de intervención que tengan en cuenta las particularidades culturales y sociales de la comunidad policial local.

## **PROPUESTAS DE INTERVENCIÓN**

### **Intervenciones psicológicas**

Para la implementación de este estudio, se procedió a solicitar una autorización oficial que incluyó una explicación exhaustiva de los objetivos, procedimientos y beneficios esperados de la intervención. La autorización fue requerida a los superiores del Comando Radioeléctrico. Esta autorización fue un paso crucial para asegurar la colaboración institucional y la participación voluntaria y consciente de los efectivos policiales.

Una vez obtenida la autorización, se procedió a enviar una invitación formal por correo electrónico a todos los miembros de la fuerza, incluyendo agentes, sargentos, oficiales y suboficiales, sin distinción de rangos. Este proceso de invitación tuvo como objetivo garantizar una amplia representación y ofrecer la oportunidad de participación a todos los interesados. Aunque la mayoría de los efectivos manifestaron interés en participar, se identificó una limitación importante: No todos disponían del tiempo necesario para asistir regularmente a las sesiones programadas.

Con base en la disponibilidad horaria de los participantes, se conformaron dos grupos diferenciados: El grupo experimental y el grupo control. Los participantes del grupo experimental eran aquellos efectivos policiales que viajaban diariamente para cumplir con sus funciones laborales, mientras el grupo de control estaba compuesto por efectivos que residían en la misma ciudad donde se encontraba su lugar de trabajo. Esta división permitió observar y analizar diferencias en los niveles de estrés y en la efectividad de las intervenciones psicológicas entre ambos grupos.

## **Programa de intervención:**

Objetivo general: Desarrollar e implementar un programa de intervención basado en estrategias de afrontamiento cognitivo-conductuales, orientado a mitigar el estrés laboral en los efectivos policiales de Cutral-Có. El programa buscará promover la resiliencia, mejorar las habilidades de gestión emocional y proporcionar herramientas prácticas para enfrentar los factores estresores, contribuyendo a un bienestar integral y mayor eficacia en el desempeño laboral.

El programa de intervención psicológica se estructuró en cinco sesiones, cada una con una duración de una hora y media. A continuación, se detallan los contenidos y actividades de cada sesión, que fueron llevadas a cabo por un Profesional de la Psicología, bajo la propuesta de los resultados derivados de esta investigación.

### **Primera sesión: Educativa.**

La primera sesión tuvo un enfoque educativo, cuyo objetivo principal fue proporcionar a los participantes una comprensión clara y fundamentada del concepto de estrés. Se utiliza la teoría transaccional como marco teórico, la cual se basa en la psicoterapia y se enfoca en el análisis de las transacciones sociales para entender el estado del “yo” y promover el crecimiento personal. Esta perspectiva teórica ofrece una mirada humanística sobre las relaciones interpersonales, la personalidad y la comunicación, permitiendo a los participantes identificar y comprender los factores que contribuyen a su estrés.

Durante esta sesión, se introdujeron técnicas básicas de relajación, como la respiración profunda y las visualizaciones guiadas. Estas técnicas no solo sirven para mitigar el estrés en el momento, sino que también se enseñaron como herramientas prácticas que los participantes podrían utilizar en su vida diaria. Al finalizar la sesión, se abrió un espacio para

preguntas y comentarios, lo que permitió una interacción activa y una mejor asimilación de los conceptos presentados.

### **Segunda sesión: Reconstrucción del pensamiento.**

La segunda sesión se centró en la reconstrucción del pensamiento, una técnica cognitivo-conductual que ayuda a identificar y modificar patrones de pensamiento disfuncionales que pueden aumentar el estrés. La sesión comenzó con ejercicios de respiración y relajación de tres a cuatro minutos, diseñados para centrar la atención del grupo y crear un ambiente propicio para el aprendizaje.

A continuación, se invita a los participantes a compartir sus experiencias personales de estrés. Este intercambio de vivencias permitió al grupo reconocer la diversidad de percepciones y reacciones frente a situaciones estresantes. Luego, se les pidió que escribieran de forma anónima una situación estresante en una hoja de papel, que fue colocada en una urna. Cada participante extrajo un papel al azar y leyó la situación en voz alta, asumiéndola como propia. Esta actividad fomentó la empatía y permitió al grupo cuestionar los pensamientos asociados a cada situación, sugiriendo alternativas más beneficiosas para reducir el estrés.

### **Tercera sesión: Asertividad.**

La tercera sesión abordó el tema de la asertividad como una estrategia clave para el manejo del estrés. Se inició con un breve ejercicio de respiración y relajación, seguido de una revisión de las tareas realizadas en sesiones anteriores. El enfoque de la sesión fue proporcionar una comprensión clara de lo que significa ser asertivo y cómo esta habilidad puede ayudar a gestionar mejor las situaciones estresantes.

Se explicó la diferencia entre comportamientos asertivos, agresivos y pasivos, destacando la importancia de la comunicación efectiva y respetuosa. Se realizaron ejercicios prácticos en los que los participantes tuvieron la oportunidad de practicar la asertividad en situaciones simuladas, como la expresión de necesidades y la negociación de conflictos. Estos ejercicios fueron diseñados para mejorar la autoconfianza y la capacidad de los participantes para manejar el estrés de manera constructiva.

#### **Cuarta sesión: Entrenamiento en solución de problemas.**

La cuarta sesión se centró en el entrenamiento en solución de problemas, una habilidad esencial para afrontar situaciones estresantes de manera efectiva. Se proporciona una breve explicación teórica sobre el proceso de resolución de problemas, que incluye la identificación del problema, la generación de posibles soluciones, la evaluación de las opciones, la implementación de la solución elegida y la revisión de los resultados.

Se realizaron ejercicios prácticos en pareja, utilizando ejemplos reales y relevantes para el grupo. Estos ejercicios permitieron a los participantes aplicar los pasos de la resolución de problemas a situaciones específicas relacionadas con su trabajo y vida personal. La práctica en parejas facilitó el intercambio de ideas y estrategias, y promovió un ambiente de colaboración y apoyo mutuo.

#### **Quinta sesión: fortalecimiento de conocimientos adquiridos.**

La quinta y última sesión tuvo como objetivo consolidar los conocimientos y habilidades adquiridos durante el programa. La sesión fue más breve que las anteriores, pero se centró en la revisión de los materiales y logros alcanzados. Se discutieron estrategias para la prevención de caídas, enfatizando la importancia de la práctica continua y el uso de las técnicas aprendidas.

Se proporcionó a los participantes una lista de recursos adicionales y se les animó a continuar practicando las técnicas de relajación, asertividad y resolución de problemas. La sesión concluyó con un ejercicio de relajación, que sirvió como una forma de cerrar el ciclo de intervenciones de manera tranquila y reflexiva.

#### Resultados de la intervención:

1. Reducción de los niveles de estrés laboral: Tras la implementación del programa, se espera una disminución significativa en los niveles de estrés percibidos, por los efectivos policiales.
2. Mejora de las habilidades de gestión emocional: Se espera que los efectivos policiales desarrollen una mayor capacidad para regular sus emociones frente a situaciones estresantes, evitando respuestas impulsivas o conductas desadaptativas. Esto permitirá un mejor manejo de situaciones laborales de alto riesgo.
3. Fomento de estrategias de afrontamiento funcionales: Los participantes adquirirán habilidades prácticas para enfrentar el estrés, como la planificación, solución de problemas y técnicas de relajación, reduciendo la dependencia de estrategias de evitación o afrontamiento eficaz.
4. Mejora de la calidad de vida laboral y personal: Con un mejor manejo del estrés, se espera que los policías experimenten una mayor satisfacción en su trabajo, lo que también puede tener un impacto positivo en su vida personal y familiar. Una reducción del agotamiento físico y emocional promoverá un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida privada.
5. Mayor eficiencia en el departamento laboral: Al gestionar mejor el estrés y sus emociones, los policías podrán tomar decisiones más acertadas en situaciones de

alta presión, lo que contribuirá a una mayor eficacia en sus tareas diarias y en la respuesta a emergencias.

6. Fortalecimiento de resiliencia: Los policías estarán mejor preparados para enfrentar futuros factores estresantes, lo que les permitirá recuperarse más rápidamente de eventos traumáticos o complejos. La resiliencia adquirida será clave para la longevidad en sus carreras y el mantenimiento de un bienestar integral.

Este conjunto de resultados esperados tiene como objetivo no solo mejorar la salud mental y emocional de los efectivos policiales, sino también aumentar la eficiencia de la institución, generando un entorno laboral más saludable y productivo.

## REFERENCIAS

- Aguirre, P. N. (2021). Habilidades Sociales y Estrategias de Afrontamiento en Adolescentes con desvinculación parental y padres convivientes.[Tesis de grado de la Licenciatura en Psicología]. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Ciencias Humanas
- Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping stressful events in police work. *Criminal Justice and Behavior*, 27(3), 375-400.
- Barrasa Echeverría, V. (2023). Características de afrontamiento del estrés en cadetes de Policías de Ciudad Juárez Generación 2022. *Revista Electrónica de Psicología Itztacala* 26 (1)
- Begoña Casanueva, Vittorio di Martino (1994). Por la prevención del estrés en el trabajo. La estrategia de la OIT. *Departamento de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Oficina Internacional del Trabajo*.
- Bertella, M. A. y Parola, M. J. (2009). Estrategias de afrontamiento en adolescentes que viven el desarraigo. *I Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XVI Jornadas de Investigación Quinto Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR*. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.
- Bonnefous, C. I. (2021). Rasgos de Personalidad y Estrategias de Afrontamiento en personal policial de la Policía de la Ciudad de Buenos Aires. [Tesis de grado de la Licenciatura en Psicología]. Universidad Abierta Interamericana. Facultad de Psicología y Ciencias Humanas. <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/be31b56c-5630-4a89-8267-5feb42e7998a/content>
- Bonfill Accensi, E., Lleixa Fortuño, M., Sáez Vay, F. y Romaguera Genís, S. (2010). Estrés en los cuidados: una mirada desde el modelo de Roy. *Index de Enfermería*, 19(4), 279-282.
- Borroso Ome, K. Y. y Herrera Pareja, C. A. (2017). Estrategias de Afrontamiento Frente al Estrés en Dos Aspirantes a Patrulleros de la Policía Nacional. Corporación Universitaria Minuto de Dios Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

- Bouchard, G. (2003). Cognitive appraisals, neuroticism and openness as correlates of coping strategies: an integrative model of adaptation to marital difficulties. *Canadian Journal of Behaviour Science*, 35, 1-12.
- Castro Bejarano, Y. R., Orjuela Gómez, M. A., Lozano Ariza, C. A., Avendaño Prieto, B. L., y Vargas Espinosa, Nancy Marina. (2012). Estado de salud de una muestra de policías y su relación con variables policiales. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 8(1), 53-72.
- Carrión, M. F. (2007). Reforma policial: ¿Realidad ineludible de una nueva doctrina de seguridad? *Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 2, 5-22.
- Carver, CS, Scheier, MF y Weintraub, JK (1989). Evaluación de estrategias de afrontamiento: un enfoque basado en la teoría. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56 (2), 267-283.
- Chávez, F. I. (2014). Emociones y estrategias de afrontamiento en Policías de la Provincia de Buenos Aires [Tesis de grado de la Licenciatura en Psicología]. Universidad Abierta Interamericana
- Christophe Dejours (2009). *Trabajo y Sufrimiento*. Modus Laborandi
- Comisión Europea. (2000). *Guía sobre el estrés relacionado con el trabajo - ¿La “sal de la vida” o “el beso de la muerte”?* Luxemburgo: Oficina de publicaciones oficiales de las Comunidades Europeas.
- Daza, F.M. (2000). Prevención del estrés: intervención sobre el individuo. *Instituto nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Della Mora, M. (2006). Estrategias de afrontamiento en adolescentes embarazadas escolarizadas. *Revista Iberoamericana de Educación*. 38(3), 1–15.
- Dewe, P. y Cooper, C. (2007). Investigación y medición del afrontamiento en el contexto del estrés laboral. En GP Hodgkinson y JK Ford (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology 2007* (pp. 141-191).
- Díaz, J. (2021). Factores de estrés en la policía de la provincia de Buenos Aires: horarios, sobrecarga y soporte social. *Revista de Estudios en Seguridad Pública*, 14 (2), 45-60

- Duval, F., González, F. y Rabia, H. (2010). Neurobiología del estrés. *Revista chilena de neuropsiquiatría*, 48 (4), 307-318.
- Endler, N. S. y Parker, J.D. (1990). Evaluación multidimensional del afrontamiento: una evaluación crítica. *Journal of Personality and Social Psychology*, 58 (5), 844-854.
- Engel, G. (1962). *Psychological Development on Health and Disease*. Philadelphia, Saunders. WB Saunders.
- Everly, G.S (1978). Salud, estrés y factores psicológicos. *Campo Abierto: Revista de educación*, 13, pp 49-70
- Fernández-Abascal, E.G. (1997), Estilos y estrategias de afrontamiento. En Fernández – Abascal, E. Chóliz, M. y Martínez F. (Eds.), *Cuaderno de prácticas de motivación y emoción* pp. 189-206. Pirámide.
- Frydenberg, E. & Lewis, R. (1996). A replication study of the structure of the Adolescent Coping Scale: Multiple forms and applications of a self-reported inventory in a counselling and research context. *European Journal of Psychological Assessment*, 12 (3), 224-235
- Frydenberg, E. y Lewis, R. (2000). *Manual: ACS. Escalas de afrontamiento para adolescentes*. Ed. Tea.
- González de Rivera, J. L. (1991). Factores de estrés y enfermedad. *Actas Luso-Esp. Neurol. Psiquiatr.*, 19, pp. 290-297.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado y Baptista-Lucio C. B. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw –Hill Interamericana Editores.
- Holmes, TH y Rahe, RH (1967). Escala de calificación del reajuste social. *Journal of Psuchosomatic Research*, 11 (2), 213-218.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) (2015). *Seguridad y Salud en el Trabajo*. INSHT Editores
- Jiménez Espín, A. F., Flores Moreira, E. P., y Romero Frómata, E. (2021). El estrés en los servidores policiales del sur de Guayaquil. Mikarimin. *Revista Científica Multidisciplinaria*, VII (1), 115-124.

- Kaczmarek, A. (2021). Analysis of the Stress Management of Policemen towards Increasing Job Satisfaction. *European Research Studies Journal*, XXIV, 740–755.
- Karasek, R. y Theorell, T. (1990). *Trabajo saludable: estrés, productividad y reconstrucción de la vida laboral*. Basic Books.
- Kenan Gül, S. (2008). Police Job Stress in The Usa. *Polis Bilimleri Dergisi Cilt. Turkish Journal of Police Studies*, 10(1).
- Kerman, B., Labrit, T., Dupén, A., Kertesz, A., Bistrisky, D., Battaglia, A., Mercadal, M., Ortiz, E. y Olivieri, F. (2020). *El manejo del stress psicosocial*. Editorial Universidad de Flores.
- Kertész, R. y Kerman, B. (1985). *El manejo del stress*. IPPEM
- Lazarus, R. S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). Coping and adaptation. *The handbook of behavioral medicine*, 282-325.
- Ley 26.529 (2009). Derechos del Paciente en su Relación con los Profesionales e Instituciones de la Salud. Honorable Congreso de la Nación Argentina.
- Lin, P. Y., Wang, J. Y., Shih, D. P., Kuo, H. W., y Liang, W.M. (2019). The Interaction Effects of Burnout and Job Support on Peptic Ulcer Disease (PUD) among Firefighters and Policemen. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 16, pp 2369, 16(13), 2369.
- Lipp, M., Costa, K., y Nunes, V. (2017). Estrés y calidad de vida, estresores ocupacionales de policías: los síntomas más comunes. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 17(1), 46–53.
- Maan, S., Bishop, G., Chong, H., Tong, E., Peng, A., y Ang, J. (2005). Anger, stress, coping, social support and health: Modeling the relationships. *Psychology and Health*, 20(4), 467-495.
- Marmo, J. (2023). Apoyo social percibido y emociones positivas: Recursos protectores del proceso estrés-afrontamiento en la niñez media. [Tesis Doctoral, Universidad de Flores]

- Marinho, M., Chaves, M., Santos, M., Alves, M., y Iansã, B. (2018). Factores generadores de estrés en policías militares: revisión sistemática. *Revista Familia, Ciclos de Vida e Saúde No Contexto Social*, 2, 637–648.
- McEwen, B.S. & Seeman T. (2006). *Protective and damaging effects of mediators of stress*. Acad Sci
- Mikulic, I. M. y 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. <https://www.redalyc.org/pdf/3691/369139944030.pdf>
- Miravalles, W. (1990). El fortalecimiento de los miembros de seguridad del estado. *Revista de Seguridad Pública Cuadernos de la Guardia Civil, número III. España*.
- Oficina Internacional del Trabajo (1998). *Enciclopedia en Salud y Seguridad del Trabajo*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Ongarato, P., de la Iglesia, G., Stover, JB, y Fernández Liporace, M. (2009). Adaptación de un Inventario de Estrategias de Afrontamiento para Adolescentes y Adultos. *Anuario de Investigaciones*, XVI, 383-391
- Organización Mundial de la Salud (2008). Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional. Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. *Protección de la Salud de los Trabajadores*
- Parrera Llanos de Caucha, G. Y. (2020). Síndrome de burnout y estrategias de afrontamiento en efectivos del Águila Negra de la Policía Nacional del Perú [Tesis de Licenciatura en Psicología, Universidad Autónoma del Perú]
- Platán Pérez, J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1), pp. 156-184, Fundación Universidad del Norte, División de Ciencias de la
- Pelechano, V (2000). Psicología sistemática de la personalidad. *Editorial Ariel*
- Pelechano (1991). Familia, stress y enfermedad. *Análisis y Modificación de Conducta*. 17(55)
- Peiró, J. M. (1993). Desencadenantes del estrés laboral. Universidad de València.

- Rafael, R. y Castañeda, S. (2021). Calidad de vida y afrontamiento al estrés en efectivos policiales durante la pandemia COVID-19-Huancayo 2021 [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología]. Escuela Académico Profesional de Psicología. Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Richaud de Minzi, M. C. (2006). Evaluación del afrontamiento en niños de 8 a 12 años. *Revista Mexicana de Psicología*, 23 (2), 193-201.
- Richaud de Minzi, M. C. (2001). Estrés: distintos aspectos de su afrontamiento. *Actas del 28 Congreso Interamericano de Psicología*, Chile.
- Rodríguez Carvajal, R. y Rivas Herмосilla, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88.
- Rodríguez Conde, K. G. (2022). Síndrome de Burnout y estrategias de Afrontamiento en el personal de la Unidad táctica de operaciones policiales U.T.O.P. Centro de la Ciudad de la Paz. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología]. Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación.
- Rodríguez Espíndola, S. y Scharagrodsky, C.J. (2008). Afrontamiento al estrés en policías. XV Jornadas de Investigación y Cuarto Encuentro de Investigadores en Psicología del Mercosur. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires
- Ruiz Ramírez, A. (2002). Estrés laboral y psicopatología asociada en personal de intervención en situaciones de emergencia y/o catástrofes. *IV Congreso Internacional de la Sociedad Española de la Ansiedad y el Estrés (SEAS)*.
- Sánchez Milla J.J; Sanz Bou, M.A; Apellaniz González, A. & Pascual Izaola, A. (2001). Policía y estrés laboral. Estresores organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de la Salud Laboral en la Administración Pública*. Universidad del País Vasco UPV/EHU.
- Sandín, B. (1991). Perspectivas actuales en la psicopatología. *En J. Buendía (ed.), Aportaciones recientes en psicopatología*. Novamedic.

- Sandín, B., Y Chorot P, Santed MA y Jiménez MP (1995). Trastornos psicósomáticos. *En A Belloch, B Sandín y F Ramos (Eds). Manual de psicopatología* pp. 401-469. Interamericana.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. Mc Graw Hill
- Skinner, EA, Edge, K., Altman, J y Sherwood, H. (2003). En busca de la estructura del afrontamiento: una revisión crítica de los sistemas de categorías para clasificar las formas de afrontamiento. *Psychological Bulletin*, 129 (2), 216-269.
- Suls J, David P y Harvey H (1996). Personality and coping: Three generation of research. *Journal of Personality*, 64, 711-736.
- Tiempo Sur (2018). 101 Emergencias. Así trabaja el Comando Radioeléctrico.
- Torres, C. (2010). Prevención de estrés en agentes de la Policía de la Provincia de Córdoba, Departamental Río Cuarto. Una propuesta de Intervención [Trabajo final de graduación Lic. en Psicología] Universidad Empresarial Siglo XXI
- Vidal, M (2022). Influencia del estrés en la satisfacción con la vida en policiales ecuatorianos [Universidad Nacional de La Plata]
- Violanti, J. M, Charles, L. E, McCanlies, E, Hartley, T. A., Baughman, P., Andrew, M. E., Fekedulegn, D., Ma, C. C., Mnatsakanova, A. y Burchfiel, CM (2017). Factores de estrés policiales y salud: una revisión de vanguardia, *Policing: An International Journal*, 40(4), pp 642-656

## **ANEXOS**

### **1. FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Me ha sido explicado que los miembros de la Facultad del Comahue de UFLO Universidad, desean conocer mi tema de investigación. Es por esta razón que se está realizando un trabajo de investigación cuya finalidad es conocer e indagar sobre la Institución policial de la provincia del Neuquén. Mi participación en la investigación consiste en responder con sinceridad a la administración de los cuestionarios que se me entregarán a continuación.

La participación es voluntaria y en cualquier momento puedo dejar sin efecto la presente autorización, retirándome del presente acto.

Se me ha dicho que mis respuestas u opiniones serán confidenciales y sólo de conocimiento para el equipo de investigación, resguardando mi privacidad y los resultados no serán ligados a mi información que se coloca al pie del presente consentimiento.

Asimismo, se me ha explicado que los resultados globales de la investigación serán presentados en la Facultad del Comahue de UFLO Universidad y que podrán ser expuestos también en congresos y/o publicados en revistas científicas preservándose siempre mi identidad, conforme a la ley 25.326

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que en caso de que tenga alguna pregunta acerca del estudio o sobre mis derechos a participar en el mismo, puedo contactar a la Secretaría de Investigación y Desarrollo UFLO, a [sinvestydes@uflo.edu.ar](mailto:sinvestydes@uflo.edu.ar).

Habiendo comprendido lo que se me ha explicado, acepto participar en este trabajo de investigación.

**Firma:**

**Firma Profesional Informante:**

**Aclaración: GONZALEZ ROSA**

**Aclaración: JEREZ JOSE LUIS**

**DNI: 10721206**

**DNI: 27049512**

**Fecha: 17-08-2022**

**Protocolo N°:**

## **2. ENTREVISTAS A EFECTIVOS POLICIALES**

### **APELLIDO Y NOMBRE:**

**ENTREVISTADOR:** Buenos días... ¿Cuántos años hace que trabaja en esta repartición?

**ENTREVISTADOR:** ¿Usted se siente realizado al haber elegido esta profesión?

**ENTREVISTADOR:** ¿Considera usted que aún falta algo más para aportar o revertir en esta institución?

**ENTREVISTADOR:** ¿Cuánto tiempo hace que usted viaja desde su domicilio hacia el trabajo?

**ENTREVISTADOR:** ¿En qué ámbito de su vida se ve afectado por esta situación?

**ENTREVISTADOR:** ¿Algo más que desee contarme?

**ENTREVISTADOR:** ¿Tiene usted movilidad propia?

**ENTREVISTADOR:** ¿Tienen conocimientos sus jefes de esta situación por la que usted atraviesa?

**ENTREVISTADOR:** ¿Considera usted que debe recibir apoyo profesional?

### 3. CUESTIONARIO SOBRE SITUACIONES PROBLEMATICAS DE LA VIDA

Participante: \_\_\_\_\_

Parte 1: Aquí encontrarás preguntas referidas a cómo actuás cuando se te presenta un problema importante en tu vida. Pensá en el problema o en la situación más difícil que tuviste en los últimos 12 meses. Describí brevemente este problema en los renglones que figuran debajo. Si no tuviste ninguno muy importante, describí alguno de menor importancia que te haya pasado. Es muy importante que respondas con la mayor sinceridad. Por favor, describí brevemente el problema o la situación:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Parte 2

Ahora leé cuidadosamente cada pregunta y contestá con qué frecuencia actuaste como se indica en cada caso frente al problema que describiste en la Parte 1. En las hojas siguientes, marcá con una cruz o tilde la respuesta correspondiente. No hay respuestas correctas o incorrectas, sé sincero al contestar.

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

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

#### 4. Resultados Afrontamiento por caso y dimensión del total de la muestra

Dimensión de afrontamiento	Ítem	caso 1	Ítems			caso 2			Ítem	caso 3		Ítem	caso 4		Ítem	caso 5	
		Total	Md		Total	Md		Total		Md			Total	Md			Total
Afrontamiento por Aproximación Cognitiva	1	3	2.85	1	2	3	1	3	2.71	1	2	2.71	1	2	2.71	1	2
	3	2		3	1		3	2		3	3						
	10	3		10	4		10	3		10	3						
	11	2		11	4		11	1		11	4						
	14	4		14	4		14	3		14	2						
	16	3		16	2		16	4		16	3						
	17	3		17	4		17	3		17	2						
Afrontamiento por Aproximación Conductual	2	4	2.83	2	4	1.83	2	4	2.66	2	1	1	2	1	1.33	2	1
	4	4		4	2		4	3		4	1						
	6	2		6	2		6	3		6	1						
	12	2		12	1		12	2		12	1						
	15	4		15	1		15	1		15	1						
	18	1		18	1		18	3		18	1						
Afrontamiento por Evitación Cognitiva	7	1	2	7	4	2.4	7	2	2.2	7	2	2.2	7	2	2.2	7	2
	8	2		8	4		8	3		8	3						
	13	3		13	2		13	2		13	3						
	19	1		19	1		19	1		19	1						
	20	3		20	1		20	3		20	2						
Afrontamiento por Evitación Conductual	5	2	3	5	1	1.75	5	2	2	5	1	1.75	5	1	1.75	5	1
	9	2		9	2		9	2		9	1						
	21	4		21	2		21	2		21	2						
	22	4		22	2		22	2		22	3						

Ítem	caso 6		Ítem	caso 7		Ítem	caso 8		Ítem	caso 9		Ítem	caso 10	
	Total	Md		Total	Md		Total	Md		Total	Md		Total	Md
1	3	2.85	1	3	3.28	1	2	2.71	1	2	3.43	1	2	2.85
3	3		3	2		3	1		3	3				
10	3		10	4		10	4		10	4				
11	3		11	3		11	2		11	3				
14	2		14	3		14	4		14	4				
16	3		16	4		16	2		16	4				
17	3		17	4		17	4		17	4				
2	1	1.16	2	4	2.16	2	2	1.5	2	2	1.83	2	2	1.33
4	1		4	2		4	2		4	2				
6	1		6	1		6	2		6	1				
12	1		12	2		12	1		12	2				
15	1		15	2		15	1		15	1				
18	2		18	2		18	1		18	3				
7	2	2.2	7	3	1.8	7	2	2.2	7	2	1.6	7	2	2.8
8	3		8	3		8	4		8	1				
13	1		13	1		13	2		13	1				
19	3		19	1		19	1		19	1				
20	2		20	1		20	2		20	3				
5	2	1.5	5	2	2.25	5	1	1.25	5	2	2	5	2	1.5
9	1		9	2		9	1		9	2				
21	1		21	3		21	1		21	2				
22	2		22	2		22	2		22	2				

