



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Efectos de la Inteligencia Emocional y Estilos de Afrontamiento al  
Estrés sobre la Ansiedad en miembros de la Policía Nacional de  
Lima**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Psicología

**AUTORES:**

Egoavil Chinchay, Leslie Katerine (ORCID: 0000-0002-3946-2785)

Salcedo Pichen, Jamelith Joselin (ORCID: 0000-0002-6817-9479)

**ASESOR:**

Mgtr. Serpa Barrientos, Antonio (ORCID: 0000-0002-7997-2464)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo Organizacional

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por su apoyo incondicional y ser nuestro soporte durante todo este tiempo.

## **Agradecimientos**

A nuestro asesor de tesis, por guiarnos y alentarnos durante todo el proceso.

A los efectivos policiales, por brindarnos su apoyo y tiempo para realizar el formulario, que nos sirvió como recurso de evaluación en la presente investigación.

## Índice de contenidos

|  |      |
|--|------|
| Carátula .....   | i    |
| Dedicatoria.....   | ii   |
| Agradecimiento .....                                       | iii  |
| Índice de contenido .....                                  | iv   |
| Índice de tablas.....                                      | v    |
| Índice de gráficos y figuras.....                          | vi   |
| Resumen.....   | vii  |
| Abstract.....  | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                      | 1    |
| II. MARCO TEÓRICO .....                                    | 6    |
| III.METODOLOGÍA .....                                      | 16   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación.....                   | 16   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....                  | 16   |
| 3.3. Población, muestra y muestreo .....                   | 18   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos ..... | 19   |
| 3.5. Procedimientos .....                                  | 21   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....                      | 22   |
| 3.7. Aspectos éticos .....                                 | 23   |
| IV. RESULTADOS .....                                       | 24   |
| V. DISCUSIÓN.....  | 27   |
| VI. CONCLUSIONES .....                                     | 29   |
| VII. RECOMENDACIONES .....                                 | 30   |
| REFERENCIAS .....  | 31   |
| ANEXO  |      |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 1 Matriz de la variable Inteligencia Emocional.....             | 34 |
| Tabla N° 2 Matriz de la variable Estilos de afrontamiento al estrés..... | 35 |
| Tabla N° 3 Matriz de la variable Ansiedad.....                           | 36 |
| Tabla N° 4 Descripción de los datos sociodemográficos.....               | 19 |
| Tabla N° 5 Índice de bondad de ajuste de las variables de estudio.....   | 37 |
| Tabla N° 6 Índice de confiabilidad de las variables de estudio.....      | 37 |
| Tabla N° 7 Índice de bondad de ajuste del modelo integrador.....         | 24 |
| Tabla N° 8 Nivel de significancia estructural de las variables.....      | 25 |

## **Índice de gráficos y figuras**

|  |    |
|--|----|
| Figura N° 1 Modelo estructural de la variable en estudio ..... | 3  |
| Figura N° 2 Modelo estructural de la variable en estudio.....  | 17 |
| Figura N° 3 Modelo estructural de la variable en estudio.....  | 26 |

## Resumen

En el estudio se planteó como objetivo principal Conocer en qué medida la Inteligencia Emocional y los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés explicarían a los niveles de Ansiedad en los miembros de la Policía Nacional de Lima. Es una investigación de diseño no experimental, explicativa, transversal y la muestra estuvo conformada por 235 efectivos policiales que se encuentran en actividad en Lima. Los instrumentos utilizados fueron la Escala de IE de Wong y Law (WLEIS), Cuestionario de Estilos de afrontamiento frente al estrés (COPE) y el Inventario de Ansiedad de Beck (BAI). Con respecto a los resultados, el índice de la bondad de ajuste como la proporción del chi-cuadrado sobre los grados de libertad se obtuvo un valor de 1.628 considerado aceptable (tabachnick & Fidell, 2007); así mismo, el índice de ajuste comparativo (CFI = .96) e índice de Tucker – Lewis (TLI = .952) obtuvieron valores mayores al umbral mínimo establecido ( $\geq 90$ ) (Marsh & Tai Hau, 1996) y, por su parte la raíz media cuadrática del error de aproximación (RMSEA = .052) y la raíz media residual estandarizada (SRMR = .0562) se encontraron por debajo de .08. En conclusión, a través de estos índices de ajuste se estaría confirmando el modelo hipotetizado.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, estilos de afrontamiento al estrés, ansiedad.

## **Abstract**

The main objective of the study was to know to what extent Emotional Intelligence and Stress Coping Styles would explain the levels of Anxiety in members of the Lima National Police. It is an investigation of non-experimental, explanatory, cross-sectional design and the sample consisted of 235 police officers who are active in Lima. The instruments used were the Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), the Stress Coping Styles Questionnaire (COPE) and the Beck Anxiety Inventory (BAI). Regarding the results, the goodness of fit index as the proportion of the chi-square on the degrees of freedom was obtained an acceptable acceptable value of 1.628 (Tabachnick & Fidell, 2007); Likewise, the comparative adjustment index (CFI = .96) and the Tucker-Lewis index (TLI = .952) obtained values greater than the established threshold ( $\geq 90$ ) (Marsh & Tai Hau, 1996) and, for their part, the root mean square of the approximation error (RMSEA = .052) and the standardized residual mean root (SRMR = .0562) were found below .08. In conclusion, through these adjustment indices, the hypothesized model would be confirmed.

**Keywords:** Emotional intelligence, stress coping styles, anxiety.



## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, la Policía Nacional del Perú (PNP) es una institución del estado que tiene como objetivo principal brindar y velar por el orden interno, así como también, brindar protección, seguridad y tranquilidad pública, manteniendo la paz y haciendo cumplir las leyes y reglamentos impuestas por la constitución política, ante lo cual en situaciones de alto riesgo pueden llegar a exponer su vida (Decreto legislativo N° 1148, Ley de la Policía Nacional del Perú, 2012).

En la situación actual en la que vivimos, el tema de inseguridad ciudadana, es una realidad que causa estragos en la salud mental y afecta en el desempeño laboral de la institución policial, esto se debe, a que es la responsabilidad prioritaria de los efectivos policiales mantener el orden interno dentro de la población. En los últimos años las horas de cuidado a la ciudadanía han incrementado (Berrios, 2017) y en especial en el 2020, según el COEN (Centro de Operaciones de Emergencia Nacional) el incremento fue del 75 % más en relación a los años anteriores. A causa de, la reciente coyuntura por la cual estamos atravesando debido a la pandemia que ha surgido, ocasionando el aislamiento social como medida de protección ciudadana. A consecuencia de ello, en los últimos meses policías y militares se han forzado a incrementar las cargas laborales (Canal N, 2020). Lo que puede traer consigo como consecuencia que los niveles de ansiedad, irritabilidad y estrés se incrementan.

De este modo, es imperativo que los miembros policiales cuenten con adecuadas habilidades psicológicas que faciliten su desempeño laboral y social, si se profundiza con mayor eficacia se puede denotar que las diferentes situaciones a las cuales están expuestos y que deben enfrentar día con día, afecta notablemente en su vida personal y estabilidad emocional (Berrios, 2017). Así mismo, el trabajo policial es una labor llena de responsabilidades que está propensa constantemente a la exposición de eventos estresantes y de cierta forma violentos, que resulta contraproducente para el adecuado bienestar psicológico de los agentes policiales (Núñez, 2017).

No obstante, a muchos efectivos policiales se les dificulta exteriorizar sus habilidades psicológicas (asertividad, empatía, inteligencia emocional, autoestima, manejo del estrés, resolución de conflictos, etc.) para hacer frente a

situaciones que impliquen de un alto grado de presión, así mismo, en su mayoría son propensos a que se originen en ellos rasgos de ansiedad, a causa del gran nivel de estrés al cual están expuestos además de situaciones de violencia extrema, que en algunas ocasiones atentan en contra de su integridad física y psicológica, añadiendo a ello sus horarios laborales por turnos largos y variados, a su vez las casuísticas que se les pueda presentar o surgir, tanto a nivel personal como familiar, teniendo que combatir con la falta de apoyo y la sociedad que lo rodea (Carrillo y Condo, 2016). Es importante que puedan contar con una adecuada IE, que le brinde competencias ligadas al control de emociones, resolución adecuada de conflictos y manejo de estrés y ansiedad, con el fin de evitar que todo ello se desencadene en un trastorno (Carrillo y Condo, 2016). Así mismo, el trabajo policial es establecido como una de las ocupaciones con mayor grado de demanda y desgaste emocional, esto es explicado, con el solo hecho de tener que lidiar y mantener el control frente a personas o situaciones que son perjudiciales para la sociedad (Berrios, 2017).

Se conoce que los policías, guardias civiles y militares están sometidos a una gran presión mental debido a trabajo que desempeñan. Esto se dio a conocer en el 2018 cuando cerca del 25% de la Policía Local se dio de baja médica, en su mayoría por factores como el estrés, ansiedad y depresión (Vega, 2018). Esto puede ser causado por la frecuente exposición al peligro que es parte de su rutina de trabajo, así como también las situaciones constantes de cambios de ambiente a diferentes distritos o provincias, que lo lleva a tener que adaptarse a nuevos lugares.

Según estudios, algunos expertos de la psicología determinan que los integrantes de las Fuerzas Armadas y Cuerpos de seguridad (efectivos policiales), son los trabajadores con mayor riesgo de estrés laboral (García, 2015). Del mismo modo, diferentes averiguaciones demuestran que las emociones poseen una concordancia con el estrés, así lo denotan algunos estudios internacionales que establecen que “Los grupos humanos profesionales más sensibles a obtener estrés son profesores que laboran en áreas urbanas, policías, periodistas, sindicalistas” (Europa Press, 2010; p.1).

Oblitas (2010) nos expone que el estrés genera tanto cambios psicológicos como físicos, que se pueden visualizar a mediano o largo plazo, pero que afecta en la vida cotidiana del individuo que lo padece, cuando el estrés es intenso puede llegar a producir alteraciones en el estado anímico, físico y cognitivo, así como en su rendimiento e interacción personal. Ante estas situaciones los individuos se manifiestan a través de lo que conocemos como estilos de afrontamiento. Según Bulnes (2003), basado en Lázarus y Folkman en 1986, son procesos cognitivos y conductuales que se producen a fin de disminuir o manejar exigencias internas como externas de una determinada situación que es considerada como estresante.

Existen investigaciones que explican la correlación de Inteligencia Emocional y los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés (Renati, 2020). Sin embargo, estudios que precisen la influencia de la IE sobre los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés, son poco concluyentes, y en especial en población castrense, como lo son la Policía Nacional. Así mismo, aún no se evidencian investigaciones que puedan explicar los efectos de la IE y los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés que expliquen a los Niveles de Ansiedad. Por lo tanto, es de importancia investigar la estructura de la asociación de estas variables bajo las ecuaciones estructurales (Ver Figura 1)

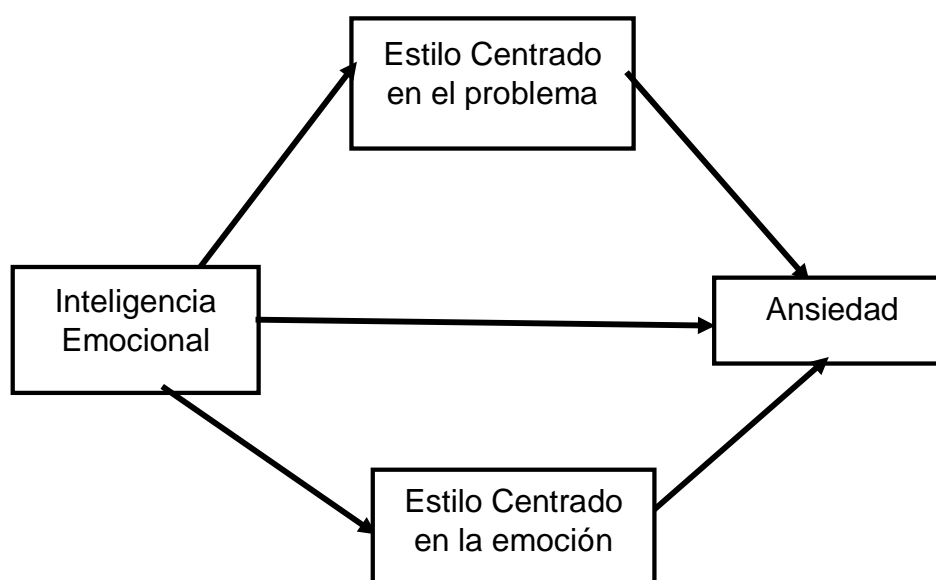


Figura 1: Propuesta del Modelo estructural

Es así como, la importancia teórica del presente estudio, permitió contribuir un marco referencial teórico conceptual que hable de la manera donde se pueda asociar la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento frente al estrés y a su vez estas dos variables expliquen los niveles de ansiedad en los efectivos policiales, permitiendo así construir un conjunto de conocimientos teóricos para la elaboración de un cuerpo referencial, ayudando a reforzar el nivel teórico de las investigaciones realizadas con anterioridad, a fin que sirva como guía o antecedente para futuros estudios. (Berrios, 2017). Así mismo, a nivel práctico, los resultados permitieron elaborar un plan de intervención dirigido a los miembros policiales en estudio, a fin de potencializar sus habilidades cognitivas y sociales para un óptimo desarrollo en sus actividades diarias.

Por lo antes mencionado se formuló la siguiente pregunta ¿En qué medida la IE y los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés explicarían a los niveles de Ansiedad en los miembros de la Policía Nacional de Lima?

Teniendo como preguntas específicas las siguientes: ¿En qué medida la Inteligencia emocional explica los Estilos de Afrontamiento Centrado en el problema? Así mismo, ¿En qué medida la Inteligencia emocional explica los Estilos de Afrontamiento Centrado en la emoción? Del mismo modo, ¿En qué medida la Inteligencia emocional explica los Niveles de Ansiedad? De igual manera, ¿En qué medida los Estilos de Afrontamiento Centrado en el problema explica los Niveles de Ansiedad? De la misma forma, ¿En qué medida los Estilos de Afrontamiento Centrado en la emoción explica los Niveles de Ansiedad en los miembros de la Policía Nacional de Lima?

Se espera que la Inteligencia Emocional y los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés expliquen a los niveles de Ansiedad en los miembros de la Policía Nacional de Lima. Por estas razones, el objetivo principal consistió en Conocer en qué medida la Inteligencia Emocional y los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés explicarían a los niveles de Ansiedad en los miembros que conforman la Policía Nacional de Lima.

Así mismo, tuvo como objetivos específicos los siguientes: Conocer en qué medida la Inteligencia emocional explica los Estilos de Afrontamiento Centrado en el problema. De manera similar, conocer en qué medida la Inteligencia emocional explica los Estilos de Afrontamiento Centrado en la emoción. Así como también, saber de qué manera la Inteligencia emocional explica los Niveles de Ansiedad, Del mismo modo, conocer en qué medida los Estilos de Afrontamiento Centrado en el problema explican los Niveles de Ansiedad. De igual manera, conocer en qué medida los Estilos de Afrontamiento Centrado en la emoción explican los Niveles de Ansiedad.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a la investigación que se elaboró en las diversas bases de datos con mayor exigencia, como, por ejemplo, EBSCO, Redalyc, ProQuest, ScienceDirect, Psynet y ResearchGate. Así como también, en el Registro Nacional de trabajos de investigación Renalti (2020). No se encontraron investigaciones que precisen la asociación que hay entre la Inteligencia Emocional y los Estilos de afrontamiento al estrés y a su vez que estas variables logren explicar los niveles de ansiedad. En consecuencia, se procederá a describir las teorías más resaltantes de las variables en estudio, teniendo como primera variable la IE.

En la década de los 80 aparece la definición de IE. Es entonces el comienzo de la conceptualización del término de IE y consecuentemente se hace visible, y con un mayor énfasis la marcada diferencia entre la inteligencia cognitiva y no cognitiva. En la inteligencia cognitiva se encuentran los procesos cognitivos (memoria, atención, lenguaje, etc.), que sirven para obtener conocimientos y en la resolución de situaciones o problemas de forma adecuada y objetiva, mientras que la inteligencia no cognitiva (IE), son las competencias y habilidades que poseemos para poder tener conciencia de nuestras propias emociones, sentimientos y la de otras personas, con el fin de un mejor manejo del control emocional (Cáceres, 2019).

Por su parte, Salovey y Mayer (1990) precisaron, la IE son cualidades para conocer nuestros sentimientos y emociones y también poder conocer la de otro individuo, pudiendo así diferenciar estas emociones y utilizar el conocimiento para ordenar sus acciones y conductas a futuro.

Es así como, se procede con esta investigación con una nueva área de estudio, De esta manera, Goleman (1995) desarrolla a mayor profundidad el concepto de IE, definiéndolo como la capacidad para auto motivarse, de ser perseverante en cuanto a sus deseos y metas dejando de lado las problemáticas que puedan surgir, de regular sus propias emociones y del mismo modo, manejar y controlar los impulsos que surjan ante una problemática.

Así mismo, Baron (1997) identifica a la IE como el cúmulo de habilidades propias, emocionales y sociales, que repercuten significativa en nuestras aptitudes, donde podemos afrontar diversas situaciones y a su vez relacionarnos adecuadamente con nuestro medio externo, de la misma forma agrupa dichas competencias en diversos componentes (Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo).

A continuación se desarrollara los modelos teóricos que premian el desarrollo de la IE, teniendo en primer lugar, el Modelo de Habilidad de Mayer y Salovey (1990), quien evaluó la inteligencia emocional en relación a cuatro habilidades básicas y adaptativas para el procesamiento de información emocional, Percibir emociones (Habilidad para identificar las emociones propias y la de otro de forma precisa), Facilitación emocional del pensamiento (Las emociones priorizan el pensamiento del individuo dirigiendo su atención hacia situaciones que determina importantes), Comprensión emocional (Consiste en comprender y analizar las emociones de forma adecuada, también como comprender los sentimientos complicados, el sentir amor y odio a la vez) y Regulación emocional (Capacidad para identificar, dirigir y controlar tanto las emociones buenas o malas de manera adecuada). Así mismo, este modelo especifica que las habilidades tienen cohesión entre si y que existí una correcta regulación emocional, es importante entender cada una de ellas y la función que cumplen (López, 2008).

En segundo lugar, se encuentra el Modelo de IE de Goleman (1995) que está básicamente orientado a la organización y el desarrollo humano, son datos que han sido resultado de diversas organizaciones, en las que se consideró cuatro principales competencias que caracterizan a las personas exitosas (Gutiérrez, 2018). Autoconciencia (Capacidad para comprender nuestras emociones, sentimientos y a la vez identificarlas en diferentes contextos, para así expresarlos de forma adecuada), Autorregulación (Capacidad de automanejo, de controlar nuestros impulsos, emociones y pensamientos), Conciencia social (Capacidad de comprender y reconocer sus emociones de los demás tanto negativas como positivas), y finalmente las Habilidades sociales (Capacidad para manejar adecuadamente las relaciones con los demás en un contexto social, y así poder construir lazos sociales y redes de apoyo) (Gutiérrez, 2018).

Consecutivamente, se tomó en cuenta el Modelo Multifactorial de Bar-On (1997) que fundamentalmente se centra en las capacidades que posee cada persona que explican como el individuo se relaciona con los demás en un contexto social. Así mismo, se basa en cinco componentes, los cuales engloban a su vez quince factores (Castillo y Rodríguez, 2016). Componente Intrapersonal (capacidad para conocer sus propios sentimientos y expresarlos de forma adecuada), Componente Interpersonal (Habilidad para poder identificar los sentimientos de los demás, y así poder crear adecuados vínculos sociales), Componente de Adaptabilidad (Capacidad para solucionar situaciones y conflictos de índole personal e interpersonal, de forma adecuada y práctica), Componente del Manejo de Estrés (Aptitud para poder manejar nuestros estados emocionales, en relación al estrés) y Componente del estado de ánimo en general (Habilidad de percibir nuestras emociones positivas y motivarnos en relación a ellas) (Gutiérrez, 2018).

Así mismo, las dimensiones que guardan relación con la IE, son las que proponen Davies, Stanvok y Roberts (1998), los cuales estuvieron influenciados en los modelos teóricos de Salovey y Mayer, es así como, establecen cuatro dimensiones las cuales son, Evaluación y expresión de la emoción de manera individual (Es la capacidad que tiene para entender sus emociones y poder expresarlas), Evaluación y reconocimiento de las emociones en otros (Habilidad para poder percibir y entender las emociones y sentimientos de las personas que se encuentran en su contexto externo), Regularización de las propias emociones (Capacidad de una persona para poder regular sus emociones, y tener un mayor manejo de ellas), y el uso de la emoción para facilitar el desempeño (Habilidad para hacer uso de sus emociones direccionándolas hacia actividades a beneficio de su mejora personal). (Lunahuana, 2018).

Los diferentes estudios a lo largo del tiempo han ido aportando nuevos conceptos innovadores en relación al tema presente, las recientes concepciones plantean una nueva perspectiva de la inteligencia, con visiones más amplias en relación a lo tradicional, es así, como surgen diversas teorías en base a este tema, las cuales veremos a continuación (Berrios, 2017).

La perspectiva psicométrica de la inteligencia se formula inicialmente de la teoría social de Thorndike (1920) quien conceptualiza la inteligencia social como



“La habilidad para entender y orientar a las personas en actuar sabiamente en las relaciones humanas” (Kihlstrom y Cantor, 2000; p.228). Esto implica en establecer adecuadas relaciones sociales en base a los componentes cognitivos y de conducta, es así como, disgrega a la inteligencia en tres facetas (Berrios, 2017). Inteligencia Abstracta (habilidad para comprender y administrar ideas, permite ver más allá y encontrar en imaginarios distintas soluciones a una misma situación), Inteligencia Mecánica (habilidad para administrar objetos concretos y comprender el funcionamiento de objetos o instrumentos) y la Inteligencia Social (habilidad para administrar personas, permite comprender y manejar las relaciones humanas) (Berrios, 2017).

Por otro lado, Sternberg (1990) en base a su teoría Triárquica de la Inteligencia, postula que los modelos usuales de la inteligencia no son completos, ya que, no facilitan la información correcta del uso que se realiza de la inteligencia en sí, restringiéndose únicamente a conceptualizar su naturaleza, sin explicar cómo se relaciona y la aplicación que se da en la vida real. Es así como, Sternberg plantea que las relaciones interpersonales deben tener cohesión con su medio interno, externo y sus experiencias como mediadores entre ambos (Domenech, 2005). Asume tres aspectos diferentes que surgen de la inteligencia humana que operan en unión para producir lo que sería una conducta o acción inteligente, y expresan el procesamiento de la información a nivel interno, externo y a nivel de interacción entre ambos (Hayes, 1999). Inteligencia Componencial (Capacidad para captar, almacenar, modificar y trabajar con la información, gestionar los recursos cognitivos y realizar operaciones mentales como definir, tomar decisiones y generar soluciones), Inteligencia Experiencial (Habilidad de aprender de las experiencias, vinculada a la creatividad y a la resolución de problemas no experimentados anteriormente) y la Inteligencia contextual (Capacidad de adaptarse con su medio, aquí asume la inteligencia dentro de su entorno socio-cultural) (Berrios, 2017).

Así mismo, se dará paso a desarrollar la segunda variable en estudio, teniendo en consideración que el término estrés fue empleado en primera instancia por Cannon (1991) quien lo definía como una respuesta orgánica frente a un estímulo externo, a diferencia de Selye, quien manifestó que el estrés constituye a una de las experiencias vitales de la vida. Así mismo, desde la

perspectiva psicológica, explica el estrés como una respuesta automatizado antes situaciones adversas, es así como, lo clasifican en dos tipos; positivo y negativo (Castillo y Rodríguez, 2016).

Fontana (1992) contextualiza al estrés como parte de una exigencia en relación a la capacidad de armonía de la mente y el cuerpo, si estas aptitudes permiten que la persona pueda controlar estas exigencias, entonces el estrés será de cierta forma adecuado, de lo contrario sería perjudicial para la persona.

Así mismo, para Lazarus y Folkman (1986) establece que el estrés psicológico es la respuesta ante la correlación que posee la persona y su entorno, donde es apreciado por el individuo como amenazador, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar psicológico, ellos se centran mayormente en la relación que existe entre el individuo y su medio externo y la apreciación que tiene la persona de que su entorno le demanda exigencias que sobrepasan sus recursos (Castillo y Rodríguez, 2016).

Es así como, Turcotte (1986) establece que el estrés es el resultado de las actividades entre la persona y su contexto social, considerando que su origen puede ser de forma positiva (oportunidad) o negativa (obligación). A su vez, Sarafino (1999) añadió que dichas transacciones (persona – ambiente) ocurren cuando el individuo percibe una discordancia entre lo que solicita el ambiente y los recursos de la persona, es decir, se establece como un conjunto de demandas producidas por el ambiente, a la cual el individuo no puede dar una respuesta adecuada (Castillo y Rodríguez, 2016).

De este modo, surge el concepto de afrontamiento, que tiene relevancia en el ambiente de la psicología desde los años 40 del siglo XX, en un principio significaba detallado concepto por la valoración clínica, sin embargo, actualmente es el centro de los abordajes psicoterapéuticos e intervenciones educativas con el fin de desarrollar recursos adaptativos para la persona (Lazarus y Folkman, 1986).

A partir del año 60, las nuevas investigaciones sobre mecanismos de defensa, se consolidaron con el nombre de “afrontamiento”. En un inicio se centraban únicamente en los mecanismos de defensa, sin embargo, posterior a ello algunos investigadores empezaron a utilizar algunos mecanismos como

actividades de afrontamiento adaptativas, centrándose como maniobras conscientes que el individuo utiliza frente a situaciones estresantes como respuesta de afrontamiento, y ya no como mecanismo de defensa (Endler y Parker, 1996).

Es así como, la perspectiva desarrollada por Lazarus y colaboradores, quienes suponen que el afrontamiento es similar a un proceso, es hasta ahora el que mayor apoyo científico recibe (Gutiérrez, 2018). De esta manera, Lazarus y Folkman (1986) dan como concepto que el afrontamiento son los esfuerzo cognitivos y conductuales que se desarrollan para enfrentar las demandas externas o internas que son apreciadas como excesivas en relación a los recursos de las personas, estableciendo en ella la presencia de al menos, dos funciones principales (orientada al problema y a la emoción) (Gutiérrez, 2018).

Así mismo, de acuerdo con el modelo transaccional del estrés de Lazarus y Folkman (1986), el afrontamiento varía en concordancia y en respuesta a las situaciones que se presenten y el nivel en que estas se encuentran. Este enfoque plantea que las personas utilizan estrategias particulares dependiendo cada caso en relación al problema específico, lo cual refiere que ciertas situaciones tienden a necesitar mayores estrategias que otras (Gutiérrez, 2018).

De la misma forma, se revisarán las clasificaciones que se han realizado en base a las estrategias de afrontamiento, teniendo como modelo teórico a Lazarus y Folkman (1984), quienes distinguieron dos principales estrategias, Las estrategias de afrontamiento centrados en el problema (En esta categoría abarca algunas estrategias utilizadas en la solución de problemas, la contemplación de soluciones alternativas, así mismo dentro de esta categoría se encuentran las estrategias que hacen referencia al interior del sujeto, como cambios cognitivos o motivacionales). Estrategias centradas en la emoción (Están dirigidas principalmente a regular la emoción que aparece a consecuencia del problema. Aquí se encuentran los procesos cognitivos dirigidos a disminuir el grado de ansiedad, como la evitación, distanciamiento, atención selectiva, así mismo, se hace uso de estrategias conductuales como hacer ejercicio físico, para olvidar el problema, la meditación, entre otros) (Hill y Updegraff, 2012).

A continuación, se desarrollaran algunas teorías en relación al Estrés,

teniendo en primera instancia la Teoría basada en los Estímulos, que es asociada específicamente a los estímulos ambientales, ya que considera que ellos pueden desorganizar o alterar las funciones del organismo (Castillo y Rodríguez, 2016) es así como, Holmes y Rahe han establecido que los sucesos significativos en la vida, tales como, el matrimonio, jubilación, muerte de algún familiar cercano, embarazo, enfermedad crónica, etc. Frecuentemente son fuente principal de estrés, esto se debe a que, producen cambios y requieren la adaptación del individuo (Papilia y Wendkos, 1985). Por otra parte, estos estímulos no tienen los mismos efectos estresores en todas las personas, de este modo, Weiss, agrupó las circunstancias más frecuentes que generan estrés en: captar una información presurosamente, estímulos ambientales dañinos, percepción de amenazas, funciones fisiológicas perturbadas, aislamiento y encierro, y obstáculos y presión grupal para alcanzar a un objetivo trazado (Sandín, 1995).

Por otro lado, se encuentra la Teoría basada en la Interacción, quien tiene como mayor ejemplo de esta perspectiva a Richard Lazarus, este investigador precisa la importancia de los factores psicológicos (principalmente cognitivos) que miden la relación entre los estímulos estresantes y las respuestas de estrés, donde se le otorga un papel principal y actividad del origen del estrés a la persona. Para Lazarus y Folkman (1986) el estrés tiene sus orígenes en la relación de la persona con su medio (evaluado por el sujeto como amenazante).

De este modo, el conocimiento principal de la Teoría Interaccional es el de evaluación cognitiva, que lo conceptualiza como un proceso que establece el por qué y hasta qué punto la correlación entre el individuo y su medio puede ser determinada como estresante, es así como, la evaluación cognitiva es un elemento intermediario entre las reacciones de estrés y los estímulos externos estresores (Castillo y Rodríguez, 2016). De esta manera, Lazarus, propone tres tipos de evaluación, Evaluación primaria (Conocida como la inicial mediación psicológica del estrés y se aprecia en cuanto algún tipo de demanda ya sea interna o externa), Evaluación secundaria (Ocurre posteriormente a la primaria, y guarda relación con la valoración que el sujeto realiza en base a los propios recursos que tiene para poder enfrentar la situación estresante) y Evaluación terciaria: Se realiza un proceso de retroalimentación que nos permita corregir las

evaluaciones previas) (Castillo y Rodríguez, 2016).

Seguidamente se procederá a desarrollar la última variable en estudio, que en este caso es la Ansiedad, empezando por establecer en qué contexto surgió, este término fue inventado en el siglo XVIII por el físico William Cullen, para describir una aflicción del sistema nervioso que produce inestabilidad. En el siglo XX, Freud señala que la neurosis no se debe a causas orgánicas, sino a la ansiedad cuando se reprimen recuerdos y deseos. Para Freud la conducta neurótica era netamente la expresión de la ansiedad o una defensa en contra de esta (Rodas, 2008).

A mediados del siglo XX, muchos estudiosos establecen que la ansiedad podría tener injerencia con el resultado de algunas influencias ambientales externadas. Es así como, Skinner define a la ansiedad como una respuesta condicionada ante una situación determinada, que en su mayoría son circunstancias que afectan al sujeto (Stein, 2010). Mientras que por su parte Wolpe, establece a la ansiedad como un modo de respuesta automática que se relaciona como característica de las respuestas de los organismos antes estímulos perjudiciales para la persona (Carrillo y Condo, 2015).

En este tiempo se manifestó que el pensamiento desadaptado tiene relación con la ansiedad. Es así como Beck, refiere la ansiedad como un estado emocional desagradable que está vinculado con sentimientos incómodos tales como, tensión, nerviosismo, síntomas fisiológicos (agitación, palpitaciones cardíacas, náuseas, vértigo, etc.). Para la escuela cognitiva la ansiedad difiere del miedo, ya que, el miedo involucra un estímulo amenazante, mientras que la ansiedad implica una respuesta emocional (Carrillo y Condo, 2015).

Según Peplau (Citado por Gonzales, 2007), establece que los niveles de ansiedad son, Leve (Estado de alerta, se perciben ciertos cambios de conducta que son superados fácilmente, la intensidad es mínima), Moderado (La persona aún puede prestar atención, resuelve sus problemas de manera normal, sin embargo, hay incertidumbre, nerviosismo, se incrementa la actividad, no se da cuenta lo que sucede a su alrededor), Severo (Máximo nivel de ansiedad, la persona se interesa por detalles dispersos, la actividad mental es elevada, y su intensidad es tan alta que puede tornarse en pánico, en donde sus pensamientos

y el habla son incoherentes).

Alguna de las teorías más representativas en base a la ansiedad son, Teoría Rasgo – estado desde el enfoque de la Personalidad, Cattell fue el primero en medir e identificar el constructo de ansiedad, entendiéndolo de dos formas diferentes (Cattell y Sheir, 1961), Ansiedad – rasgo (Expresa un estilo propio o propenso a responder todo el tiempo de la misma manera, sean contextos estresantes o no, este individuo, tiene más posibilidades en el futuro de desarrollar un trastorno de ansiedad en relación a otra que no posee este rasgo) y Ansiedad – estado (Es una emoción temporal o transitorio que obedece más de un suceso concreto y que puede ser identificado, varía en intensidad y duración) (Miguel-Tobal, 1996).

Teoría tridimensional propuesta por Lang (1968), establece que la ansiedad se exterioriza según un triple sistema de respuesta (conductual, fisiológico y cognitivo). Esta teoría varía la idea de que la ansiedad es un concepto inherente y establece que este constructo se muestra en un triple sistema de respuesta, teniendo así tres principales componentes: Respuesta Cognitiva (Comprende pensamientos muy específicos que guarda relación con sentimientos de miedo, preocupación y angustia en base a una problemática), Respuesta fisiológica (Establece a un incremento en la respuesta del Sistema nervioso autónomo y somático, a consecuencia de ello se produce el aumento en la actividad cardiovascular y a la frecuencia respiratoria), y Respuestas motoras (debido a los aumentos en la respuesta fisiológica pueden surgir cambios en la respuesta motora, como temblores, tics, tartamudeo, sudoración, etc.) (Martínez, Cano y García, 2012).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de Investigación**

Se realizó una tesis de tipo empírico, asociativa y explicativa, en donde se distinguió parte del modelo en representación estructural y la otra parte incluye diferentes indicadores de medida que definen un constructo o variable latente, siendo representado mediante un sistema de ecuaciones estructurales (Ato, López y Benavente, 2013). Es decir, busca explicar las causas y efectos en base a un hecho o variables, así como también busca la asociación que hay entre las variables en estudio.

Así mismo el enfoque que se utilizó fue cuantitativo, el cual analiza los objetivos a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos, para determinar patrones de comportamiento del fenómeno planteado (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Del mismo modo, se aplicó el diseño no experimental. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifestaron que la investigación no experimental, es aquella que no es alterada ni manipulada, se emplea el estudio en una problemática ya existente, de este modo, el estudio se ejecuta sin la modificación de las variables. De igual forma, fue de corte transversal, ya que, se analizaron las variables en estudio en un tiempo determinado, así como se recogieron los datos en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

#### **3.2. Variable y Operacionalización**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) contextualizan que la variable es un elemento cambiante, pero a pesar de las variaciones pueden medir como también tienen la capacidad de ser observadas. En ese sentido, se contó con tres principales variables (Ato y vallejos, 2015).

Vp = Inteligencia Emocional

Vc = Ansiedad

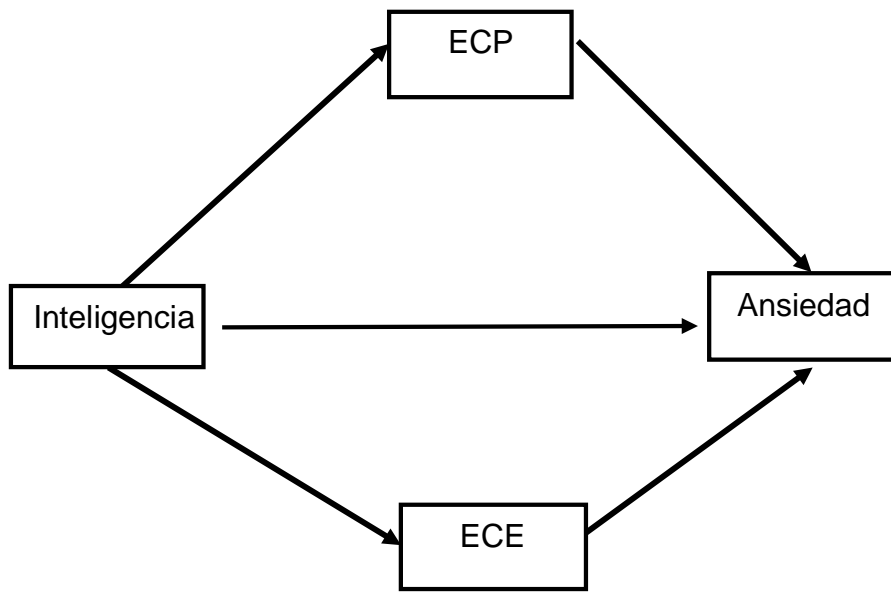


Figura 2: Modelo estructural de las variables de estudio



### **3.3. Población, muestra y muestreo Población**

La población consta de 9,621 efectivos policiales que se encontraban en actividad en Lima. (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2018).

#### **- Criterios de Inclusión**

- Efectivos policiales que se encuentren en Lima
- Efectivos policiales que se encuentren en actividad
- Efectivos policiales de sexo femenino y masculino
- Disposición para realizar los cuestionarios
- Tener acceso a algún dispositivo electrónico para realizar los cuestionarios

#### **- Criterios de exclusión**

- Efectivos policiales que se encuentren fuera de Lima
- Efectivos policiales que se han dado de baja o están jubilados

#### **Muestra**

La muestra estuvo conformada por 235 efectivos policiales que se encontraban dentro de Lima y estén en reciente actividad, así mismo, la muestra será extraída de 20 comisarías que se encuentran en los distritos de San Juan de Lurigancho, Carabayllo, Comas, El Agustino, Independencia, Los Olivos, Santa Anita, Villa María del Triunfo, Ancón y el Rímac.

#### **Muestreo**

El tipo de muestreo aplicado en esta tesis fue no probabilístico – intencional, pues no todos tuvieron la misma posibilidad de ser seleccionados, sino dependió del investigador; por lo tanto, los resultados de este estudio solo son válidos en la muestra y no son generalizables a toda la población (Hernández, 2014).

#### **Unidad de análisis**

Estuvo conformado por todos los policías que se encontraban en actividad y dentro de Lima, de ambos sexos, sin edad límite.

Tabla 4

Descripción de los datos sociodemográficos (n = 235)

|                        | F   | %    |
|------------------------|-----|------|
| <b>Comisarias</b>      |     |      |
| 1                      | 29  | 12.3 |
| 2                      | 32  | 13.6 |
| 3                      | 27  | 11.4 |
| 4                      | 33  | 14.0 |
| 5                      | 20  | 8.5  |
| 6                      | 30  | 12.7 |
| 7                      | 21  | 8.9  |
| 8                      | 26  | 11.0 |
| 9                      | 17  | 7.2  |
| <b>Distrito</b>        |     |      |
| San Juan de Lurigancho | 6   | 66.6 |
| San Juan de Miraflores | 2   | 22.2 |
| San Borja              | 1   | 11.1 |
| <b>Sexo</b>            |     |      |
| Hombre                 | 155 | 65.9 |
| Mujer                  | 80  | 34.1 |

*Nota:* Datos sociodemográficos

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El concepto de técnicas, en el ámbito de la investigación científica, hace referencia a los procedimientos y medios que hacen operativos los métodos (Ander- Egg, 1995). Es decir, son un conjunto de herramientas y procedimientos que permiten obtener datos e información precisa para el investigador. Así mismo, son utilizadas de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología.

En este caso se utilizaron tres instrumentos, uno para cada una de las variables.

Para la evaluación de Inteligencia Emocional, se utilizó la versión la versión adaptada por César Merino para la población peruana (2016) de la escala de IE de Wong-Law (WLEIS), con 16 ítems y cuatro dimensiones; valoración y expresión de las emociones propia, valoración y reconocimiento de las emociones en otros, regulación de las propias emociones y uso de la emoción para facilitar el desempeño.

La evaluación de Estilos de Afrontamiento frente al estrés, se utilizó la versión adaptada en España por Crespo y Cruzado (1997) del inventario de COPE, con 28 ítems y dos dimensiones; estilo de afrontamiento centrado en el problema y centrado en la emoción.

Finalmente, en la evaluación de la Ansiedad, se utilizó una versión adaptada al español por Sanz, Vallar, Guía y Hernández (2011), con 21 ítems que describen diversos síntomas de ansiedad.

#### *Validez*

Para esta investigación se obtuvo evidencia de validez basado en la estructura interna del análisis factorial confirmatorio en donde los valores obtenidos de los índices de bondad de ajuste se observan que los instrumentos han sido reestructurados, es decir, que fueron retirados algunos ítems que no presentaron una adecuada carga factorial. Por consiguiente, los nuevos modelos reespecificados han obtenido mejores valores. A continuación, se describe para una mejor comprensión (Véase Tabla 5). Así mismo, los índices de ajuste han reportado valores esperados. Estos índices en su mayoría están dentro de los rangos descritos por diversos autores, entre los cuales están Steiger (2007), el cual menciona que  $RMSEA \leq .07$  es un error de aproximación razonable. Sharma (2005), el cual mención que  $TLI \geq .95$ . Hu y Bentler y Cudeck (1999), mencionan que tienen que tener valores cercanos a los siguientes;  $CFI \geq .95$ ,  $SRMR \leq .08$ . En suma, se logró obtener evidencia de validez basado en la estructura interna del constructor.

#### *Confiabilidad*

Instrumento 1: En relación a la confiabilidad los coeficientes de alfa y omega de cada dimensión tuvieron un valor mayor a .76

Instrumento 2: Se estimó el alfa de Cronbach para cada factor, para afrontamiento centrado en el problema el alfa fue de .74; para afrontamiento centrada en la emoción .71

Instrumento 3: En cuanto a la confiabilidad del BAI se obtuvo un valor de .78

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos empleados en esta investigación se calculó a través del método de consistencia interna logrando evidenciar valores aceptables en base al coeficiente de alfa y omega  $>.70$  (para mayor detalle ver tabla 6)

### **3.5. Procedimientos**

En primer lugar, se dio paso a la aprobación del tema de estudio, se inició buscando y recolectando información en diversas plataformas y bases de datos de mayor rigurosidad para realizar tanto la realidad problemática como el marco teórico. Así mismo, se dio paso a buscar los instrumentos que fueron utilizados para la evaluación de cada variable, tomando en cuenta su validez y confiabilidad, contando así finalmente con 3 escalas. Seguidamente, se inició realizando el formulario virtual vía Google Drive, para así poder adjuntar las tres escalas para la evaluación. Una vez finalizado ello se empezó a contactar con los comisarios de cada comisaria que estén a cargo principalmente de los efectivos policiales, realizando la presentación del proyecto de investigación, el objetivo que tiene dicho estudio y de cierta forma como les beneficiaría tener el conocimiento de los resultados de esta investigación, así mismo, se procedió a pedir los permisos pertinentes para que nos autoricen a poder distribuir los cuestionarios que debían ser contestados por los efectivos policiales, cabe resaltar, que se detalló que los cuestionarios debían ser respondidos de forma voluntaria, quienes realmente quisieran apoyar con esta investigación y que en todo caso lo hicieran sería de manera anónima, ya que, no se les pedía datos personales de su identidad. Del mismo modo, con la autorización de las comisarias para poder realizar los cuestionarios, se dio paso a recaudar la información (número de celular o correo) de cada efectivo policial para poder brindarle el cuestionario y que este lo pueda responder de manera virtual.

Consecutivamente se dio paso a revisar la información recaudada por los cuestionarios y a pasarlos a los programas de Excell y SPSS para así poder clasificarlos y obtener los datos necesarios, se depuraron manualmente aquellos protocolos que dejaron un enunciado en blanco u omitieron algunos datos.

Así mismo, la obtención de las evidencias de validez basada en la estructura interna de los constructos, se realizó a través del análisis factorial confirmatorio (AFC) mediante el programa "R" versión 3.1.2. (R. Development Core Team, 2007), se utilizó los índices de ajuste convenientemente a la distribución normal y recomendada, la proporción entre Chi-cuadrada y los grados de libertad, así como también, los índices de ajuste en los cuales se tomaron como valores referenciales de Hu & Bentler (1999) quienes señalan que el CFI ( $\geq .95$ ), SRMR ( $\leq .05$ ) y RMSEA ( $\leq .05$ ) son los más adecuados. Por su parte, la obtención de los datos de la confiabilidad de los instrumentos se verifico a través del método de la consistencia interna con los coeficientes de ( $\alpha$ ) y omega ( $\Omega$ ).

Por último, en cuanto se refiere al análisis estructural, se empleó el programa AMOS v25 (Arbuckle, 2017), para obtener los criterios del modelo hipotetizado, a través de los índices de ajuste de la proporción entre Chi-cuadrado y los grados de libertad, CFI, SRMR, RMSEA. (Gaskin & Lim, 2018).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo pues estuvo establecido en la recolección de datos que fueron procesados estadísticamente para obtener la interpretación de los resultados (Valenzuela, 2017). Para que esto se haga efectivo se ingresaron todos los datos y se realizó el procesamiento de los mismos utilizando el programa IBM SPSS Statistics 20.0.0. Así mismo, se utilizó el programa JASP (v1.9.1) y JAMOVI (v.0.9.1), el programa estadístico "R" versión 3.1.2 para determinar los índices de ajuste, nivel de confiabilidad y el programa AMOS v25 para realizar los principales análisis estadísticos del modelo hipotetizado.

### **3.7. Aspectos éticos**

En esta investigación, se incluyeron principios éticos de los psicólogos respecto al estudio. Estos principios de acuerdo La Asociación Estadounidense

de Psicología (APA) construyó un código de ética que entró en vigor en junio de 2003. Es actualizado, explícito y adopta los principios generales propuestos por la bioética (APA, 2003).

Respecto a la importancia que se le da ética, los cuestionarios se aplicaron tomando en cuenta el consentimiento informado de los efectivos policiales, se les comunico los fines que tiene el presente estudio y los objetivos que se buscan alcanzar, así como también, se hizo énfasis en que la participación sería de manera voluntaria y anónima, del mismo modo, se estableció la confidencialidad del constructo. Así como también, se respetó la autoría de las fuentes de información, citándolas apropiadamente con estilo APA.

Del mismo modo, se buscó establecer la exactitud sobre el conocimiento científico, por lo cual no se manipulo ningún tipo de información, así como también, al realizar el adecuado citado de cada antecedente, teniendo en cuenta que de esa forma se podría evidenciar la autenticidad de los datos, para que así otros investigadores logren contrastar la información.

Finalmente, se realizó el cumplimiento de los principios de bioética (beneficiencia, no maleficiencia, autonomía y justicia). De igual forma se pidieron los permisos pertinentes a las entidades correspondientes para dar paso a la ejecución de los cuestionarios en cada comisaria.

## IV. RESULTADOS

### Índice de ajuste del modelo estructural

En relación al objetivo general planteado, el cual consistió en conocer el efecto de la Inteligencia Emocional y los Estilos de Afrontamiento frente al Estrés sobre la Ansiedad en los miembros de la policía nacional de la región de Lima. Por consiguiente, se observa (véase tabla 7) que el índice de la bondad de ajuste como la proporción del chi-cuadrado sobre los grados de libertad se obtuvo un valor de 1.628 considerado aceptable (tabachnick & Fidell, 2007); así mismo, el índice de ajuste comparativo (CFI = .96) e índice de Tucker – Lewis (TLI = .952) obtuvieron valores mayores al umbral mínimo establecido ( $\geq 90$ ) (Marsh & Tai Hau, 1996) y, por su parte la raíz media cuadrática del error de aproximación (RMSEA = .052) y la raíz media residual estandarizada (SRMR = .0562) se encontraron por debajo de .08. En conclusión, a través de estos índices de ajuste se estaría confirmando el modelo hipotetizado.

Tabla 7

*Índice de bondad de ajuste del modelo integrador (n = 235)*

|                    | X <sup>2</sup> | Gl | X <sup>2</sup> /gl | CFI  | TLI   | SRMR  | RMSEA |
|--------------------|----------------|----|--------------------|------|-------|-------|-------|
| Modelo estructural | 161.188        | 99 | 1.628              | 0.96 | 0.952 | .0562 | 0.052 |

*Nota:* X<sup>2</sup>: chi cuadrado, gl: grados de libertad, CFI: índice de ajuste comparativo, TLI: índice de Tucker-Lewis  
SRMR: raíz media cuadrática residual, RMSEA: error cuadrático medio de aproximación

### Análisis de los efectos directos e indirectos

En cuanto se refiere a las estimaciones directas se describen a continuación (véase Tabla 8 y figura 3) El predictor Inteligencia Emocional explica con mayor efecto a los estilos de afrontamiento centrado en el problema con estimaciones  $\beta=.40$  y un nivel de significancia  $p<0.05$ . Cabe mencionar, que el menor efecto con la que explica la inteligencia emocional es con los estilos de afrontamiento centrado en la emoción con estimaciones  $\beta= .29$ , sin embargo, no deja de ser estadísticamente significativo y por tanto es de consideración las inferencias que se consideren de dicha asociación. Así mismo, la inteligencia emocional explica en menor grado a la Ansiedad con estimaciones  $\beta= -.18$ , además, se encontró que no es estadísticamente significativo, obtuvo un nivel de significancia  $p= 0.09$ . Por su parte el predictor Estilo de afrontamiento centrado en el problema revela con mayor efecto a los niveles de ansiedad con estimaciones  $\beta= -.43$ , no

obstante, no es estadísticamente significativo. Finalmente, en cuanto al predictor Estilos de afrontamiento centrado en la emoción explica en menor efecto a los niveles de ansiedad con estimaciones  $\beta = -0.9$ , de igual forma, como el predictor anterior no se encontraron adecuados niveles de significancia.

Tabla 8

*Estimaciones y nivel de significancia de regresión estructural de las variables en estudio*

|                   |   |          | Estimaciones<br>no<br>estandarizadas | Estimaciones<br>estandarizadas<br>( $\beta$ ) | DE     | R.C. (Z) | P     |
|-------------------|---|----------|--------------------------------------|---|--------|----------|-------|
| <i>Directas</i>   |   |          |                                      |   |        |          |       |
| IE                | → | EACP     | 0.044                                | 0.4   | 0.014  | 3.188    | 0.001 |
| IE                | → | EACE     | 0.047                                | 0.29  | 0.015  | 3.159    | 0.002 |
| EACP              | → | Ansiedad | -19.12                               | -0.43   | 34.435 | -0.555   | 0.579 |
| EACE              | → | Ansiedad | -2.826                               | -0.09   | 22.88  | -0.124   | 0.902 |
| IE                | → | Ansiedad | -0.886                               | -0.18   | 0.522  | -1.698   | 0.09  |
| <i>Indirectas</i> |   |          |                                      |   |        |          |       |
| IE - EACP         | → | Ansiedad |                                      | -0.841  |        |          | 0.524 |
| IE - EACE         | → | Ansiedad |                                      | -0.134  |        |          | 0.637 |
| Total             |   |          |                                      | -1.86   |        |          | 0.001 |



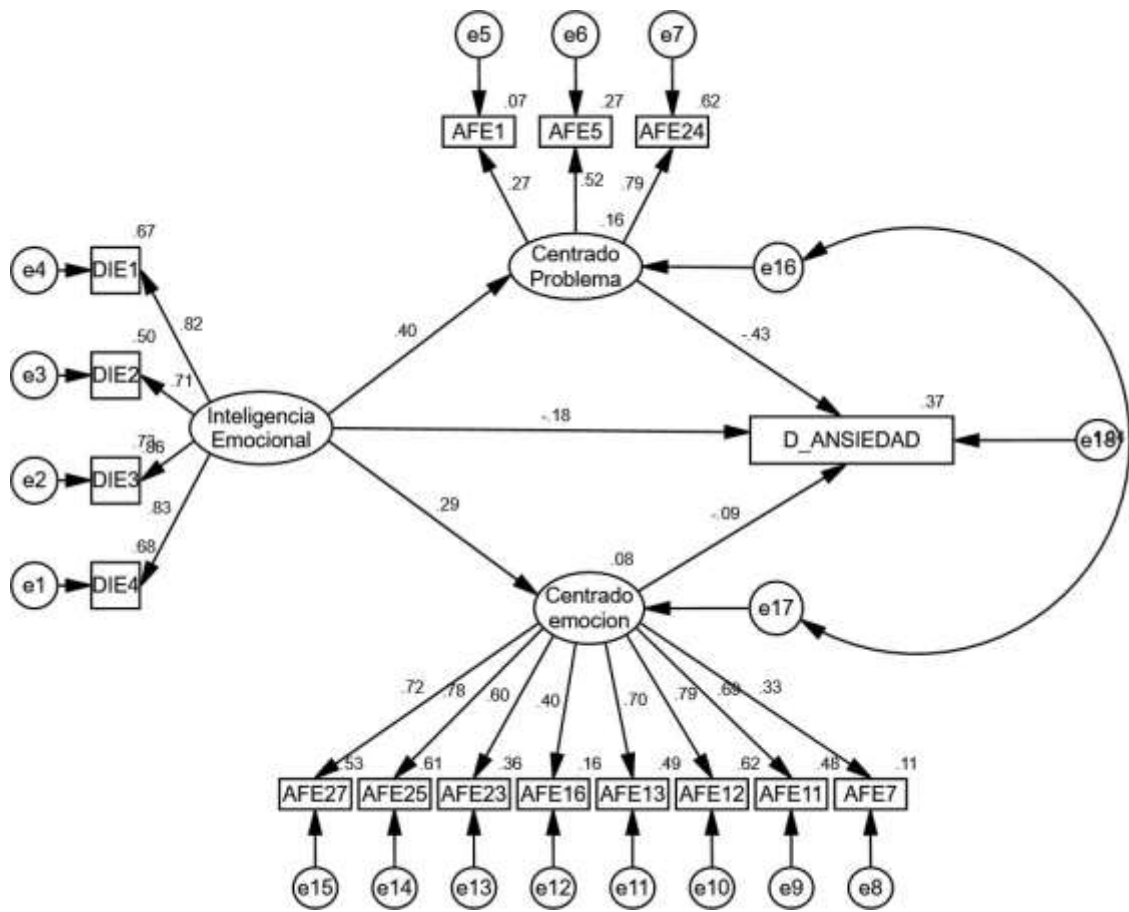


Figura 3: Modelo estructural de las variables de estudio

## V. DISCUSIÓN

Al examinar otros estudios que investigan las relaciones entre las variables inteligencia emocional y estilos de afrontamiento en base a la ansiedad, se han hallado pocos estudios en la población de efectivos policiales en Lima.

Para corroborar los resultados se van a seguir las mismas pautas de análisis en comparación a las bases teóricas para el éxito de los objetivos de la presente investigación.

Al estudiar la correlación de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento, se observa que existen relaciones positivas y estadísticamente significativas ( $p < .001$ ) entre todos los componentes de la inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general) y los estilos de afrontamiento enfocado al problema y enfocado a la emoción. Sin embargo, se establece con mayor porcentaje la relación de la inteligencia emocional y los estilos de afrontamiento centrado en el problema. Es decir, el grupo en estudio es más analítico, de respuestas rápidas, no se deja guiar tanto por sus emociones, sino por el contrario, busca la manera de establecer adecuadas soluciones. A diferencia de las personas que se dejan guiar más por los sentimientos, que, de cierta forma, piensan más en los demás y como es que estas situaciones conflictivas lo pueden hacer sentir.

De la misma forma, se establece que la IE, explica en menor grado a la ansiedad, en base a ello se puede referir que el hecho de que una persona cuente con una adecuada IE, no quiere decir, que sus niveles de ansiedad siempre estarán bajos, desde esta perspectiva los niveles de ansiedad dependerán mucho de las situaciones externas a la cual este expuesta la persona.

Así mismo, se halló que, en cuanto a los estilos de afrontamiento, el estilo que explicaría en mayor grado a la ansiedad sería el estilo de afrontamiento centrado en el problema, ya que, como se estableció en un inicio es muy importante tomar decisiones rápidas y racionales cuando se trata de resolver conflictos y en este caso a los efectivos policiales los han entrenado desde la escuela a ser más prácticos y analíticos y de cierta forma no dejarse guiar tanto en sus emociones, ahora pues en ese sentido al buscar soluciones rápidas para

evitar el estrés definitivamente los niveles de ansiedad bajarían en mayor grado. Sin embargo, las dificultades que se podrían presentar en estos casos serian en base a que no estarían trabajando su inteligencia emocional, es decir, las habilidades básicas para la regulación emocional y el trato a los demás, tales como, la empatía, asertividad, autoestima, etc.

## VI. CONCLUSIONES

En función de los resultados obtenidos podemos manifestar lo siguiente:

1. A través de los índices de ajustes se comprobó el modelo hipotetizado. Así es como, en base a los resultados se puede establecer que los porcentajes obtenidos van acorde en cumplir lo que se estableció dentro del objetivo principal
2. Según las puntuaciones obtenidas el predictor de inteligencia emocional, explica con mayor frecuencia a los estilos de afrontamiento centrado en el problema, es decir, de cierta forma es más racional y práctico.
3. Del mismo, la inteligencia emocional explica en menor medida los estilos de afrontamiento centrado en la emoción, existen un menor porcentaje de efectivos policiales que se dejan llevar por sus emociones en cuanto se trata a la resolución de conflictos.
4. Así mismo, la inteligencia explica en menor grado a la ansiedad, es decir, el hecho que una persona tenga una adecuada inteligencia emocional no quiere decir que sus niveles de ansiedad sean bajos, ya que, esto dependerá de sus situaciones externas.
5. El estilo de afrontamiento centrado en la emoción explicaría en menor grado los niveles de ansiedad.
6. Por último, el estilo de afrontamiento que de cierta forma explica en mayor grado los niveles de ansiedad es el que guarda relación con el estilo de afrontamiento centrado en el problema, si utilizan este estilo en cuanto al manejo de estrés, los niveles de ansiedad podrían ser controlados.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Aplicar el estudio como un estudio comparativo, en dos grupos tanto en mujeres como en hombres que sean parte de la policía nacional y se encuentren en actividad, para así determinar si existen diferencias en las variables estudiadas.
2. Las variables de estudio son esenciales en el proceso de la formación policial, por ende, deben tenerse en cuenta cuando se trate de la implementación de algún curso en su etapa de escuela, para que así, puedan aprender a enfrentar diferentes eventos estresores que le puedan suscitar.
3. A partir, de los resultados del presente estudio se pueden generar diversos cursos o talleres, que pueden beneficiar a los efectivos policiales en cuanto a reducir sus niveles de ansiedad y aprender a utilizar un adecuado estilo para la resolución de conflictos, estrés o problemáticas.
4. En las evaluaciones periódicas que se les realizan a los efectivos policiales tener en cuenta estos detalles y hacer mayor énfasis en determinar o establecer sus niveles de ansiedad y estrés, para así evitar consecuencias a futuro.

## REFERENCIAS

- Ato, M. (1991). *Investigación en Ciencias del Comportamiento: Fundamentos*. Barcelona: PPU/DM
- Ato, M. (1995a). Tipología de los diseños cuasiexperimentales. En M. T. Anguera, J. Arnau, M. Ato, R. Martínez-Arias, J. Pascual y G. Vallejo (Eds.), *Métodos de investigación en psicología* (pp. 245-270). Madrid: Síntesis
- Bazán, J y Cerna, N. (2019). *Estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Berríos Cornejo, J. (2017). *Inteligencia emocional en servicio que reciben atención en un Centro de Salud de la Policía Nacional del Perú*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Cáceres Ramírez, G. (2018). *Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento al estrés en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú*. Universidad César Vallejo.
- Calienes, V. y Diaz, F. (2012). *Inteligencia emocional y síndrome de burnout, en los sub-oficiales de la policía nacional del Perú*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa.
- Castillo, N y Rodríguez, L. (2016). *Inteligencia emocional y estrés en cadetes de los últimos años con régimen acuartelado de una institución de nivel superior*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Casuso, L. (1996). *Adaptación de la prueba COPE sobre estilos de afrontamiento en un grupo de estudiantes universitarios de Lima.. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima*.
- Cassaretto, M., Chau, C., Oblitas, H. y Valdez, N. (2003). *Estrés y afrontamiento en estudiantes de psicología. Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica del Perú, 21 (2), 363-392*.

- Cassaretto, M. y Pérez-Aranibar, C. (2016). *Afrontamiento al estrés: adaptación del cuestionario COPE en universitarios de Lima*, *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 42 (2), 95-109.
- Decreto Legislativo N° 1151, Ley del Régimen Educativo de la Policía Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 009-2014. (2014).
- Díaz, B y Solís, C. (2017). *Depresión y ansiedad en pacientes con enfermedad renal crónica en estadio v de un hospital estatal nivel III-1 de Chiclayo*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Extremera, N., Fernández-Berrocal, P., Mestre, J. y Guil, R. (2004). Medidas de evaluación de la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 36 (2), 209-228
- Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La inteligencia emocional y la educación de las emociones desde el modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19 (3), 63-93
- Gutiérrez Ruiz, E. (2018). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de la Policía Nacional del Perú de Lima Metropolitana*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). *Metodología de la investigación (5 ed.)*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez Roca.
- López, M., Acosta, I., García, A. y Fumero, A. (2006). Inteligencia emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés*, 12 (2-3), 463-477.
- Lunahuana Rosales, M. (2018). *Inteligencia emocional y estilos de afrontamiento al estrés en estudiantes de una universidad privada*. Universidad de San Martín de Porres.

- Martínez, A., Piqueras, J. e Inglés, C. (2011), Relaciones entre inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento ante el estrés. *Clínica Psicológica Mayor. Investigación y tratamiento psicológico*. Murcia.
- Núñez Vílchez, R. (2017). *Inteligencia emocional y ansiedad rasgo – estado en estudiantes de la escuela de oficiales de la Policía Nacional del Perú Mariano Santo Matero – Lima*. Universidad San Pedro.
- Rodríguez, S. y Scharagrodsky, C. (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.
- Salovey, Mayer y Carusso (2002), Salovey, P., Mayer, J.D., & Caruso, D. (2002). The positive psychology of emotional intelligence. In C.R. Synder & S. López (eds.): *Handbook of positive psychology*, 159-171. New York: Oxford.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.



## ANEXOS

### Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional*

| Variable               | Definición Conceptual   | Definición Operacional   | Dimensiones   | Indicadores  | Ítems         | Escala  |
|------------------------|---|--|---|--|---------------|---------|
| Inteligencia Emocional | Habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones (Salovey y Mayer, 1990). | Para medir esta variable se hará uso de la Escala de Inteligencia Emocional de Wong y Law – WLEIS, que está compuesta por cuatro dimensiones y consta de 16 ítems. | Valoración y expresión de las emociones propias       | Conoce, identifica, expresa y comprende sus propias emociones    | 1, 5, 9 y 13  | Ordinal |
|                        |   |  | Valoración y reconocimiento de las emociones en otros | Percibe y respeta las emociones de los demás                     | 2, 6, 10 y 14 |         |
|                        |   |  | Regulación de las propias emociones                   | Controla y procesa sus emociones negativas de forma constructiva | 4, 8, 12 y 16 |         |
|                        |   |  | Uso de las emociones para facilitar el desempeño      | Se motiva a sí mismo y es perseverante para cumplir sus metas    | 3, 7, 11 y 15 |         |

**Nota.** Escala de Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer

**Tabla 2***Operacionalización de la variable Estrategias de Afrontamiento frente al Estrés*

| Variable                                      | Definición Conceptual  | Definición Operacional   | Dimensiones   | Indicadores            | Ítems  | Escala  |
|---|--|--|---|------------------------|--------|---------|
| Estrategias de Afrontamiento frente al Estrés | Esfuerzos cognitivos y conductuales en constante cambio para la resolución de demandas internas o externas que son valoradas como excesivas para los recursos de las personas (Salovey y Mayer, 1990). | Para medir esta variable se hará uso de la Escala de Afrontamiento frente al estrés Brief Cope que consta de 28 ítems, divididos en 2 principales dimensiones y 14 sub escalas, que centra en 2 tipos de estrategias frente al estrés. | Estrategias de Afrontamiento centradas en el problema | Afrontamiento activo   | 1, 8   | Ordinal |
|   |  |  |   | Planificación          | 5, 24  |         |
|   |  |  |   | Autodistracción        | 3, 20  |         |
|   |  |  |   | Apoyo emocional        | 7, 15  |         |
|   |  |  |   | Desconexión conductual | 9, 23  |         |
|   |  |  |   | Desahogo               | 10, 21 |         |
|   |  |  |   | Negación               | 4, 11  |         |
|   |  |  |   | Aceptación             | 2, 19  |         |
|   |  |  |   | Religión               | 14, 18 |         |
|   |  |  |   | Uso de sustancias      | 13, 22 |         |
| Reinterpretación positiva                     | 12, 16   |  |   |                        |        |         |
| Humor   | 6,17   |  |   |                        |        |         |

**Nota.** Escala de Estrategias de Afrontamiento frente al Estrés Brief Cope 28

**Tabla 3***Operacionalización de la variable Ansiedad*

| Variable | Definición Conceptual   | Definición Operacional  | Dimensiones       | Indicadores        | Ítems   | Escala  |
|----------|---|---|-------------------|--------------------|---|---------|
| Ansiedad | Sistema complejo de respuesta conductual, fisiológica, afectiva y cognitiva que se activa al anticipar sucesos o circunstancias que se juzgan como muy aversivas (Barlow, 2002) | Se utilizara el   | No ansiedad       | Puntaje de 0 – 7   | 1, 2, 3, 4, 5. 6. 7. 8. 9.<br>10, 11, 12, 13, 14, 15,<br>16, 17, 18, 19, 20, 21 | Ordinal |
|          |   | Cuestionario de   | Ansiedad Leve     | Puntaje de 8 – 18  |   |         |
|          |   | Ansiedad de Beck (BAI)  | Ansiedad Moderada | Puntaje de 19 – 29 |   |         |
|          |   | que cuenta con 4 dimensiones especificas en base a la ansiedad y tiene como objetivo medir las manifestaciones de la ansiedad | Ansiedad Grave    | Puntaje de 30 – 63 |   |         |

*Nota.* Escala de Ansiedad (BAI)

## Evidencia de Validez de los instrumentos

Tabla 5

*Índice de bondad de ajuste de los modelos obtenidos de las variables de estudio*

|   | $\chi^2$ | Gf  | p     | CFI   | TLI   | SRMR   | RMSEA  | RMSEA 90% CI |        |
|---|----------|-----|-------|-------|-------|--------|--------|--------------|--------|
|   |          |     |       |       |       |        |        | Lower        | Upper  |
| Inteligencia Emocional                    | 190      | 98  | <.001 | 0.951 | 0.941 | 0.0356 | 0.0633 | 0.0497       | 0.0766 |
| Estilos de Afrontamiento frente al estrés | 1558     | 349 | <.001 | 0.541 | 0.503 | 0.142  | 0.121  | 0.115        | 0.128  |
| Modelo 2                                  | 107      | 53  | <.001 | 0.948 | 0.935 | 0.0456 | 0.066  | 0.0478       | 0.0839 |
| Ansiedad                                  | 545      | 189 | <.001 | 0.89  | 0.878 | 0.0457 | 0.0896 | 0.0808       | 0.0984 |
| Modelo 2                                  | 332      | 135 | <.001 | 0.924 | 0.914 | 0.0416 | 0.0789 | 0.0682       | 0.0896 |

*Nota.*  $\chi^2$ : Chi-cuadrado, gf: Grados de libertad, p: Significancia, CFI: índice de ajuste comparativo, TLI: índice de Tucker-Lewis, SRMR: raíz media cuadrática residual, RMSEA: error cuadrático medio de aproximación

## Evidencia de confiabilidad de los instrumentos

Tabla 6

*Estimaciones de la confiabilidad a través del método de la consistencia interna de las variables de estudio*

| Constructo                                | Dimensión      | $\alpha$ | $\Omega$ |
|---|----------------|----------|----------|
| Inteligencia Emocional                    | SEA            | .776     | .835     |
|   | OEA            | .790     | .853     |
|   | UOE            | .891     | .920     |
|   | ROE            | .892     | .915     |
|   | ECE            | .756     | .801     |
| Estilos de afrontamiento frente al estrés | ECP            | .745     | .847     |
| Ansiedad                                  | Unidimensional | .754     | .831     |

*Nota:*  $\alpha$ : alfa,  $\Omega$ : omega



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, EGOAVIL CHINCHAY LESLIE KATERINE, SALCEDO PICHEN JAMELITH JOSELIN estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD de la escuela profesional de PSICOLOGÍA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "EFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTILOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS SOBRE LA ANSIEDAD EN MIEMBROS DE LA POLICÍA NACIONAL DE LIMA", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

| <b>Nombres y Apellidos</b>   | <b>Firma</b>  |
|--|---|
| EGOAVIL CHINCHAY LESLIE KATERINE<br><b>DNI:</b> 77024206<br><b>ORCID</b> 0000-0002-3946-2785 | Firmado digitalmente por:<br>LEGOAVILC el 20-02-2021<br>22:05:36  |
| SALCEDO PICHEN JAMELITH JOSELIN<br><b>DNI:</b> 46878278<br><b>ORCID</b> 0000-0002-6817-9479  | Firmado digitalmente por:<br>JSALCEDOPI el 20-02-2021<br>22:01:28 |

Código documento Trilce: INV - 0232051