

# **Inteligencia Emocional, Estilos de Afrontamiento y Estrés en Cuerpos de Seguridad**

## **Emotional Intelligence, Coping Strategies and Stress in Security Corps**

Jaime Eduardo Félix, Irene Amor, Susana Gallardo y Ana Caballero

CEU Villanueva. Universidad Complutense de Madrid

### *Resumen*

En el presente estudio teórico ofrecemos un análisis sobre la relación entre la inteligencia emocional, estilos de afrontamiento y estrés en los cuerpos de seguridad del Estado y las diferencias entre los diferentes grupos evaluados. En este análisis podremos observar una relación significativa entre nuestras variables en los diferentes cuerpos de seguridad, tales como bomberos y policías de la Comunidad de Madrid; y diferencias significativas en cuanto a inteligencia emocional entre Fuenlabrada y Colmenar Viejo. Concluimos considerando que este estudio puede resultar interesante debido a que los cuerpos de seguridad del Estado sufren situaciones extremas de estrés y situaciones de mucha exigencia emocional y nuestros datos reflejan la relación entre estas variables con el estilo de afrontamiento.

*Palabras clave: inteligencia emocional, estilo de afrontamiento, estrés, cuerpos de seguridad.*

### *Abstract*

In the present theoretical study, we offer an analysis about the relationship between emotional intelligence, coping strategies and stress in the national security corps. In this analysis, we can see a significant relation between our variables in the different national security corps, such as firefighters and policemen from Madrid's autonomous region; and significant differences regarding emotional intelligence between Fuenlabrada and Colmenar Viejo. We conclude considering our study interesting due to the extreme stress and emotional exigency situations that the State security corps suffers and our information show a relation between these variables and the copying strategies.

*Keywords: emotional intelligence, copying strategies, stress, security corps.*

## Introducción

El tema a tratar en esta investigación es la existencia de la relación entre las variables de inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento y estrés percibido en los cuerpos de seguridad y salvamento del Estado. La importancia del estudio de la inteligencia emocional en este campo radica en que nos sirve conocer y manejar nuestras propias emociones, auto motivarse, reconocer emociones ajenas, es decir, empatizar y controlar relaciones (Goleman, 1995). La inteligencia emocional, constituida por la inteligencia personal e intrapersonal, es una de las inteligencias incluidas en la Teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (Gardner, 1998). Salovey y Meyer (1997) consideraron que la inteligencia emocional tenía dos componentes: la inteligencia y la emoción, y que, para entenderla, había que explorar estos componentes. Aunque, no siempre se entendieron inteligencia y emoción juntas, se llegaron a entender frecuentemente como opuestas (De Sousa, 1987). Los estilos de afrontamiento son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales que realiza el sujeto continuamente para manejar las demandas internas y externas, las cuales son evaluadas si agotan o exceden los recursos personales (Lazarus y Folkman, 1984). Selye (1956) introdujo el concepto de estrés entendiéndolo como una reacción a la presión del mundo exterior e interior de uno mismo que se mantiene durante toda la etapa vital del individuo para protegernos de estas presiones. Posteriormente, Comín, De la Fuente y García (1999) y Costa, Aguado y Cestona (2010) introdujeron el estrés como el sistema responsable de la activación del organismo como respuesta fisiológica, psicológica y comportamental para adaptarnos a los diferentes estímulos del entorno para afrontar y evitar peligros en la vida.

## Material y métodos

Nuestro estudio es una investigación transversal correlacional ya que vamos a medir la relación entre la inteligencia emocional, el estrés y los estilos de afrontamiento. El objetivo de nuestro estudio es medir y analizar la correlación entre estas variables, así como describir las diferencias entre los diferentes grupos. Nuestra muestra está compuesta por un total de 92 sujetos, con una media de 38 años siendo el rango de 24 a 58 años. El 76,08% eran hombres y el 23,92% eran mujeres. Nuestro marco muestral está formado por: 22 agentes del CNP de la comisaría de Fuenlabrada, 24 bomberos de del parque de bomberos de Fuenlabrada, 22 agentes de la comisaría de policía municipal del ayuntamiento de Ciudad Real, 24 agentes de la comisaría de policía municipal del ayuntamiento de Colmenar Viejo. Nuestros instrumentos consisten en: Versión española del PSS: Escala tipo likert para medir estrés, 14 ítems, CSQ: Escala tipo likert para medir los estilos de afrontamiento, 40 ítems, TMMS-24: Escala tipo likert para medir inteligencia emocional, 24 ítems.

## Resultados

Al analizar los resultados, pudimos observar los estadísticos descriptivos. En estos estadísticos pudimos observar la actitud de la inteligencia emocional ( $=77.98$ ,  $s=12,188$ ), la cual es ligeramente superior a la actitud media (máximo de escala 120). Del mismo modo observamos la actitud del estrés ( $=45,74$ ,  $s=3,667$ ) y la de los estilos de afrontamiento ( $=83,66$ ,  $s=7,403$ ). En el caso del estrés, este se encuentra 10 puntos por encima de la mitad de la escala (máximo de 70) y, en el caso del estilo de afrontamiento la puntuación media se encuentra 5 puntos por encima de la mitad de la escala, cuyo máximo está en 156 tras la modificación del cuestionario (el máximo del CSQ original es de 160). Al realizar Pearson, observamos que entre inteligencia emocional y estrés obtenemos un valor 0.144 y una significación de 0.172, mostrando que no es significativo. Del mismo modo, al analizar la correlación entre inteligencia emocional y estilos de afrontamiento obtuvimos un valor de 0.252 y un valor probabilístico de 0.15, lo cual nos indica que existe una relación entre ambas significativa. Por último, analizamos la correlación entre el estrés y los estilos de afrontamiento obteniendo el valor de 0.337 y un valor probabilístico de 0.001, indicando que existe relación significativa entre ambas variables.

Tras analizar las correlaciones proseguimos con las comparaciones entre las diferentes localidades utilizando ANOVA. De este modo, obtuvimos la siguiente tabla:

Podemos observar que solo existen diferencias estadísticamente significativas según la inteligencia emocional con un valor probabilístico de 0.006 a un nivel de confianza de 0.01. A continuación, realizamos Scheffé para analizar las diferencias entre las diferentes localidades según la inteligencia emocional, donde obtuvimos un valor de 0.006 a un nivel de confianza del 95% entre Fuenlabrada y Colmenar Viejo, mientras que el resto de comparaciones no tienen valor significativo. No pudimos analizar en función del sexo y profesión debido a que la muestra de algunos subgrupos no es significativa para ser analizada.

## Discusión

Si bien los datos son significativos, hemos podido observar que en algunos grupos de sujetos no se alcanzaba el mínimo para establecer una muestra significativa como es el caso en las variables de localidad (Ciudad real presenta una muestra menor a 30 sujetos) y sexo (la muestra de mujeres no alcanza los 30 sujetos), las cuáles bien no se han analizado (sexo) o se han analizado teniendo en cuenta que no es significativo (localidad). Futuras investigaciones pueden estudiar con una muestra significativa y compensada de hombres y mujeres para poder realizar así los estadísticos respectivos. A su vez, futuras direcciones respecto a las estrategias de afrontamiento pueden observar cómo se ve influido cada perfil de afrontamiento en relación con

Tabla 1  
ANOVA de las diferentes variables según la localidad.

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Sumatorio ES	Inter-grupos	50,370	2	25,185	1,910	,154
	Intra-grupos	1173,369	89	13,184		
	Total	1223,739	91			
Sumatorio EA	Inter-grupos	249,976	2	124,988	2,349	,101
	Intra-grupos	4736,578	89	53,220		
	Total	4986,554	91			
Sumatorio IE	Inter-grupos	1481,502	2	740,751	5,477	,006
	Intra-grupos	12036,455	89	135,241		
	Total	13517,957	91			

la inteligencia emocional y el estrés percibido por el individuo. Otra limitación de nuestro estudio la encontramos en los instrumentos. A través de un análisis de fiabilidad hemos observado que los instrumentos TMMS-24 y PSS alcanzan una puntuación para considerarles fiables ( $\alpha 0.85$ ) mientras que el instrumento CSQ obtuvo un alfa de Cronbach de 0.616 cuando se suele considerar fiable si es superior a 0.7 ó 0.8. Por último, cabe destacar que el instrumento que hemos usado para medir el estrés mide el estrés percibido. Futuros estudios pueden investigar el estrés real que sufren y así analizar si hay relación entre IE y afrontamiento con el estrés real.

### Conclusiones

A raíz de los resultados, nuestro estudio aporta una nueva panorámica a la hora de tratar a los miembros de los cuerpos de seguridad. A la hora de tratar situaciones de estrés, encontramos que su capacidad de afrontamiento en situaciones de conflicto se podrá ver influida por su capacidad de manejar, conocer y entender las emociones propias y ajenas podrá y el propio estrés que percibe el individuo. Dentro de cada localidad observamos que los miembros de Fuenlabrada tienen una actitud más favorable de inteligencia emocional frente a Colmenar Viejo, aunque Ciudad Real no presen-

ta diferencias entre Fuenlabrada y Colmenar Viejo. Nuestro estudio aporta una evidencia para que, al tratar de reducir alguna variable con algún tratamiento, ya sea pasivo (terapia) o activo (tratamiento químico), no influya de forma significativa a la actitud de los guardias de las otras variables presentadas en este estudio.

### Referencias

- Comín Anadón, E., Fuente Albarrán, I., & Gracia Galve, A. (1999). *El estrés y el riesgo para la salud* (1ª Ed.). Zaragoza, España: MAZ.
- Costa, M., Aguado, Z., & Cestona, I. (2010). *El estrés y el arte de amargarnos la vida*. Madrid, España: Instituto de Salud Pública de Madrid.
- Gardner, H. (1998). *Inteligencias múltiples*. La teoría en la práctica. Barcelona, España: Paidós.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona, España: Kairós.
- Salovey, P., & Meyer, J. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators*. New York, NY: Basic Books.
- Selye, H. (1956). *The stress of life* (1ª Ed.). New York, NY: McGraw Hill.